UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

Autor:

Bach. Bustamante Vásquez Audelia María
https://orcid.org/0000-0001-8657-6315

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo
https://orcid.org/0000-0002-3370-3939

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Página del jurado

_____

Presidente

_____

Secretario

_____

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas y perseverancia durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis padres 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

A Dios por brindarme la sabiduría y poder concluir satisfactoriamente el presente trabajo de investigación

A mis padres por bríndame siempre su apoyo incondicional, estando presentes en cada uno de mis logros.

Resumen

Los controles internos son básicos para el registro exacto de las operaciones dentro de la empresa, así como para la gestión de almacén, éstos aseguran un registro apropiado de las transacciones y generan confianza para la toma de decisiones. El objetivo de esta investigación se centró en evaluar el sistema de control interno en la mejora de la gestión de almacén en la empresa Tafur en la ciudad de Chota – Cajamarca. Para ello se tuvo un estudio de tipo cualitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental, la población tomada fue de diez colaboradores a quienes se le aplicó un cuestionario previamente validado. Los resultados mostraron que, de acuerdo a las dimensiones tomadas, en la planificación se requiere identificar los riesgos de no tener un control interno; en la ejecución, que las actividades deben fomentar el control; y, en evaluación, que la supervisión tenga una relación con la comunicación que se ejerce dentro de la organización. Se concluye que es urgente tomar medidas para mejorar la eficiencia de la empresa y evite mayores pérdidas.

Palabras claves: control interno, gestión, información contable

Abstract

Internal controls are essential for the exact recording of operations within the company, as well as for the preparation of financial reports, these ensure an appropriate record of transactions and generate confidence for decision making. The objective of this research focused on defining the internal control system for the improvement of the management of the Tafur company in the city of Chota - Cajamarca. For this, a quantitative study of a descriptive level and a non-experimental design was carried out, the population taken was ten collaborators to whom a previously validated questionnaire was applied. The results showed that, according to the three dimensions taken, planning requires identifying the risks of not having an internal control; in execution, that activities should foster control; and, in evaluation, that the supervision has a relationship with the communication that is exercised within the organization. It is concluded that it is urgent to take measures to improve the efficiency of the company and avoid greater losses.

Keywords: internal control, management, accounting information

Índice

Aprobación del informe de investigación …….……..….ii

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Resumen v

Abstract vi

Índice vii

I. Introducción 11

1.1. Realidad problemática 12

1.2. Trabajos previos 15

1.3. Teorías relacionadas al tema 19

1.3.1. Control interno 19

1.3.2. Gestión de almacén 21

1.4. Formulación del problema 23

1.5. Justificación e importancia del estudio 23

1.6. Hipótesis 24

1.7. Objetivos 24

1.8. Limitaciones 24

II. Materiales y métodos 25

2.1. Tipo y diseño de investigación 25

2.1.1. Tipo de investigación 25

2.1.2. Diseño de investigación 25

2.2. Población y muestra 26

2.2.1. Población 26

2.2.2. Muestra 26

2.3. Operacionalización de variables 27

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 28

2.4.1. Técnicas de recolección de datos 28

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos 28

2.4.3. Validez 28

2.4.4. Confiabilidad 29

2.5. Procedimientos de análisis de datos 30
2.6. Criterios éticos 30
2.7. Criterios de rigor científico 31

III. Resultados 32
3.1. Tablas y figuras 32

IV. Discusión 49

V. Conclusiones y Recomendaciones 52
5.1. Conclusiones 52
5.2. Recomendaciones 53

VI. Referencias 54

VII. Anexos 56
7.1. Anexo 01: Frormato T1 56
7.2. Anexo 02: Resolucion de aprobacion 57
7.3. Anexo 03: Acta de originalidad 58
7.4. Anexo 04: Carta de autorización de empresa bajo estudio 59
7.5. Anexo 05: Validación de expertos 60
7.6. Anexo 06: Base de datos para la confiabilidad del instrumento de medición---- 710
7.7. Anexo 07: Matriz de Consistencia 721
7.8 Evidencia fotográfica 72

Índice de tablas

Tabla 1 Población 26
Tabla 2 Operacionalización de variables 27
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento (alfa de cronbach) 30
Tabla 4 Criterios de rigor científico 31
Tabla 5 La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control 32
Tabla 6 Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar ... 33
Tabla 7 Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades 34
Tabla 8 Actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno 35
Tabla 9 Nivel de comunicación con todos sus colaboradores 36
Tabla 10 La información es compartida con todos los integrantes de la organización 37
Tabla 11 Supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma 38
Tabla 12 Seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma 39
Tabla 13 Evaluación de las actividades de control interno 40
Tabla 14 El sistema actual reporta los saldos de mercadería 41
Tabla 15 Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto 42
Tabla 16 El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercaderías 43
Tabla 17 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 44
Tabla 18 El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas. 45
Tabla 19 El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería 46
Tabla 20 El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercaderías 47
Tabla 21 Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén 48

Índice de figuras

Figura 1: Formula de alfa de cronbach 29
Figura 2. Concientiza al personal 32
Figura 3. Identificación de riesgos 33
Figura 4. Planificación de trabajo 34
Figura 5. Actividades de fomento para el control interno 35
Figura 6. Niveles de comunicación con los colaboradores 36
Figura 7. Información compartida 37
Figura 8. Supervisión continua 38
Figura 9. Seguimiento del sistema 39
Figura 10. Evaluación de las actividades del control interno 40
Figura 11. Saldo de mercadería 41
Figura 12. Políticas de stock máximo y stock mínimo por producto 42
Figura 13. Herramientas de control de ingreso y salidas de mercaderías 43
Figura 14. Base de datos de almacén 44
Figura 15. Orden y organización de almacén 45
Figura 16. Diseño, almacenamiento y protección de mercadería. 46
Figura 17. Documentos de control de salida de mercadería 47
Figura 18. Autorización de salida de mercadería 48

I. Introducción

Las organizaciones buscan hoy tener mayores niveles de resultados en cada uno de los indicadores que plantean dentro de ella, esto va desde la parte humana hasta la parte financiera; basado en ese principio, se tomó a la empresa Comercial Tafur, ubicado en la Provincia de Chota pues la realidad ha mostrado que tienen muchas falencias al momento de contabilizar su stock de mercadería, y que sistemáticamente se está perdiendo.

Por esa razón, el trabajo de investigación que se propone buscó dar una solución a la problemática de la empresa, que con el pasar de los años ha visto decaer la eficiencia de los inventarios al no tener un sistema que respalde el trabajo que desempeñan. Por esa situación, se ha tomado como punto de inicio analizar el sistema de control interno que tiene la organización.

El estudio consta de cinco etapas, que son:

En la primera etapa, se evidencia la situación del problema bajo la perspectiva internacional, nacional y local para un mejor entendimiento; así mismo, se han recopilado una serie de estudios que buscaron profundizar el estudio del control y la gestión de almacén. Por otro lado, se completó con la puesta en establecer las teorías que acompañan al estudio.

En la segunda etapa del estudio, se ha definido la metodología de trabajo así como identificado los sujetos que integran para el análisis del estudio. Se ha tenido en cuenta el marco conceptual para definir el cuadro de variables y las dimensiones respectivas.

En la tercera parte, se expusieron los resultados con cada una de sus tablas y gráficas más la interpretación de sus resultados; con ello se pudo completar la cuarta etapa que fue la discusión de estos resultados más la comparación con los antecedentes de estudio.

Por último, en la quinta etapa, se dejaron las conclusiones más relevantes así como las sugerencias de mejora por cada dimensión analizada.

1.1. Realidad problemática

Una correcta gestión empresarial de una organización dentro del mundo globalizado, requiere de un manejo eficiente y eficaz, con el adecuado empleo de los recursos permitido así permitirá a la entidad minimizar riesgos y maximizar su rendimiento económico generando un crecimiento comercial.

Internacional

Para Moreno (2014) el principal problema en las empresas en cuanto a la gestión de inventarios es debido a que las mercaderías no son categorizadas o manejadas de manera correcta teniendo en cuenta su grado de duración o resistencia consecuentemente a ello estas son deterioradas o presentadas en condiciones no deseadas por los consumidores o clientes generando pérdidas en la entidad.

Warren (2015) dice que no importa si tu empresa tiene un almacén grande, mediano o pequeño, el adecuado control interno contribuye a una correcta información para la toma de decisiones instantánea, es por esta razón que los directivos realizan una inversión considerable para optar por un buen sistema de control dentro de la entidad, con el fin de tener mayor control sobre su productividad. En ecuador se ha observado que la gran parte de medianas y pequeñas empresas no adoptan aún ningún sistema de control, es decir siguen trabajando su mercadería de manera empíricamente.

Según Lozano y Tenorio (2015) expresan que en el mundo globalizado en el que se vive ahora es necesario que las empresas estén acordes con el avance tecnológico que les ofrece para poder salir adelante de la manera más adecuada y competitiva para la producción, comercialización y rapidez en el momento de interactuar con los clientes; razón de ser del ente. La gestión administrativa actual, opta por un buen sistema de control con el objetivo de optimizar sus actividades para así utilizar todos sus recursos de una manera eficiente y eficaz disminuyendo las perdidas, fraudes, entre otros inconvenientes que se puede presentar por la falta de una información clara con la cual se pueda tomar decisiones precisas y de acuerdo a la necesidad por la que este cruzando la entidad.

Jiménez y Fernández (2017) consideran que la importancia de realizar una buena métrica de los inventarios para el control interno parte de la significancia del problema, pues esta afecta en de manera frontal la parte financiera de la compañía; además, hacer uso de métodos de costo de inventarios, por ejemplo, tienen un papel importante al momento de determinar el costo de la venta y que buscan un beneficio para lograr su adquisición.

Nacional

Francisco (2014), luego de obtener y analizar los resultados de su investigación identificó que los problemas que acarrean las empresas para manejar óptimamente sus almacenes es debido a que no cuentan con políticas y procedimientos establecidos para cada área o en su defecto estos no son cumplidos estrictamente debido a que no se cuenta con un control exhaustivo referente al manejo de almacén, generando diferentes pérdidas para la empresa; recomendando establecer políticas de cumplimiento e implementar el área encargada de controlar para garantizar su cumplimiento..

Perú Contable (2016) considera que los sistemas de control interno son parte importante de toda organización, pero aún más trascendente, que los responsables de la gerencia sepan cómo administrarlo. Al tener un buen control de los inventarios y la administración de nuestros almacenes se va a tener un mayor control de lo que se tiene en almacén y así mismo esto nos ayudara a generar mayores ingresos en la entidad.

Lo anterior se sostiene por el análisis hecho por Castillo (2018) para El Comercio, quien refiere que después de los préstamos bancarios, el de las casas comerciales ocupa el segundo puesto en altos índices de morosidad, el promedio de atrasos en los pagos se encuentra en los 120 días que suma un aproximado de cartera por cobrar de s/. 923 millones en banca y 435 mil soles en tiendas comerciales. En el caso de las PYMES, hay un total de 279 mil deudores; esto muestra la importancia que existe de una buena gestión de cobranzas por parte de las empresas.

Guevara y Gallardo (2018) consideran que los sistemas de control interno mejoran la gestión de la empresa según el nivel de eficiencia que desarrollen en sus actividades, pues,

la consigna es, cuantas más operaciones tenga la organización, más va necesitar controlar sus actividades. Por lo tanto, el generar información para la empresa va ayudar a prevenir que se presenten ciertas deficiencias que requieran, sobre todo, salvaguardar las existencias de la organización.

Colchado (2017). Según su estudio realizado a la empresa comercializadora Beta S.A; partió de la problemática de que mayormente las entidades mediana o pequeñas no hacen el uso de ningún sistema de control aquí la entidad dedicada la compra venta de abarrotes no tiene conocimiento de los sistemas a utilizar es por ende que se trabaja de una manera empírica el control de la mercadería, siendo de vital necesidad que una compañía que integra este sector conozca a la perfección con lo que se cuenta en almacén o con lo que es necesario requerir para poder abastecer de manera eficiente a sus clientes.

Local

En la provincia de Chota, las empresa comerciales presentan falencias en el área de almacén, debido a factores como la falta de control en todas sus áreas y los procesos que deben cumplirse en cada una de ellas, ya estos son realizados de manera improvisada en base a conocimientos empíricos de sus dirigentes.

La empresa Comercial Tafur es una empresa que viene operando desde el año 2013 con una amplia trayectoria dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad en general, en la ciudad de chota

Cuenta con un área de almacén que presenta deficiencias en sus procedimientos y políticas, así como en sus funciones operativas lo cual dificulta la entrega inmediata de mercadería, no contar con stock suficiente para abastecer todos los pedidos, básicamente son los problemas que aquejan la operatividad del almacén, lo cual repercute en los resultados y la gestión financiera de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Cabrera y Jiménez (2013) analizan la empresa Chávez y Asociados Ltda. en la ciudad de Puebla en México con la intención de recomendar la constitución de la organización como una empresa líder en la comercialización de un amplio stock de productos, a precios competitivos y mediante una atención personalizada de un grupo de profesionales especializados en la rama de la construcción. Luego del estudio se pudo concluir que la empresa no tiene documentación normativa que le permita operar de manera normal, esto como resultado del diagnóstico de la empresa y las actividades que realiza.

Lorena (2014). Dentro de su investigación realizada pretende desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de Retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. Entre las conclusiones más importantes tenemos que se ha demostrado que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del Operador Logístico (almacenamiento, despachos, acomodo (slotting), reubicación, control de stocks y el picking)".

Por otro lado, Moreno (2015) indica que la importancia del estudio de los almacenes radica en analizar desde la perspectiva de control interno, fundamentalmente en el problema que, teniendo en cuenta que la tecnología con la que se cuenta permite hacer una eficiente clasificación ABC, esta no es aprovechada de la forma en que se debería, pues a toda la mercadería en ella se le da el mismo trato, independiente de la clase que se le ha asignado. Al realizar el estudio se pudo concluir que si en los almacenes de cada empresa se diera un trato de la mercadería según su grado de duración o resistencia esta podría durar más tiempo de una manera conservada teniendo así mayor atención de los consumidores y cerrando una mejor venta. Este estudio tendrá un resultado positivo si se aplica de manera correcta y se cumple con la selección de la mercadería para su respetivo tratamiento en los almacenes. Toda empresa busca incrementar sus saldos, pero si la mercadería se ve deteriorada o en

condiciones no deseadas para sus consumidores están no serán vendidas como se pronosticó generando así perdidas en la entidad es por esto que un adecuado trato y clasificación de esta sería la mejor opción que se puede tomar.

Así mismo Heredia (2016) en su investigación sobre una la empresa de alimentos Perú SAC en la ciudad de Chiclayo, concibe que es importante tener información a la mano para sobre ella tomar decisiones inmediatas. Después de los resultados, el autor considera que es necesario contar con el uso de un sistema de control interno, para disminuir riesgos y tener un mayor manejo de inventarios; para ello se debe diseñar políticas y procedimientos de control para neutralizar posibles pérdidas económicas. El objetivo de diagnosticar la gestión empresarial existente en el área de almacén se pudo determinar de una manera correcta dando como resultado que los directivos de la entidad si consideran que es de vital importancia contar con un buen sistema de control y también se pudo deducir que se tiene bien en claro los objetivos y metas trazadas y a cumplir.

Nacional

Mamani (2015) considera en su estudio denominado Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, encontró que las existencias se han visto afectadas desde periodos remotos por el descuido de las autoridades dentro de la comuna, y que no han podido salir de esta situación debido a la falta de inversión y que con el pasar de los años, solo se han establecido acciones parciales de mejora, por eso es importante que se accionen todos los mecanismos de control para la institución y evitar se sigan perdiendo.

Así también, Francisco (2015) define que lo más importante para lograr sacar adelante un trabajo de control de estas características, requiere de un trabajo conjunto con toda la organización, pero, sobre todo, que se desarrollen políticas institucionales que permitan el desarrollo del área de control. Desde su experiencia, se han mejorado con el tiempo algunas compañías que han apostado por corregir estas situaciones.

Según Ramírez (2016), y su análisis sobre la personalización de los inventarios en la empresa MALPISA EIRL, se pretendió reducir el nivel de perdida de materiales por

demasiado tiempo de almacenaje o robos. El resultado fue que la empresa necesita implementar un sistema de control de inventarios para tener mayor alcance de lo que se tiene en almacén, de lo que se necesita o de lo que por algunas razones se hubieran deteriorado o perdido. Contando con un buen sistema se conteo de productos se realizará de una manera más sencilla y rápida. Finalmente, se concluye que el funcionamiento de la empresa no se está realizando de una manera eficiente debido a la falta de un sistema de control que pueda ayudar al manejo de todos los productos a través de su contabilización para así poder ver que mercadería necesita salir de almacén antes de que pierda su valor o se necesite realizar requerimientos para poder solventar pedidos.

Puma (2017) en su tesis titulada "Control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas textiles, Distrito de la Victoria, año 2017", se planteó encontrar el grado de la relación entre el control interno en el área de almacén en las empresas textiles del distrito de la victoria, año 2017, por lo que luego de analizar los resultados obtenidos llego a la conclusión que existe una negligencia en el acatamiento de las políticas y funciones, carece de fomento de desarrollo organizacional lo cual afecta la integración de cada área, asimismo no existe la gestión de riesgo para evitar la frustración en la consecución de los objetivos.

Por otro lado Pandia (2018) realizo su investigación en la municipalidad provincial de Huancané, periodos 2015 – 2016, en la cual realizo la evaluación del control interno y su cumplimiento en gestión del área de almacén municipalidad, llegando a la conclusión que en la municipalidad provincial de Huancané el control interno en el área de almacén no es eficiente y tiene una incidencia negativa en cuanto a la gestión operativa para el control de sus inventarios.

Local

Según De la Cruz & Lora (2014) la importancia de desarrollar acciones para la mejora del almacén, radica en encontrar oportunidades que permitan lograr ser más eficientes con las herramientas disponibles, aunque es muy probable que se requiera de un esfuerzo doble; es así que en su trabajo sobre la eficiencia en la empresa Molinera Tropical, en donde se ha detectado fuga del arroz en los almacene. Como consecuencia de ello, se propuso mejorar en la supervisión de los productos almacenados.

Por su parte, Hemerythy y Sánchez (2014) en su tesis denominada “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C.”, mostraron su preocupación por los constantes problemas que se suscitaban dentro de la organización en cuanto al manejo de sus inventarios; luego concluyen que la inversión en equipos permitirá optimizar los tiempos en cuanto al manejo de almacén, contando con información relevante para efectuar decisiones que contribuyan a mejorar la empresa.

Mamani (2015), en su tesis titulada “Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”, se planteó determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014, encontrando graves deficiencia en la aplicación de control en cuanto al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, generando una deficiente administración de recursos en la entidad.

Así mismo concluye en cuanto al proceso operativo del área de almacén es ineficiente e ineficaz constituyendo un inadecuado nivel de funcionamiento durante los periodos estudiados ya que no existe oportunidad en las prestezas ejecutadas, repercutiendo en el incumplimiento de sus objetivos institucionales.

Coragua (2016), en su tesis titulada “Sistema de control interno operativo de almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria Chimú S.R.L de la ciudad de Trujillo” pretende demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, mejorará la gestión de los inventarios de la empresa comercial Agropecuaria Chimú S.R.L. de la ciudad de Trujillo”.

Del análisis de los resultados concluye que un adecuado sistema de control interno operativo, a través de políticas y procedimientos en forma coordinada para los almacenes, permite conseguir como resultados una eficiente gestión de inventarios en la empresa agropecuaria Chimú SRL”.

Así mismo Rafael (2017) en su tesis “Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de san Isidro- Lima 2017, buscó analizar la gestión de almacén, así como la supervisión para encontrar posibles dificultades que se presente en la entidad para posteriormente proponer recomendaciones para mejorar la administración de esta entidad. La investigación determinó que la ausencia de personal calificado en la institución es fundamental para que se den los problemas encontrados, y que urge de manera inmediata se establezcan herramientas de supervisión.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control interno

Rodríguez (2012) lo define como que se encarga de operar como supervisor de una forma u otra dentro de una organización pública o privada. Por su parte, Yarasca (2016) indica que es un sistema de control interno donde se ejecutan todas las políticas y procedimientos adoptados por la organización, cuidando los fraudes y posibles situaciones de riesgo documentario.

Por su parte, Mantilla (2005) indica que están compuesto de ciertas etapas:

- Eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en los datos financieros
- Cumplimiento de normas

El control es parte del principio administrativo, que engloba muchos criterios de supervisión, desde personas hasta producción, por tanto, cuando se habla de regulaciones y leyes, se debe tener en cuenta que ésta, es primordial para la protección de las existencias desde el punto de vista legal. De acuerdo a la Ley orgánica y de la Contraloría General de la República en Perú, son acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior.

1.3.1.1. Objetivo del control interno

Se establecen los siguientes objetivos:

- Operativos, que se encargan de hacer efectiva las operaciones de la empresa, así como de la protección de sus actividades ante pérdidas posibles.

- De información, desde el aspecto financiero y no financiero que buscan elementos de oportunidad, confiabilidad y transparencia sobre los reguladores o la normativa.

- De cumplimiento, para que las leyes estén sujetas a la realidad de la empresa.

Es importante saber que el sistema que se defina debe incluir no solo procedimientos, sino que, además, relaciones con el área de Contabilidad para que se conozca las cuentas y el grado de la deuda. El paso importante para la cobranza, es mantener la buena voluntad de todos los deudores, que el compromiso sea de manera espontánea y que una vez que se apruebe el crédito, se respeten las condiciones de pago.

1.3.1.2. Importancia del Control Interno

El control interno está compuesto (CGR y GIZ, 2014) por:

- La cultura favorece el rendimiento
- El control gestiona herramientas
- El control facilita el cumplimiento de las normas y leyes.
- El control asegura la información financiera

1.3.1.3. El Control interno y el Contador Público

El contador al realizar el trabajo de auditoria debe quedar satisfecho de que los libros y registros que sirven de base para preparar las cuentas son de absoluta confianza, por lo que es necesario hacer una evaluación critica del sistema de contabilidad y control interno. Los controles internos que afectan a la expresión de la opinión de auditoria, es decir, sobre las partidas contables, se suelen definir como controle internos contables.

La función de planificación financiera y de control, es aquella función de la dirección de la empresa destinada a implantar medidas eficientes para planear, controlar y manejar los acontecimientos observables relacionados a la economía y llegar al óptimo logro de su fin. Esta función es la destinada a establecer la filosofía general de control interno.

1.3.2. Gestión de almacén

Instituto Pyme (s.f.), de México, indica que la gestión de almacén se relaciona con la planificación y el control de existencias. La planificación de existencias busca responder dos preguntas básicas: ¿cuándo hacer los pedidos?, ¿Cuándo ordenar?, ¿Qué nivel de existencias son necesarias de cada artículo en el almacén?, ¿en qué momento se debe realizar n pedido?, ¿Qué cantidad de artículos se debe pedir?

Ante todas estas preguntas el departamento debe de tomar decisiones: fijar el punto de pedido, fijar las cantidades que se quieren pedir, estudiar los lotes de compra más económicos, la importancia de la gestión de almacén dentro de las empresas radica en la necesidad de tener la mercancía correcta en el lugar y tiempo correcto; por lo tanto, es de gran importancia.

La gestión de almacenes comprende, por tanto: La ubicación de los productos en un almacén. Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos.

Complejidad de gestión de almacén: planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacén, gestión de pedidos y distribución.

Entrada y de materiales, suministros y productos, suministro a la producción, ubicación exacta del producto en el almacén, estado del producto o material (terminado, casi por terminar, etc.), características del producto (Talla M, color verde, versión 40 GB, por ejemplo), identificación y etiquetado del producto, fotos del producto, movimiento de los operarios, máquinas encargadas (montacargas, grúas, etc.), conectado con el departamento de ventas para actualizar la disponibilidad, distribución de los productos dentro y fuera del

almacén, gestión de calidad, plan de mantenimiento del almacén, plan de seguridad, control de fechas de caducidad.

La tarea de la gestión de almacenes termina cuando el artículo sale del almacén (aunque se lleven datos como quién, cuándo y a dónde se lo llevaron).

1.3.2.1. Gestión de Aprovisionamiento

Según Villegas, se entiende por aprovisionamiento el conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades. Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por la empresa de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias, productos semiacabados, equipamientos. En las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de aprovisionamiento.

1.3.2.2. Logística de distribución

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por el cliente y/o el consumidor final de las cantidades deseadas de 19 productos acabados en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de distribución (método de gestión de las existencias de productos acabados)

1.3.2.3. Logística de producción.

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar la disposición las entregas deseadas por las diferentes unidades de producción de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias e incurre de producción en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de reglas de gestión (modelo de pilotaje de los flujos), la gestión de las existencias que incurre en la producción, sistema de escolta y de manutención, gestión del transporte.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo el sistema de control interno mejora la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur 2018 Chota?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Permitirá enriquecer los conocimientos teóricos sobre el sistema de control interno para llevar un buen manejo de la gestión de almacena en la empresa comercial Tafur, 2018.

El propósito es aportar al conocimiento del mundo comercial sobre el uso e importancia de tener un buen método de control, como instrumento de eficiencia y control de la mercadería en el área de almacén.

Justificación Metodológica.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) mencionan que es necesario realizar justificar las razones que motivan el estudio. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido. Se tiene que explicar porque es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivan de ella. La aplicación de un sistema de control interno en la gestión de almacén, permitirá como referencia a otras entidades la aplicación de esto facilitando las investigaciones posteriores.

Justificación social.

Con este proyecto proporcionaremos al mundo comercial un mejor sistema de control para la gestión de sus almacenes, obteniendo así mayor control de su información, mercadería, y los recursos gestionados en esta área.

1.6. Hipótesis

H_1: El sistema de control interno mejora la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur-2018.

H_0: El sistema de control interno no mejora la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur-2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Objetivos específicos

Determinar el sistema de control interno de la empresa Comercial Tafur – 2018.

Evaluar la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur – 2018.

Establecer un sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur.

1.8. Limitaciones

La principal limitación ha sido el factor tiempo para poder encuestar a todos los colaboradores de la empresa.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

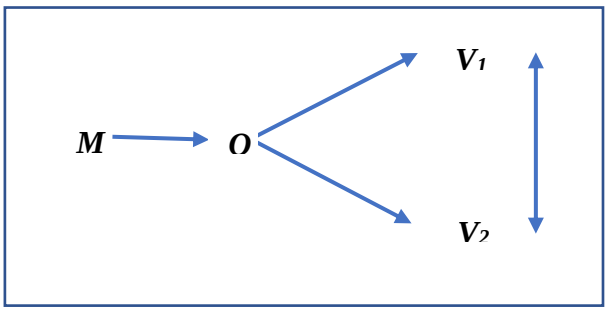
Descriptivo: Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) "pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas" (p.90). "El presente estudio es de tipo descriptivo debido a que busca especificar, identificar y detallar características y propiedades del sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la empresa comercia Tafur.

Correlacional: Es una investigación de tipo Correlacional dado que se pretende establecer la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, así como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) "este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular". (pág. 92)

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental-transversal. Si bien en la investigación no experimental sus variables no serán manipuladas, se basa en que se va a observar aquellas manifestaciones que se hayan encontrado antes, para después analizarlos, mediante el análisis documental, la entrevista y la encuesta aplicadas a la muestra en estudio.

Para el estudio se propone el diseño de investigación siguiente:



Donde:

O: Observación

M: Muestra

V_1 : Variable Independiente

V_2 : Variable Dependiente

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común.

La población en estudio está constituida por 10 trabajadores de la empresa Comercial Tafur.

Tabla 1 *Población*

Mes	Total
Administración	02
Caja	02
Ventas	06
Almacén	02
Total	10

Fuente: Empresa Tafur 2018

2.2.2. Muestra

No se ejecutará el análisis de la muestra al tener una población pequeña que a su vez representa la muestra.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2 *Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Control Interno	Es un instrumento de gestión que comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad para proteger su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa (Yarasca, 2016).	Planificación	Ambiente de control	Cuestionario	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Evaluación de riesgos		
		Ejecución	Actividades de control		
			Información y Comunicación		
		Evaluación	Supervisión		
			Seguimiento		
Gestión de Almacén	La gestión de almacenes comprende, por tanto: La ubicación de los productos en un almacén. Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos.	Gestión de provisiones	Control de saldos	Cuestionario	
			Control de ingresos y salidas		
		Gestión de almacenaje	Recepción de productos		
			Control de productos		
			Almacenamiento		
		Distribución de productos	Control de salidas		
			Aprobación de salidas		

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

2.4.1.1. Encuesta

En esta investigación utilizaremos la encuesta como una técnica para recopilar información que nos permita establecer el objetivo de la presente investigación. "La encuesta es una herramienta que usa como instrumento de recolección de datos al cuestionario, que, a su vez, un grupo de ítems que funciona de manera estandarizada para integrar datos. Por esta razón, es cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas que buscan medir la variable en estudio". (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.197).

Las escalas que miden a las encuestas están definidas en cinco puntos, de los cuales se miden en: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1. Cuestionario

Para la recolección de datos se utilizó la aplicación del cuestionario al personal de la empresa Comercial Tafur de la ciudad de Bagua Grande; "documento compuesto por una serie de interrogantes, cuyo objetivo es recoger información referente al estudio, de manera que se pueda obtener respuesta a los objetivos" (Bernal, 2006).

2.4.3. Validez

Según Hernández (2010) La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p. 204).

Para la validez del instrumento a utilizarse en el presente estudio este fue sometido a juicio de tres expertos, para certificar la validez del instrumento.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2010) Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición. (p.207).

Para la confidencialidad se trabajará con el Alfa de Cronbach.

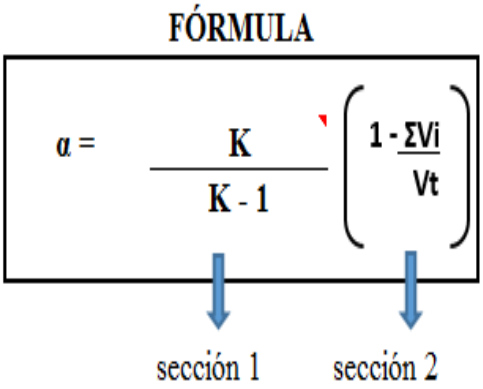


Figura 1: Formula de alfa de cronbach

Donde:

α **:** Alfa de Cronbach

K : Numero de Ítems

Σ Vi : Suma varianza individual

Vt : Varianza total

Tabla 3 *Confiabilidad del instrumento (alfa de cronbach)*

K	**17**
Σ Vi	**18.93**
Vt	**37.11**
SOLUCIÓN	
SECCIÓN 1	1.0625
SECCIÓN 2	0.490
ABSOLUTO S2	0.490
α	**0.61**

La aplicación del instrumento y posteriormente haber sido tabulado arrojó un Alfa de 0.61, lo cual indica que el instrumento es confiable.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó la herramienta de software estadístico Excel versión 16, el cual se trabajó para los gráficos de barras que serán interpretados de acuerdo con la obtención de los resultados estadísticos.

2.6. Criterios éticos

La información que se presenta en esta investigación es real y segura, además de que será realizada con conocimiento instruido por profesionales con vasta experiencia en la investigación científica.

En relación a la ética, se tendrá en cuenta los siguientes principios éticos que aseguraran la validez del trabajo de investigación.

a) Autonomía. Las personas encuestadas serán independientes en todas sus respuestas, las cuales no serán influenciadas por parte de otras personas o del investigador.

b) Responsabilidad. Se asume la responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos.

c) La no maleficencia. La información será recogida luego de tener el consentimiento del Gerente de la Empresa

d) Consentimiento informado. Se solicitará la autorización del Gerente de la Empresa.

e) Confidencialidad. La información referida por los trabajadores no podrá ser revelada, son confidenciales, utilizándose sólo para fines de la investigación.

2.7. Criterios de rigor científico

Tabla 4 *Criterios de rigor científico*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
"Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad"	"Resultados de las variables observadas y estudiadas"	"Resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes".
"Transferibilidad y aplicabilidad"	"Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad"	"Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación".
"Consistencia para la replicabilidad"	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	"La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión".
"Confirmabilidad y neutralidad"	"Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción"	"Los resultados fueron contrastados con la literatura existente".
"Relevancia"	"Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables"	Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas.

Fuente: En base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

Elaboración: *Propia*

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 5 *La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	6	60%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control

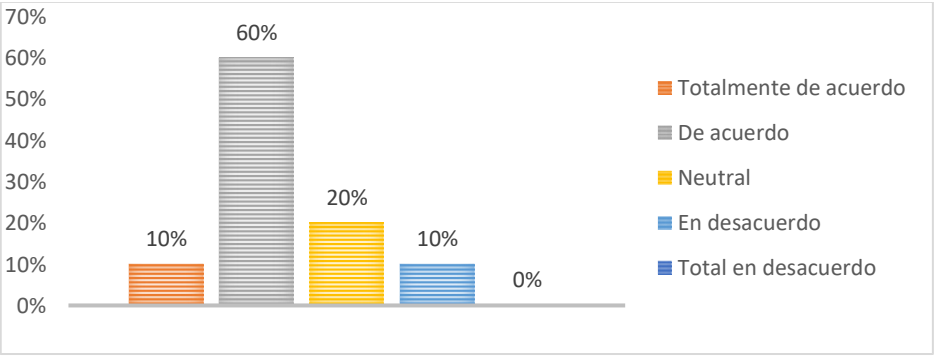


Figura 2. Concientiza al personal

Según los resultados obtenidos, el 60% está de acuerdo con que la empresa genera conciencia para que se trabaje en un ambiente donde el control prevalezca las actividades, así mismo, el 20% dijo estar indiferente ante la pregunta y el 10% dijo estar totalmente de acuerdo y por otro lado también en desacuerdo. Por tanto, hay una mayoría que si considera la propuesta de la empresa.

Tabla 6 *Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar

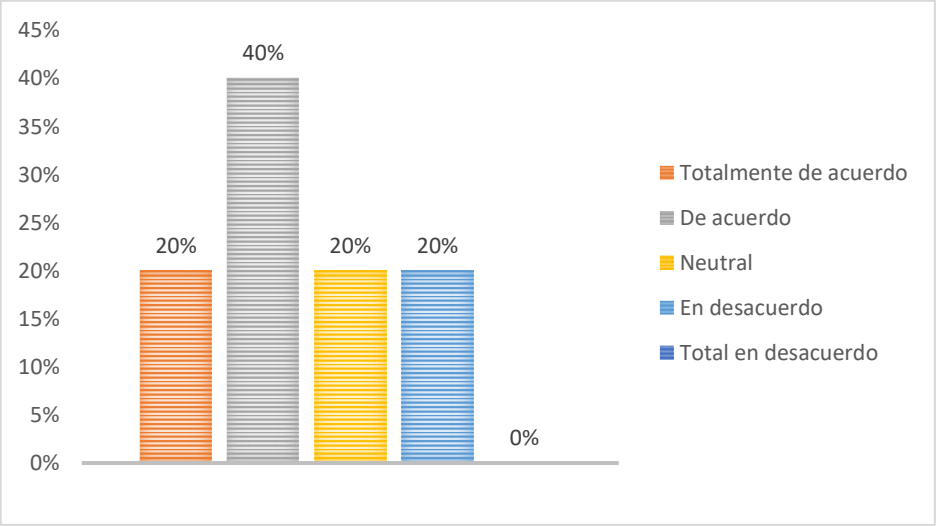


Figura 3. Identificación de riesgos

Es común que dentro de la empresa existan riesgos que puedan ser fáciles de identificar como no, ante esta pregunta, el 40% dijo estar de acuerdo en que es posible identificar situaciones que apoyen al control interno, el 20% indicó estar muy de acuerdo así como indiferente y en desacuerdo. Esta situación podría mostrar que es posible detectar a tiempo problemas que podrían evitarse en un futuro.

Tabla 7 *Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	1	10%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades

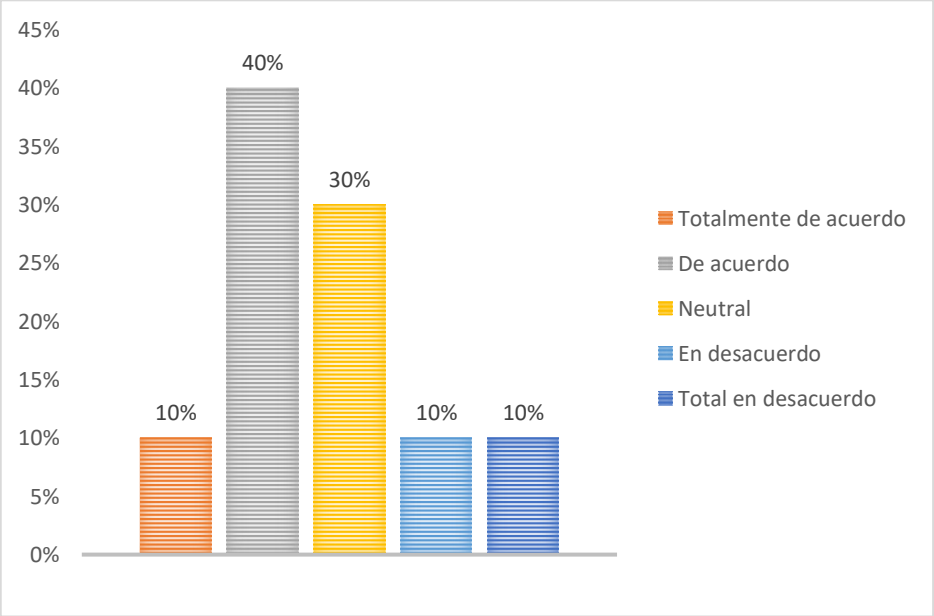


Figura 4. Planificación de trabajo

Planificar el trabajo no solo trae consigo mejores resultados, sino que se evitan una serie de situaciones que pueden evitarse y el control interno tenga más adelante un trabajo más eficiente. El 40% dijo estar de acuerdo ante el hecho que la empresa planifica el trabajo, el 10% estuvo totalmente de acuerdo así como también hubo un 10% en desacuerdo y muy en desacuerdo. Un 30% se mantuvo en la duda y se mostró indiferente.

Tabla 8 *Actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente desacuerdo	2	20%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se realizarán las actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno

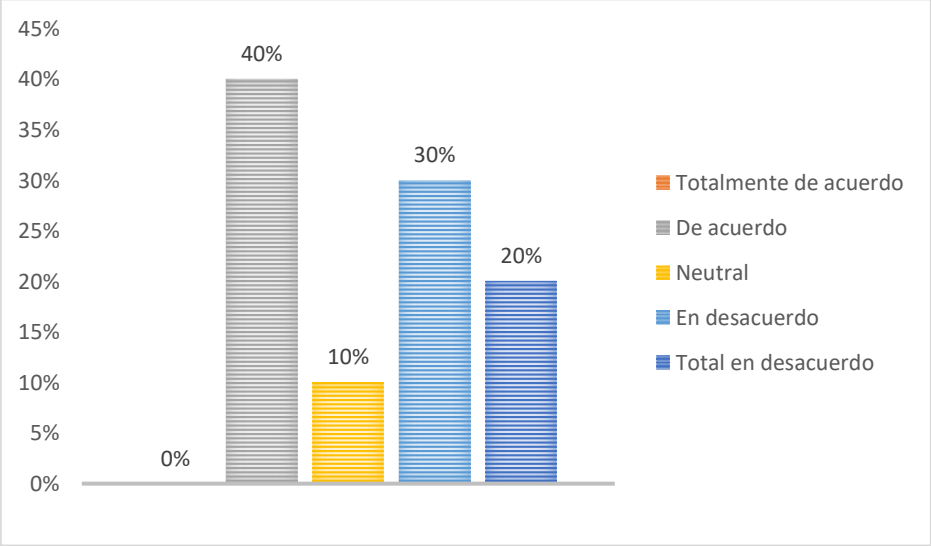


Figura 5. Actividades de fomento para el control interno

Según los resultados encontrados, el 40% de los encuestados indicó estar de acuerdo que la empresa realiza actividades que fomentan el control interno como un acto de evitar situaciones a posterior; aunque en esta pregunta se han obtenido datos negativos, el 30% dijo estar en desacuerdo y el 20% muy en desacuerdo, sólo el 10% dijo estar indiferente. Esto demuestra que la empresa Tafur no está tomando acciones preventivas.

Tabla 9 *Nivel de comunicación con todos sus colaboradores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

La empresa tiene excelentes niveles de comunicación con todos sus colaboradores

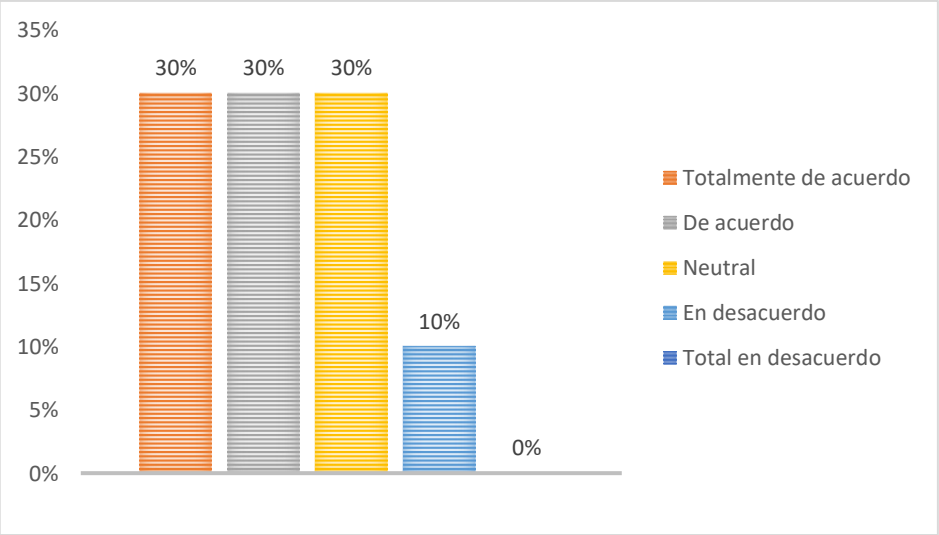


Figura 6. Niveles de comunicación con los colaboradores

La empresa Tafur mantiene buenos vínculos de comunicación con sus colaboradores, así lo demuestran los resultados obtenidos, el 30% dijo estar totalmente de acuerdo como de acuerdo mientras que sólo el 10% dijo estar en desacuerdo. Aunque hay un 30% de indiferentes, se nota que la organización busca comunicarse siempre con el equipo de trabajo.

Tabla 10 *La información es compartida con todos los integrantes de la organización*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente desacuerdo	2	20%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

La información es compartida con todos los integrantes de la organización

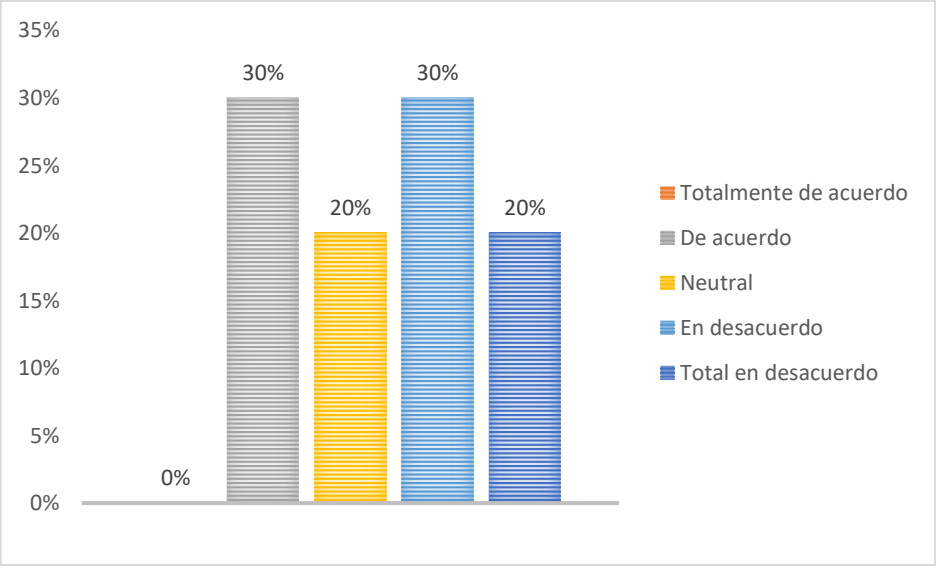


Figura 7. Información compartida

Cabe señalar que la información que se maneja en la organización tiene carácter de privado en ciertas áreas, pero en la mayoría de casos, se comparte de manera tímida, así muestran los resultados que indican que el 30% está de acuerdo con que si se hace, el 30% por otro lado no lo está y un importante 20% dice estar en total desacuerdo. Por lo tanto, se debe de analizar bien esta situación que de seguro conlleva a la mejora del control interno al haber una política mucho más abierta. Sólo el 20% se mostró indiferente.

Tabla 11 *Supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	6	60%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se lleva una supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma

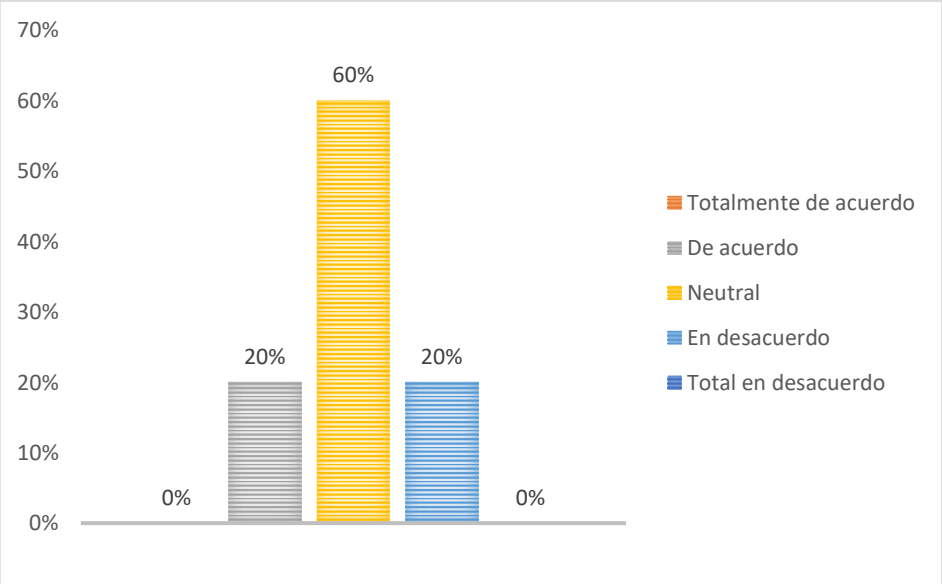


Figura 8. Supervisión continua

Las acciones de supervisión son importantes porque permiten reducir las tareas del control interno al tener la característica de ir corrigiendo y minimizando errores, el 20% indicó estar de acuerdo, así como en desacuerdo, mientras que un 60% se mostró indiferente a la pregunta, por lo que se presume que lo consideran algunas veces como que sí se supervisa y otras no.

Tabla 12 *Seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se hace un seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma

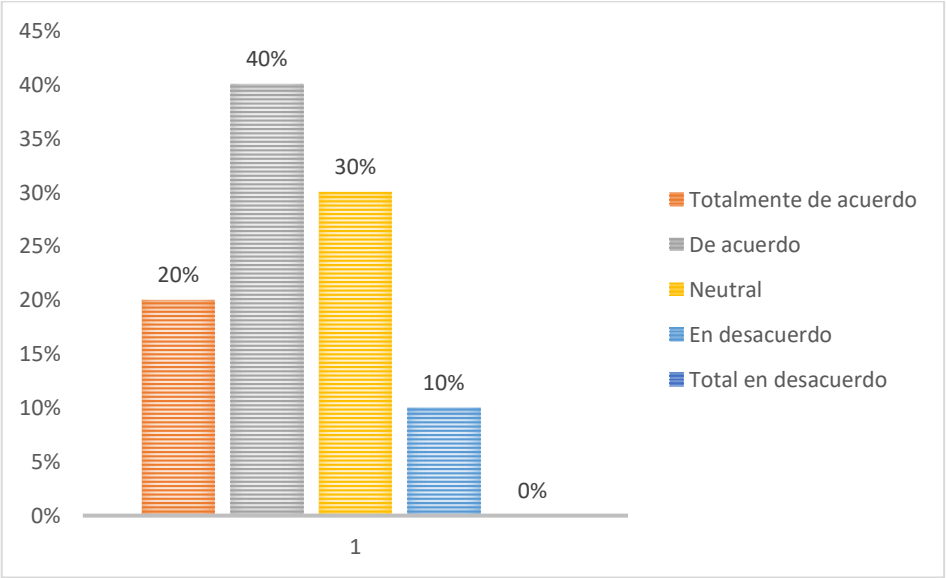


Figura 9. Seguimiento del sistema

En este resultado, se ha podido hallar que los colaboradores consideran en un 20% que, si hay un seguimiento continuo de sistema con el objetivo de ir minimizando errores en el tiempo, esto es importante para que luego en el análisis de control interno, no se encuentren sorpresas desagradables. El 40% dijo estar de acuerdo y sólo un 10% en desacuerdo. Hay un grupo importante del 30% que dijo estar indiferente ante la situación.

Tabla 13 *Evaluación de las actividades de control interno*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	6	60%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

La empresa evalúa constantemente las actividades de control interno

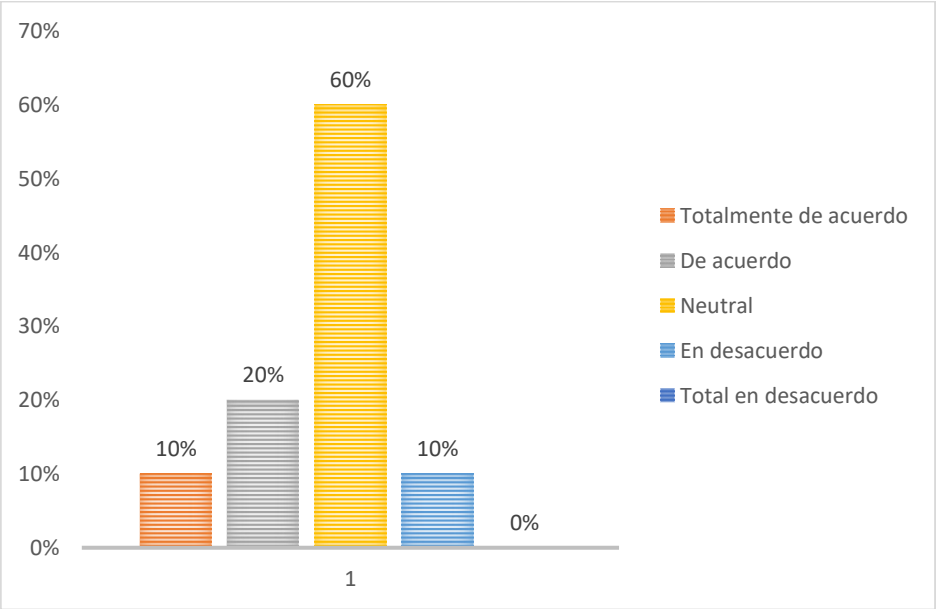


Figura 10. Evaluación de las actividades del control interno

Parte importante del trabajo del control interno es que haya una evaluación constante de las actividades, por eso básico que se siga el trabajo muy de cerca. El 20% dijo estar de acuerdo en que esta labor se da en la empresa mientras que el 10% dijo estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 10% dijo estar en desacuerdo mientras que el 60% se mostró indiferente a este hecho.

Tabla 14 *El sistema actual reporta los saldos de mercadería*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente desacuerdo	6	60%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

El sistema actual reporta los saldos de mercadería

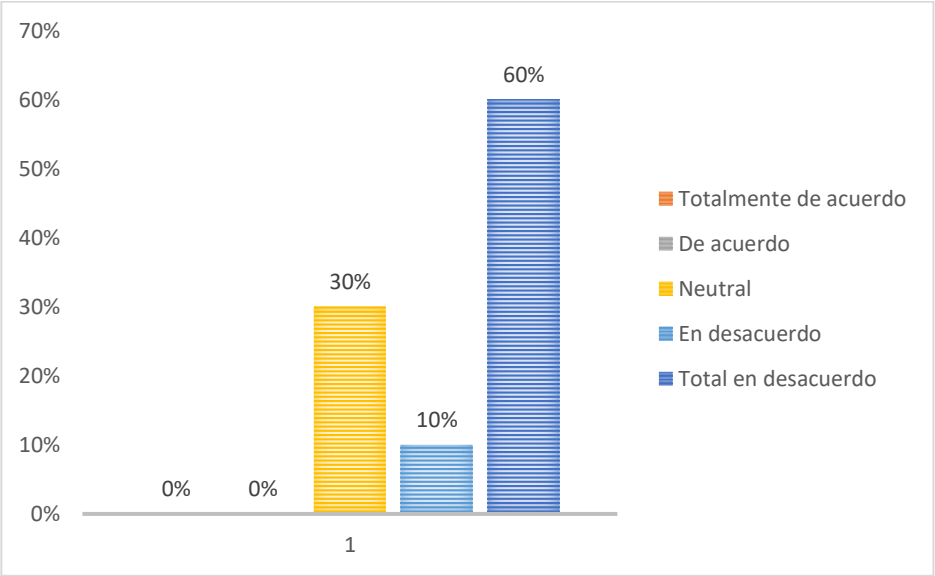


Figura 11. Saldo de mercadería

Con respecto al reporte de saldos de mercadería el resultado fue que el 60% dijo estar de totalmente en desacuerdo debido a que el sistema no brinda reportes de saldos de mercadería asimismo el 10% dijo estar en desacuerdo. Por otro lado, el 30% se mostró indiferente a este hecho.

Tabla 15 *Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto

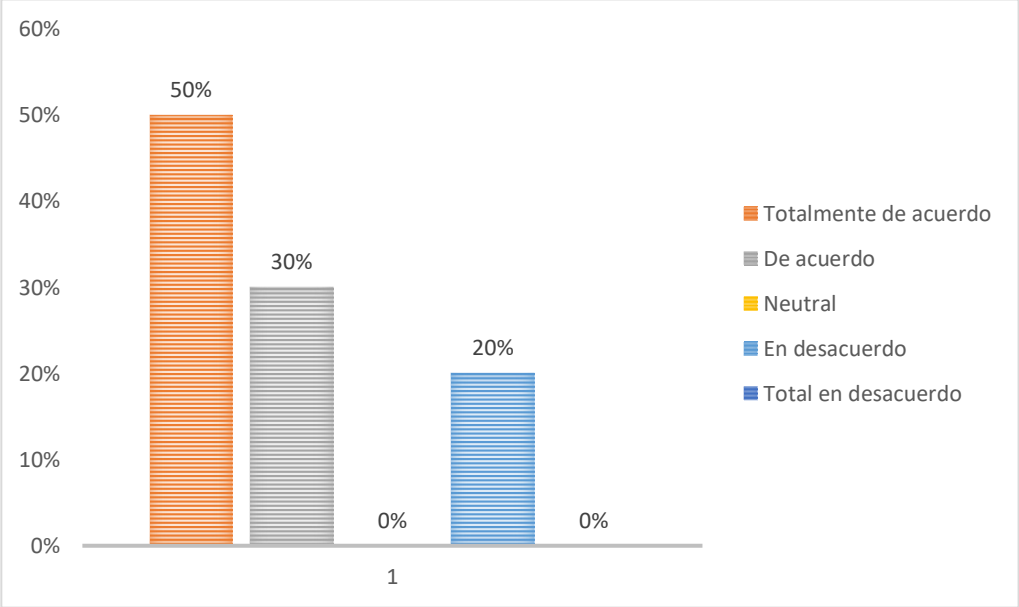


Figura 12. Políticas de stock máximo y stock mínimo por producto

Parte importante del manejo de almacén es contar con políticas de control, por eso es necesario definir el nivel de stock con el que se debe contar en almacén. El 50% dijo estar totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo en que esta labor se da en la empresa. Por otro lado, el 20% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 16 *El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercaderías*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	6	60%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercaderías

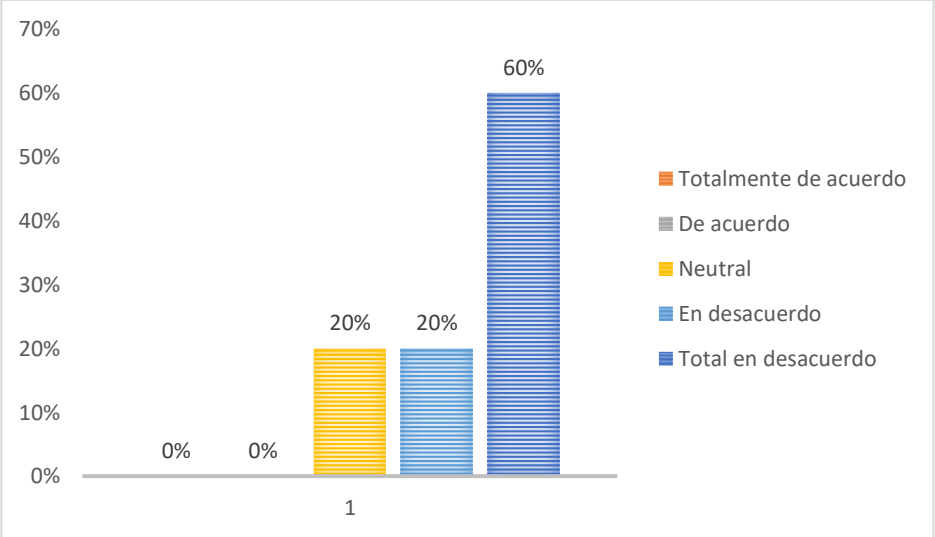


Figura 13. Herramientas de control de ingreso y salidas de mercaderías

Contar con documentos, política y procedimientos que garantices el control y manejo de inventarios es indispensable para evitar fugas o pérdidas. El 20% se mostró indiferente a este hecho, en tanto 20% mostro su desacuerdo y el 0% dijo estar totalmente en desacuerdo debido a que la empresa no cuenta con herramientas como el kardex para el control.

Tabla 17 *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*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Indiferente	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	4	40%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

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

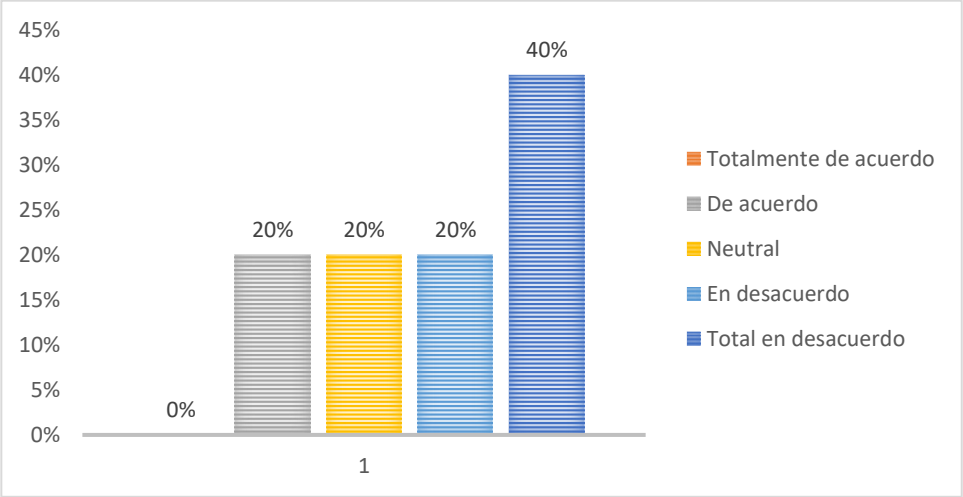


Figura 14. Base de datos de almacén

Es de suma importante tener conocimiento y contar con información oportuna sobre los volúmenes los movimientos que se producen en almacén los cuales deben estar respaldados en una base de datos en cuanto se realiza la pregunta el 40% dijo estar totalmente en desacuerdo, el 20% dijo estar en desacuerdo, mientas que el 20% dijo estar de acuerdo. Por otro lado, el 20% se mostró indiferente a este hecho

Tabla 18 *El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

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

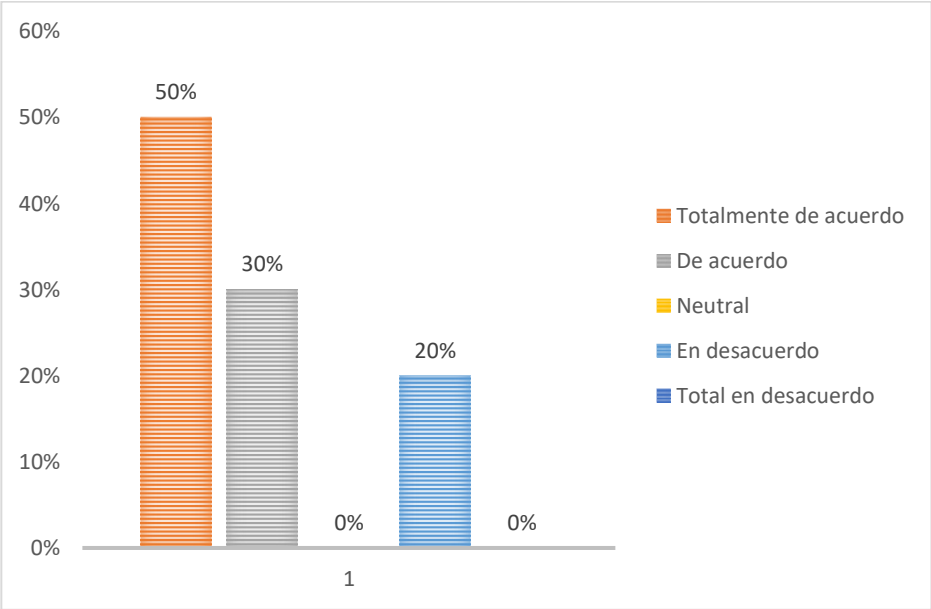


Figura 15. Orden y organización de almacén

La organización y orden del almacén es parte importante para optimizar la respuesta a pedidos de mercaderías por eso básico que se siga el trabajo muy de cerca. El 50% dijo estar totalmente de acuerdo en que esta labor se da en la empresa, al igual el 20% dijo estar de acuerdo mientras que el 20% dijo estar en desacuerdo con este punto.

Tabla 19 *El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	3	30%
Indiferente	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente desacuerdo	2	20%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería

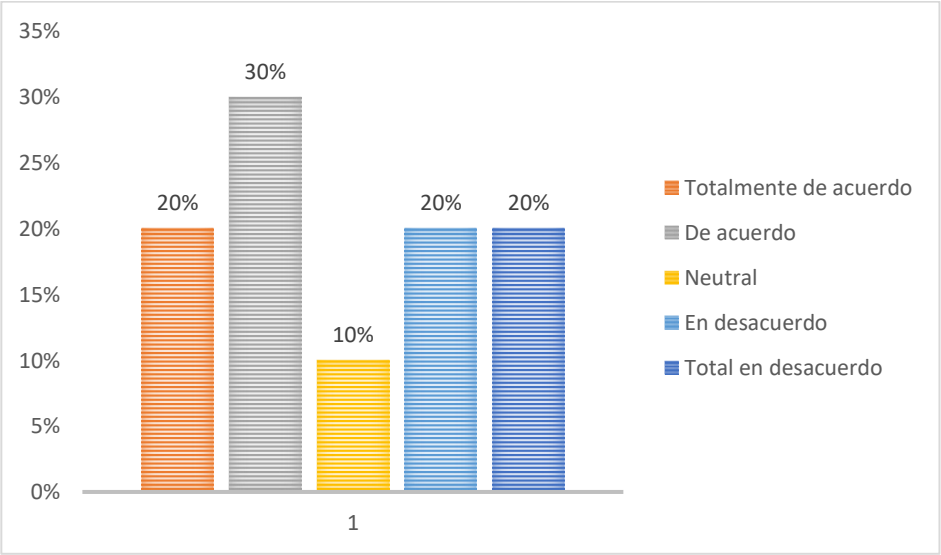


Figura 16. Diseño, almacenamiento y protección de mercadería.

Parte importante para la conservación en óptimas condiciones a los productos es que el almacén este diseñado para el correcto almacenamiento y protección de mercadería, es por ello la importancia de los resultados ya que el 20% dijo estar totalmente de acuerdo y el 30% está de acuerdo, por otro lado 20% dijo estar totalmente en desacuerdo y el 20% totalmente en desacuerdo, mientras que el 10% se mostró indiferente a este hecho.

Tabla 20 *El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercaderías*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	1	10%
En desacuerdo	6	60%
Totalmente desacuerdo	3	30%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercaderías

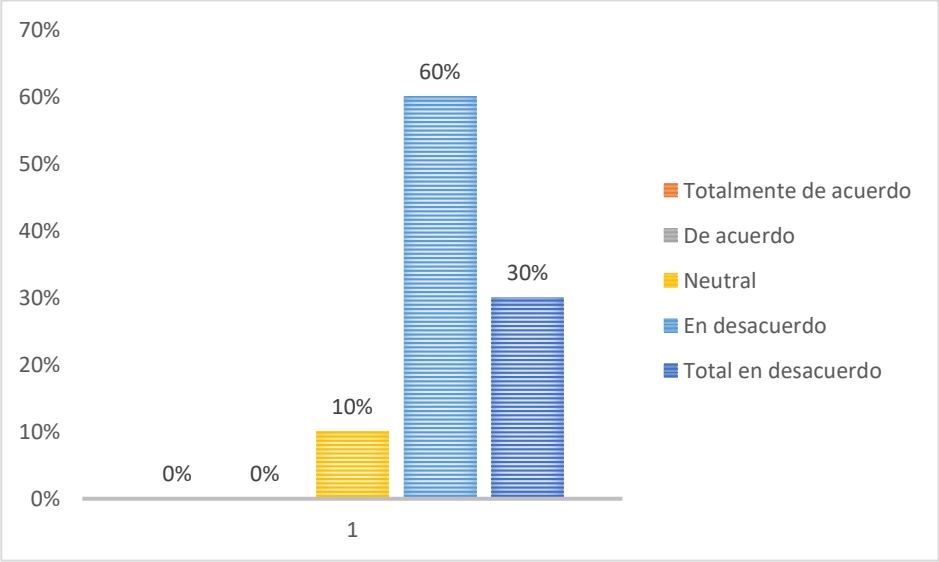


Figura 17. Documentos de control de salida de mercadería

Para una correcta gestión de almacén es necesario contar con documentos de control que permitan seguir los procedimientos establecidos y sirvan de sustento de las operaciones realizadas. El 30% dijo estar totalmente en desacuerdo así como el 60% en desacuerdo mientras que el 10% dijo se mostró indiferente a los documentos que se utilizan para el control de salida de mercadería.

Tabla 21 *Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Indiferente	4	40%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Tafur

Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén

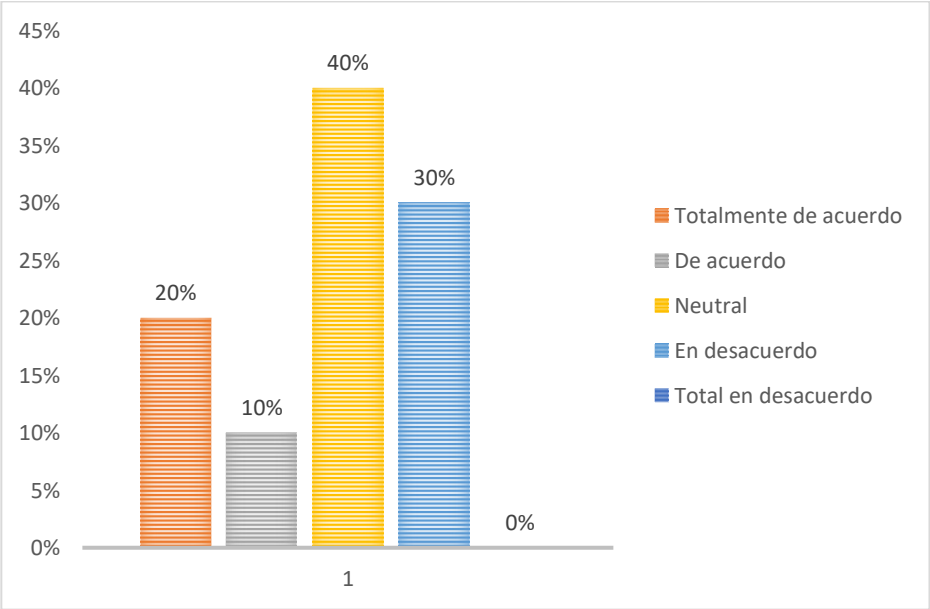


Figura 18. Autorización de salida de mercadería

Los resultados obtenidos fueron los siguientes. El 20% dijo estar totalmente de acuerdo en que las salidas de mercaderías de almacén son autorizadas por el jefe de área, así el 10% estaba de acuerdo mientras que el 10% dijo estar en desacuerdo y el 40% se mostró indiferente a esta información.

IV. Discusión

La importancia del control interno en la empresa radica en que es de suma prioridad resguardar los recursos de la organización para evitar el posible fraude o negligencia que lleve a desviar las operaciones de manera anormal y que pueda afectar al cumplimento de los objetivos. Es común encontrar que las pequeñas y medianas empresas no cuenten con un sistema de administración definido y clarificado, los objetivos y planes no son estipulados en documentación y solo se trabaja de manera empírica. Conforme se vayan presentando los problemas, se invierte en planificar nuevamente, se crean unidades o áreas y se van corrigiendo errores.

En la empresa comercial Tafur, uno de los resultados encontrados referente al sistema de control interno obtenido del cuestionario aplicado es que no cuenta con política de identificación de riesgos, ni procedimientos para el desarrollo de sus operaciones en cada área. A pesar que se busca la conciencia del colaborador en el sentido de que entienda la relevancia de la situación no existe un área encargada de control por lo que se aprecia que se lleva un control interno de nivel de riesgo moderado.

Como refiere Ramírez (2016), todas las situaciones de falta de planificación, pueden conllevar a que se dé un impacto financiero como malversación o pérdida de activo o peor aún, incumplimiento de normas ya sean legales o impositivas por el descuido de la situación y que podrían generar un pasivo en el tiempo. Inclusive muchas de las situaciones que se dan son por descuido, pues como afirmó Mamani (2015), muchas de las Pymes creen que por ser pequeñas no están expuestas a este tipo de situaciones, sin embargo, el tamaño no es un factor que defina la importancia o existencia del sistema de control.

Sobre las acciones de ejecución de la empresa Tafur, la comunicación y la información son elemento que se están trabajando de manera ordenada y clara en toda la empresa, la falencia parte por el hecho que no se ha logrado fomentar el control interno dentro de ella en especial el área de almacén.

Se puede afirmar que las deficiencias existentes en el área de almacén son consecuencia una mala gestión de inventarios, esto se debe a que no cuentan con

herramientas de control, como la documentación pertinente que les permita tener información con respecto a los saldos de inventarios, rotación por producto, así mismo no tienen una base de datos, no cuentan con un manual de funciones definido para el manejo de inventarios, el personal no está capacitado para el manejo de almacenes.

Ante este hecho, Cabrera y Jiménez (2013), corroboran al igual que los resultados obtenidos aquí, que la información que se genera en los sistemas se contabiliza en línea en los registros financieros de la empresa, para ello se debe de usar la tecnología de la información; esto no solo traerá el uso de menos personal en la tarea, sino que, además, los procesos administrativos y contables pueden ser mucho más eficientes, se incrementaría la productividad, así como los ingresos. Adicionalmente a esto, el contar con el sistema de control y ejecutarlo, va permitir evaluar la toma de decisiones y conocer si la gestión es efectiva o no, con esto, se puede mantener en el tiempo, una línea de control mucho más efectivo.

Sumado a esto, Heredia (2016), discurre conveniente que el control interno en la empresa al ser una tarea ineludible (o así debería considerarse), busca la competitividad en todo sentido, se reduce el margen de error de las operaciones al estar en constante revisión y debe estar definitivamente alineado a las leyes y regulaciones para consolidar la empresa en el mercado. Todas estas situaciones son posible de prevenirlas gestionando el control interno con anticipación.

En la empresa no se realizan informes detallados de recepción de mercaderías, la persona encargada no lleva ese seguimiento, y la salida de mercadería no son autorizadas por el jefe de almacén en todos los casos, por lo que no existen documentos que regulen la salida de mercaderías, las mercaderías recibidas son almacenas por orden de llegada mas no se clasifican por su poca rotación, ya que no se lleva el modelo de valuación PEPS (primeras entradas primeras salidas), por lo que no cuentan con información exacta de stock con el que cuentan por mercadería, corriendo el riesgo de producirse faltantes de mercaderías, tampoco se realizan cortes para cruzar información, no cuentan con políticas con respecto a los niveles de stock que debe manejarse.

Se ha encontrado que la principal falencia es la supervisión continua de las actividades de la empresa, así como no contar con los mecanismos de control, es sabido que los controles internos son fundamentales para el cumplimiento de la normativa y procedimientos para cada operación o transacción que realizan las empresas.

Al respecto, De la Cruz y Lora (2015) refieren que los criterios de decisión del uso del control interno pasan por la gerencia de la organización, sin embargo, el personal está en todo el derecho de velas por los intereses de los recursos de la organización; así mimo, se busca que la confiabilidad de la información se cumpla de manera cabal de acuerdo a la normativa y regulación del estado, como a las normas de la empresa.

Por su parte, Moreno (2015) afirma que el control interno debe nacer desde el seno de la empresa, pero que su involucramiento es total en todos los colaboradores; esto al igual que lo hallado en este estudio, muestra que no solo es trabajo de los directivos, sino que se requiere de una participación masiva. Hoy en día es indispensable conocer y definir los procesos de control interno a fin de que la empresa esté en capacidad de identificar y prevenir eventuales fraudes y riesgos para el negocio.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Al diagnosticar el sistema de control interno que aplica la empresa Comercial Tafur, 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.

La acción de planificación de la empresa se rige en definir las acciones que permitan mejorar la gestión del control interno, los resultados encontrados mostraron que hay un nivel alto de concientización al personal para el cuidado y resguardo de los recursos de la empresa y que hay un esfuerzo por planificar el trabajo, aunque aún no se haya obtenido resultados concretos. La deficiencia parte en que no se trabaja para identificar los riesgos que conlleva el control interno, y que a la postre, cuando se han realizado las auditorías, se han encontrado deficiencias en los inventarios como en algunos activos de la organización.

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, no cuenta con políticas y procedimientos para el manejo de inventarios, 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 Comercial Tafur; 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 Comercial Tafur, debe implementar un sistema de control interno que le permita tener la seguridad del cumplimiento de los procesos para la consecución de sus objetivos, que permita corregir las desviaciones y enfocarlas en la ejecución de sus planes, estableciendo políticas, normas, procedimientos de control.

Se debe documentar todos los procesos y actividades de la organización, se debe definir toda la documentación que se requieren en cada etapa de las operaciones y considerar un protocolo para las auditorías internas que se requieran.

El área de almacén de la empresa Comercial Tafur, debe controlar el movimiento de su mercadería mediante documentos de control, establecer políticas y procedimientos para mantener sus niveles de stock, mantener de manera ordenada, organizada y clasificada la mercadería en almacén, establecer un diseño que facilite el manejo, almacenamiento y protección de mercadería, se debe contar con un software que permita almacenar la información referente al almacén para un mejor control de este.

Finalmente, tomar en cuenta de que la implementación de sistema de control interno como una solución para mejorar la gestión de almacén que tiene frente a una organización que está buscando el crecimiento; mientras tanto, lo recomendado en el estudio ayudará a tener un control interno más eficiente.

VI. Referencias

Cabrera, L., & Jiménez, W. (2013). Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y asociados cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, para el año 2013. Medellín: Universidad de Riobamba.

Colchado, J. (2017). Análisis del control interno en la empresa BETA S.A. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

CRG & GIZ. (2014). Modelos de Control Interno. Gestión Financiera, 26-27.

De la Cruz, S., & Lora, J. (2015). Propuesta de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

El Comercio. (2018). Implementación de sistemas de control. El Comercio, 04-06.

Francisco, E. (2015). Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Guevara, M., & Gallardo, M. (2018). Eficiencia de los controles contables. Actualidad Financiera, 50-51.

Hemerythy, P., & Sánchez, F. (2015). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. Chiclayo: Universidad Alas Peruanas.

Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (7ª. ed.). México: McGraw Hill Educación.

Heredia, P. (2016). Sistema de control interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la Empresa Alimenta Perú S.A.C Chiclayo. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Jiménez, L., & Fernández, J. (2017). Medidas del control interno. Desarrollo Empresarial, 36-41.

Lozano, J., & Tenorio, K. (2015). Gestión del control interno. Gestión y Administración, 11-15.

Mamani, R. (2015). Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2012 – 2014. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Mantilla, X. (2005). El Control Interno como un proceso. Bogotá: McGraw Hill.

Moreno, J. (2015). Gestión del control interno en PYMES. Loja: Universidad de Loja.

Ñaupas, J. (2015). Metodología de la Investigación Científica. Lima: PUCP.

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.

Perú Contable. (2016). Actualidad financiera. Perú Contable, 22-28.

Posso, G. (2009). Investigación Científica Empresarial. Medellín: Planeta.

Rafael, S. (2017). Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro- Lima 2017. Lima: Universidad Continental.

Ramírez, C. (2016). Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa E.I.R.L Trujillo, 2016. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Rodríguez, A. (2012). Contabilidad Financiera. México D.F.: Mérida.

Warren, P. (2015). Los almacenes y sus sistemas de control. Contaduría, 50-65.

Yarasca, J. (2016). El Control Interno en la empresa. Madrid: Planeta.

VII. Anexos

7.1. Anexo 01: Formato T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 09 de octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

AUDELIA MARIA BUSTAMANTE VASQUEZ, con DNI 73415331

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo 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 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
AUDELIA MARIA BUSTAMANTE VASQUEZ	73415331	

7.2. Anexo 02: Resolución de Aprobación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0175- FACEM-USS-2019

Chiclayo, 12 de marzo del 2019.

VISTO:
El oficio N° 0235-2019/FACEM-DC-USS, de fecha 12/03/2019 de la Directora de la Escuela Academico Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 12/03/2019, sobre rectificación de la resolución N° 1561-FACEM-USS-2018 y,

CONSIDERANDO:

Que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS, ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional, éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR la rectificación de la Resolución N° 1561-FACEM-USS-2018 de fecha 06 de diciembre de 2018 que aprobó los Proyectos de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del **semestre** académico 2018-II, sección "d" de la EAP de Contabilidad, que estuvieron a cargo del **docente Mg.** JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Dra. Carmen Elvira Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarniz
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS

7.3. Anexo 03: Acta de originalidad

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigacion y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0175-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiante (s), Bustamante Vásquez Audella Maria Titulada SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA.

Se deja constancia que la Investigacion antes indicada tiene un indice 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, 16 de noviembre de 2020

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

7.4. Anexo 04: Carta de autorización de empresa bajo estudio

COMERCIAL TAFUR DE: BARAHONA BARTUREN JESSICA MARIBEL RUC: 10487282648 JR GARCILAZO DE LA VEGA 344 CHOTA- CAJAMARCA	VENTA DE ABARROTES AL POR MAYOR

CARTA DE AUTORIZACIÓN

chota, 30 de agosto del 2019

Señor(a)
Bustamante Vásquez Audelia Mária
Ciudad.

Mediante la presente carta hago respuesta a su carta de fecha 17 de julio del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra empresa la cual tiene respuesta positiva por parte de la gerencia de la empresa para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

Sin otro particular me despido muy respetuosamente.

Atentamente,

COMERCIAL TAFUR
Jessica M. Barahona Barturen
GERENTE

7.5. Anexo 05: Validación de expertos

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	**Nombre del Juez**	RAFAEL MARTEL ACOSTA
2	**Profesión**	ADMINISTRADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN / IPAE
	Cargo	DOCENTE DE INVESTIGACION

TITULO: Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa comercial Tafur 2018-chota

PROBLEMA: OBJETIVO GENERAL: Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Autor: Bustamante Vásquez Audelia María

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Detalle del Instrumento:

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1	
¿La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se realizarán las actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿La empresa tiene excelentes niveles de comunicación con todos sus colaboradores?	A (X) D ( ) Sugerencias.....

¿La información es compartida con todos los integrantes de la organización?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿Se lleva una supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿Se hace un seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿La empresa evalúa constantemente las actividades de control interno?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El sistema actual reporta los saldos de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿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?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……
¿Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén?	A (X) D ( ) Sugerencias…… ……

Rafael Martel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 40701866

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rafael Martel Acosta, Magister en Administración de empresas, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos elaborada por: Bustamante Vásquez Audelia María, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA"

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, 25 de febrero del 2020

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 40701566

Rafael Martel Acosta
Mg. Administración de Empresas

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	**Nombre del Juez**	VICTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	**Profesión**	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	IESTP- UTCUBAMBA UNIVERSIDAD POLITECNICA AMAZÓNICA
	Cargo	COORDINADOR DE CARRERA / DOCENTE

TITULO: Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa comercial Tafur 2018-chota

PROBLEMA: OBJETIVO GENERAL: Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Autor: Bustamante Vásquez Audelia María

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Detalle del Instrumento:

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1	
¿La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿Se realizarán las actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno?	A (X) D ( ) Sugerencias.....
¿La empresa tiene excelentes niveles de comunicación con todos sus colaboradores?	A (X) D ( ) Sugerencias.....

¿La información es compartida con todos los integrantes de la organización?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se lleva una supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se hace un seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿La empresa evalúa constantemente las actividades de control interno?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El sistema actual reporta los saldos de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿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?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....

CPC. VICTOR M. CAMPOS TORRES
MAT. CCP. AMAZONAS - 066

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Víctor Manuel Campos Torres, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Politécnica Amazónica, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Bustamante Vásquez Audelia María, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018 - CHOTA"

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, 25 de Febrero del 2020

CPC. VICTOR M. CAMPOS TORRES
MAT/CCP. AMAZONAS - 056

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	**Nombre del Juez**	MARCO S. ALVITEZ MONTEZA
2	**Profesión**	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	08
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - IPAE
	Cargo	DOCENTE

TITULO: Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa comercial Tafur 2018-chota

PROBLEMA: OBJETIVO GENERAL: Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Autor: Bustamante Vásquez Audelia María

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.

Detalle del Instrumento:

I. **Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1**	
¿La empresa concientiza al personal para que se trabaje en un ambiente de control?	A(X) D( ) Sugerencias.....
¿Se pueden identificar dentro de la empresa los riesgos que se puedan mejorar?	A(X) D( ) Sugerencias.....
¿Se percibe un trabajo planificado en la empresa según las actividades?	A(X) D( ) Sugerencias.....
¿Se realizarán las actividades de acuerdo a los procedimientos para fomentar el control interno?	A(X) D( ) Sugerencias.....
¿La empresa tiene excelentes niveles de comunicación con todos sus colaboradores?	A(X) D( ) Sugerencias.....

¿La información es compartida con todos los integrantes de la organización?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se lleva una supervisión continua del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se hace un seguimiento continuo del sistema para tener un buen control de la misma?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿La empresa evalúa constantemente las actividades de control interno?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El sistema actual reporta los saldos de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Se cuenta con políticas que definan el stock máximo y stock mínimo por producto?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿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?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿El área de almacén, se cuenta con documentos de control de salidas de mercadería?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....
¿Las salidas de mercaderías son autorizadas por el jefe de almacén?	A (X) D ( ) Sugerencias..... .....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: .....44162819.....

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: Bustamante Vásquez Audelia María, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA"

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, 25 de febrero del 2020

Mg. Marco S. Alvitez Monteza
DNI N° 44162819

Reporte del turnitin

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018- CHOTA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	4%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	edoc.pub Fuente de Internet	1%
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	crecedu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unab.cl Fuente de Internet	1%
7	www.gestionar-facil.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
11	perspectivasperu.ey.com Fuente de Internet	<1 %
12	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to tec Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
16	www.studocu.com Fuente de Internet	<1 %
17	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
19	myslide.es Fuente de Internet	<1 %

7.6. Anexo 06: Base de datos para la confiabilidad del instrumento de medición

BASE DE DATOS																		
ENCUESTA	**CONTROL INTERNO**								**GESTION DE ALMACEN**									**TOTAL**
	I1	**I2**	**I3**	**I4**	**I5**	**I6**	**I7**	**I8**	**I9**	**I10**	**I11**	**I12**	**I13**	**I14**	**I15**	**I16**	**I17**	
1	4	4	1	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	5	5	2	3	56
2	4	3	4	1	3	4	4	3	4	1	3	3	4	4	3	3	5	56
3	5	5	3	4	4	2	2	5	3	3	5	2	3	5	4	2	3	60
4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	1	3	4	4	5	2	2	4	56
5	4	4	3	4	4	1	4	3	3	1	1	3	2	2	4	1	2	46
6	3	2	5	3	5	4	3	4	3	2	3	1	1	4	4	2	5	54
7	4	5	2	4	2	3	3	2	4	1	1	2	1	5	1	1	2	43
8	4	2	4	1	4	1	2	5	2	3	1	1	1	2	5	2	3	43
9	2	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	1	3	4	2	2	2	42
10	4	4	4	2	5	2	3	4	3	1	1	1	1	5	1	1	3	45

ESTADISTICOS

VARIANZA INDIVIDUAL	0.68	1.16	1.34	1.57	1.07	1.38	0.44	0.90	0.68	0.90	1.96	1.21	1.51	1.43	2.32	0.40	1.29	47.43

7.7. Anexo 07: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLE</th><th>TIPO DE INVESTIGACIÓN</th><th>POBLACIÓN</th><th>TÉCNICAS</th><th>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</th></tr>
<tr><td rowspan="4">¿Cómo el sistema de control interno mejora la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur 2018 Chota?</td><td rowspan="4"><u>General</u>
Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur 2018.
<u>Específicos</u>
○ Determinar el sistema de control interno de la empresa Comercial Tafur – 2018.
○ Evaluar la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur – 2018.
○ Establecer un sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la empresa Comercial Tafur.</td><td rowspan="2">H1: El sistema de control interno mejora la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur-2018.</td><td rowspan="2">Sistema de Control Interno</td><td>Investigación cuantitativa descriptiva, de corte transversal.</td><td>La población está conformada por el total de colaboradores que son 10.
(02 administrativos)
(02 Caja)
(06 Ventas)</td><td>Encuesta</td><td rowspan="4">Estadística Descriptiva</td></tr>
<tr><td>DISEÑO</td><td>MUESTRA</td><td>INSTRUMENTOS</td></tr>
<tr><td rowspan="2">H0: El sistema de control interno no mejora la gestión de almacén en la empresa Comercial Tafur-2018.</td><td rowspan="2">Gestión de almacén</td><td rowspan="2">No experimental</td><td rowspan="2">La muestra está conformada por el total de la población que son 10.</td><td rowspan="2">Cuestionario</td></tr>
</table>

7.8. Anexo 08: Evidencia Fotográfica

EL PAN DEL OSITO
GLORIA
GLORIA
GLORIA
NIÑOS
DHA
winter's
winter's
Don Café
AZÚCAR