

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL
ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO
UTCUBAMBA 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Serrano Culquipoma Anali
<https://orcid.org/0000-0001-6474-180x>

Asesor:

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

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN
LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2020**

Aprobación de la Tesis

Mg. Javier Eduardo Navarro Santander
Asesor Metodológico

Presidente del Jurado de Tesis

**Secretario del Jurado de
Tesis**

**Secretario del Jurado de
Tesis**

DEDICATORIA

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

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

Anali.

AGRADECIMIENTO

Quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación. Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Resumen

La importancia hoy en día de gestionar de manera correcta el control interno de un área en la empresa ha evidenciado las falencias que se han observado en la investigación presente realizada en la Zona de Trabajo en el área de Almacén. El objetivo fue determinar el sistema de control interno para la mejora del almacén en la Zona de Trabajo en Utcubamba. Para ello se ha tomado una muestra de 15 colaboradores del área a quienes se les aplicó una encuesta bajo la escala de Likert. El estudio ha sido de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal. Los resultados han mostrado que el ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control gerencial presentan ciertos problemas que no han podido ser superados en el tiempo, y que la gestión actual no le ha dado la importancia debida. La comunicación y actividades de monitoreo son las que mejor se manejan. Así mismo, el control incide en un valor de Rho de ,0856 sobre el almacén. Por tanto, se concluye que se requiere de manera urgente un sistema que pueda apoyar a las actividades de almacén y permitan un mejor control dentro de ella.

Palabras claves: control, almacén, monitoreo

Abstract

The importance today of correctly managing the internal control of an area in the company has shown the shortcomings that have been observed in the present investigation carried out in the Work Zone in the Warehouse area. The objective was to determine the internal control system for the improvement of the warehouse in the Work Zone in Utcubamba. For this, a sample of 15 collaborators from the area has been taken to whom a survey was applied using the Likert scale. The study was descriptive, quantitative, non-experimental and cross-sectional. The results have shown that the control environment, risk assessment and management control activities present certain problems that have not been overcome over time, and that current management has not given them due importance. Communication and monitoring activities are best handled. Likewise, control affects a Rho value of .0856 on the warehouse. Therefore, it is concluded that a system is urgently required that can support warehouse activities and allow better control within it.

Keywords: control, warehouse, monitoring

Índice

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE.....	vii
<i>I. Introducción</i>	<i>11</i>
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Sistemas de control interno	18
1.3.2. Ambiente de control	18
1.3.3. Evaluación o valoración de riesgos.....	19
1.3.4. Actividades de control gerencial	20
1.3.5. Información y comunicación	20
1.3.6. Actividades de monitoreo	20
1.3.7. Almacén.....	21
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos	26
1.8. Limitaciones	27
<i>II. Materiales y métodos</i>	<i>28</i>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.1.1. Tipo de investigación	28
2.1.2. Diseño de investigación	28
2.2. Población y muestra	28
2.2.1. Población.....	28
2.2.2. Muestra	29
2.3. Operacionalización de variables.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.1. La Encuesta.....	31
2.5. Procedimientos de análisis de datos	33

III. Resultados.....	34
3.1. Tablas y figuras	34
IV. Discusión.....	56
V. Conclusiones y Recomendaciones	58
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones.....	59
VI. Referencias	60
VII. Anexos.....	63
7.1. Anexo 01: Cuestionarios	63
7.2. Anexo 02: Análisis Turniting.....	66
7.3. Anexo 03: Matriz de Consistencia	67
7.4. Anexo 04: Formato T1.	68
7.5. Anexo 05: Resolución de Aprobación de la Investigación	69
7.6. Anexo 06: Acta de Originalidad.....	73
7.7. Anexo 07: Carta de Autorización.....	74
7.8. Anexo 08: Validación de Instrumentos.....	75
7.9. Anexo 09: Evidencia Fotográfica.....	93

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	29
Tabla 2 Operacionalización de variables control interno	30
Tabla 3 Operacionalización de variables almacén	30
Tabla 4 La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente	34
Tabla 5 La entidad cuenta con un plan estratégico	35
Tabla 6 La entidad cuenta con un plan operativo.....	36
Tabla 7 Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías	37
Tabla 8 Se realizan actividades que fomentan la integración del personal	38
Tabla 9 La dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente	39
Tabla 10 La entidad promueve una cultura de riesgos	40
Tabla 11 La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias.....	41
Tabla 12 La entidad ha identificado los riesgos internos y externos.....	42
Tabla 13 Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos	43
Tabla 14 Existen procedimientos de control necesarios	44
Tabla 15 Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información	45
Tabla 16 La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores	46
Tabla 17 Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada	47
Tabla 18 La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación.....	48
Tabla 19 Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos.....	49
Tabla 20 Funcionamiento de los sistemas del almacén.....	50
Tabla 21 Sistemas de control de calidad en el almacén	51
Tabla 22 Eficiencia de los sistemas de almacenamiento.....	52
Tabla 23 Funcionamiento de los sistemas de inventario.....	53
Tabla 24 Existen indicadores de gestión	54
Tabla 25 Análisis estadístico de las variables de estudio.....	55

Índice de figuras

Figura 1. Sistema de control implementado	34
Figura 2. Plan estratégico de la institución.....	35
Figura 3. Plan operativo de la institución.....	36
Figura 4. Reuniones con responsables de áreas de auditorías	37
Figura 5. Actividades que fomentan la integración del personal	38
Figura 6. Personal con conocimiento y experiencia suficiente en la Dirección.....	39
Figura 7. Entidad promueve la cultura de riesgos	40
Figura 8. Difusión de los riesgos y consecuencias	41
Figura 9. Identificación de riesgos internos y externos.....	42
Figura 10. Mecanismos de anticipación e identificación de eventos	43
Figura 11. Procedimientos de control necesarios.....	44
Figura 12. Implementación de controles de acceso a la información	45
Figura 13. Receptividad ante sugerencia de los trabajadores.....	46
Figura 14. Comparación periódica de la información contable	47
Figura 15. Uso de la información como medio de retroalimentación	48
Figura 16. Recomendaciones de los auditores internos y externos.....	49
Figura 17. Funcionamiento de los sistemas del almacén	50
Figura 18. Eficiencia de los sistemas de control de calidad.....	51
Figura 19. Funcionamiento de los sistemas de almacén	52
Figura 20. Funcionamiento de los sistemas de inventario.....	53
Figura 21. Sistemas de indicadores de gestión.....	54

I. Introducción

La investigación desarrollada tiene como objetivo dar una propuesta de solución a los sistemas del control dentro de la organización, en el área del Almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba. Por esa razón, se planteó la siguiente interrogante ¿De qué manera incide el control interno en la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2020? Que a su vez tuvo como principal objetivo determinar el sistema de control interno para la mejora del almacén en la Zona de Trabajo. Así mismo, la hipótesis planteada fue la aplicación del control interno incide en la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.

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

El estudio sugiere el siguiente planteamiento:

En el primer capítulo, exponer la realidad de la problemática tomando los enfoques internacional, nacional y local; así mismo, se ha hecho un acercamiento a el marco conceptual de acuerdo a las variables de estudio, desarrollándose cada uno de ellos.

En la segunda parte, se trabaja la metodología tomando el nivel de estudio, tipo de investigación, población, muestra y muestreo.

Para el tercer bloque, se mostraron los resultados obtenidos que se plasmaron en tablas y gráficas.

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

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

1.1. Realidad problemática

Internacional

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

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

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

En otro contexto, Ortega, Padilla, Torres y Ruz (2017) analizaron la situación de las empresas comerciales donde plasman como objetivo el comprobar la eficiencia de la gestión del control interno en el manejo de los inventarios en los almacenes, con esto, luego de analizar las realidades de seis organizaciones, detectaron que efectivamente, se requiere de sistemas que apoyen el trabajo del control interno.

Nacional

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

Bajo esa misma perspectiva, Sosa (2015) pretendió establecer un método de control que permita desarrollar soluciones a Golden Amazon Group en la ciudad de Lima. Los resultados han generado que se evidencie la carencia de sistemas de supervisión que están afectando el trabajo en las diversas áreas, partiendo por el almacén hasta las instancias involucradas con ella.

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

Bajo esa misma circunstancia, Falconi (2018) considera que el control interno estudiado en los bienes patrimoniales, suelen ser muchas veces afectados por el escaso control que existe dentro de las organizaciones estatales, llámese negligencia o descuido, estos actos suelen darse por cambios dentro del personal. La falta de un sistema apropiado de control perjudica a todas las organizaciones del entorno, sea cual sea el producto que se gestione, necesita de mecanismos que permitan manejar mejor cada situación de la empresa, es por ese motivo, que se requiere de que hayan controles más eficientes.

Local

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

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

que no es del área ingresa sin ningún problema, tampoco existe sistemas informáticos que ayuden al control de los materiales.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Según Pérez (2017) analizó el sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se encarga de venta de materias primas industriales, se logró identificar que el problema radicó en la falta de control interno dentro de sus espacios generando así robos y pérdidas que afectaron la parte administrativa y contable. Se tomaron una serie de cuestionarios y se pudo encontrar que, de acuerdo a los inventarios auditados, la maquinaria y equipos han sido los más afectados (perdidos), por ese motivo, se concluye que se requiere de un diseño de control urgente.

En su análisis, Robleto (2017) establece que el control interno desarrollado en el almacén de la Facultad de Ciencias Económicas está atravesando una situación difícil al no tener un manejo adecuado de las existencias, más aún cuando el volumen que se maneja es bastante extenso. La investigación fue descriptiva y se usaron la observación y el cuestionario como herramientas para levantar información. Se aplicaron instrumentos al contador general, así como a colaboradores identificados. Los resultados han mostrado que el sistema actual es deficiente y que, por esa razón, hay constantes equivocaciones en los procesos.

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

Flores y Rojas (2017) en su análisis definido como el manejo de las condiciones de mejora en la organización JG Repuestos Industriales en Guayaquil, dedicada a la venta de repuestos,

partes y piezas para montacargas. Se usaron diversas técnicas que se aplicaron al personal responsable. Los resultados mostraron que los métodos actuales de control funcionan en muchos de los procesos, pero en lo que respecta a los inventarios aún es deficiente. Esto conlleva a pensar que los resultados de los libros que se generan cada mes no son exactos, razón de los desbalances constantes que ha percibido la empresa.

Nacional

Medina y Saavedra (2017) en su análisis sobre el control de inventarios y su incidencia en la empresa San Luis EIRL en la ciudad de Cajamarca, se buscó identificar cómo afecta el mal manejo de los controles internos, esto dio paso a la realización de una serie de entrevistas con el objetivo de detectar los sistemas anómalos que afectan la organización. Luego se pudo concluir que si existe una incidencia directa a la gestión de la empresa y que hay una deficiencia clara sobre el control de los inventarios. Es por eso, que el sistema que se propone, debe de adaptarse a la forma actual de trabajo y buscar entrar al sistema lo más pronto posible para asegurar la eficiencia de las actividades.

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

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

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

Local

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

Aldoradin (2017) buscó determinar la incidencia del control y cómo afecta en las ventas del negocio dedicado a productos y servicios para el hogar, pues debido al alto número de reporte de pérdidas de las existencias, se ha considerado tomar entrevistas a los representantes de ventas con la intención de conocer sus opiniones sobre la falta de mercadería, y tener un acercamiento de la realidad de la situación. Con los resultados obtenidos, se ha podido diseñar un nuevo formato de control interno dentro de la empresa con el objetivo de reducir el quiebre de la mercadería.

Díaz y Morales (2017 planteó la “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014”. El estudio propuso como el objetivo principal el evaluar el trabajo de control interno

dentro de la empresa en estudio, pues según lo hallado hasta ahora, la papelera no cuenta con una estructura sólida, motivo que ha generado que el trabajo no sea eficiente y que los procesos no estén definidos. Los resultados hallados demostraron que hay falencias mucho más graves que lo pensado.

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

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistemas de control interno

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

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

1.3.2. Ambiente de control

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

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

1.3.3. Evaluación o valoración de riesgos

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

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

1.3.4. Actividades de control gerencial

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

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

1.3.5. Información y comunicación

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

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

1.3.6. Actividades de monitoreo

De acuerdo con el autor, la gerencia debe evaluar de forma sistemática los componentes y elementos que son parte de un sistema de control, esto significa que se deben revisar las etapas que engloban el sistema de control. Esto va depender en gran medida de las condiciones

específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad y elementos de control. Por tanto, la evaluación conduce a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios. (Estupiñan, 2015, p.38).

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

1.3.7. Almacén

Anaya (2000, p.84) define que “la gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados”.

Así mismo, es una de las tareas más importantes y minuciosas que se dan en toda organización, el cual en todo momento debe de conservar las existencias que gestionan, tal como refiere Bureau (2011, p.63) es un proceso de la función logística que se encarga de “la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materia prima, ya sea semielaborado o terminado. Esto conlleva una administración que involucra la gestión de la producción”.

Esta función controla de manera física los stocks y mantiene todos los artículos inventariados, debiendo establecerse resguardo físico para su protección de algún daño o uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y/o robos. Por ello, los registros deben mantener la facilidad de localización inmediata de los artículos.

De acuerdo al modelo de Bilbao, Chackelson, Ciprés y Errasti (2016), la gestión del almacén parte de:

a. Recepción

La gestión de la logística permite que una organización a partir del estudio de los flujos materiales, informativos y financieros, se asocien desde los que suministran los artículos hasta los clientes, todo esto bajo las condiciones requeridas bajo el menor costo posible. La recepción de materiales es un proceso mediante el cual se recibe en forma ordenada los productos de fábricas y almacenes para su recepción final, usando los medios necesarios para su control a través de un responsable de ingreso que verifica la documentación y da conformidad sobre el mismo.

- Control. Como refieren Bilbao et al. (2016), el control en la recepción es un paso imprescindible en el inicio del proceso, y que, debido a la propia situación de la misma, existen muchos peligros, o en la entrega o al ingreso. La mercancía puede presentar riesgos potenciales y que, al aceptarlos, se asume la responsabilidad legal. Por ello, para que esta etapa sea más segura, se deben establecer criterios en todo el proceso.

- Documentación. Si la recepción es un paso importante, la documentación que acompaña a ésta también lo es. Se deben establecer de manera imperiosa en toda organización con el fin de que las acciones no sean solo ordenadas, sino también transparentes. Bilbao et al. (2016) refiere que documentos como las órdenes de compra, fichas de emisión de proveedores y receptores, condiciones de recepción, detalles del transporte, descripción de los artículos, facturas, comprobantes guías, entre otros, van a permitir que el área sea mucho más eficiente. Además, se deben estudiar cada uno de ellos con el fin de acelerar los procesos.

- Inspección. El flujo rápido de las existencias en muchos casos no permite un óptimo control al momento de inspeccionar, además que es fundamental que los espacios destinados para este, permitan un proceso eficiente. De acuerdo a Bilbao et al. (2016), la inspección tiene dos categorías, la parte cuantitativa que ve el conteo, el pesaje y el inventariado; y la parte cualitativa, que son el momento (hora del día), las personas que apoyan el trabajo y hasta el comportamiento del que deja los artículos.

b. Control de calidad

Se refiere a la importancia de calidad que se enmarca en la organización en todo el campo de trabajo, va desde el proveedor hasta el consumidor y, que la administración de ésta, debe ser asegurada por la gerencia de forma continua y extensiva a todas las áreas involucradas. Bilbao et al. (2016) considera que el control de la calidad requiere de un proceso constante al que afirma como la mejora continua, pues la perfección nunca se logrará, pero siempre se busca. Para eso involucrar a todos los agentes que intervienen es primordial, esto obliga a que todos los procesos estén alineados con el desempeño del empleado y que la organización debe asegurar que funcione.

- Círculos de calidad. De acuerdo al autor, este es un grupo formado por empleados voluntarios que se reúnen de manera regular con el fin de resolver problemas relacionados con el trabajo en el área, reciben la preparación en el tema y van en busca de soluciones a los problemas.

- Conocimiento de herramientas. Como refiere Bilbao et al. (2016), se busca confiar en los colaboradores para hacer de toda la organización un solo bloque que gestione el control de la calidad, y este esfuerzo continuo, debe ser relacionado con las técnicas que tiene la administración con todas sus herramientas que pueden conseguir una organización mucha más eficiente.

c. Almacenamiento

El almacenamiento depende mucho de las dimensiones y características de los artículos que se manejen, pues éstos pueden exigir desde un simple estante hasta sistemas muchos más complejos, que van a involucrar grandes inversiones, así como tecnología mucho más sofisticada; por tanto, la elección de los sistemas de almacenamiento depende de: los espacios disponibles, tipos de artículos que se van a guardar, el número y tamaño, así como el embalaje que se va disponer. (Bilbao et al. 2016).

- Carga. Se refiere a la carga que van a constituir las existencias, estos van desde los embalajes, el transporte que necesitará para moverlo, el acondicionamiento que requiera, la cantidad de espacio, etc.

- Estantería. Técnica de almacenamiento que se destina a los tamaños que se van a emplear para el almacenamiento, pues de acuerdo a los artículos, se diseñan los anaqueles, pallets, material de las estructuras (madera, fierro, otro), etc.

- Cajas o cajones. Esta técnica de almacenamiento se refiere a espacios que se podrían emplear, de preferencia de dimensiones pequeñas, pues según el stock, se diseñarán las cajas. Ahora, mientras más pequeños los artículos, más complicados su manejo.

- Columnas. Se utilizan para el acomodo de las piezas que podrían requerirse por el tamaño de los artículos.

d. Inventarios

Un inventario es considerado como la existencia de productos de manera física que se conservan en un lugar y momento determinado pudiendo abarcar desde la materia prima, la mercancía, los artículos terminados o por terminar. Su finalidad es gestionar mejor los lotes que se tienen en el almacén para saber la cantidad de existencias, esto va servir para saber la cantidad que se requiere para las operaciones. Al tener más producción o cantidad de venta, se tendrán mayores inventarios. (Bilbao et al. 2016).

- Físico. Se considera como inventario físico a los artículos que pueden verificarse o confirmarse de acuerdo a su existencia en la empresa, ya que al ser el inventario una estadística física o de conteo de materiales existentes, se confronta con lo registrado en la base de datos.

- Lógico. Este sistema de información permite que el registro físico ingresado a través de algún documento (normalmente Kárdex) se pueda evidenciar con lo observado. Por lo tanto, para que esta lógica funcione, en todo movimiento que se tenga en el inventario, se debe de registrar tanto el ingreso como la salida, y debe estar debidamente diligenciado y documentado.

- Conteo. Al ser éste un trabajo cíclico, se debe trabajar para definir un intervalo de tiempo para realizarlo, pues los ciclos que se emplean van de depender del tamaño de las existencias y del número de operaciones que tenga la empresa. Esto va ayudar a contar con más frecuencia los artículos de alta rotación y/o los obsoletos.

e. Indicadores de gestión

Como refiere Bilbao et al. (2016), los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización que están establecidos por aspectos cuantitativos durante un ciclo determinado por la organización. De acuerdo a éstos indicadores, se miden la ventaja competitiva, desempeño financiero, flexibilidad, uso de recursos, calidad de servicio e innovación. Así mismo, los aspectos económicos, la eficiencia y la efectividad.

- De cumplimiento. Basado en la conclusión de una tarea, están relacionados con las razones de la consecución del objetivo, programas, ventas, etc.

- De evaluación. Referido con el rendimiento que se obtiene de una tarea, proceso o trabajo, se relacionan con las razones y los métodos que permiten identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de la gestión.

- De eficiencia. Tiene que ver con la capacidad de llevar a cabo un trabajo con el mínimo de recursos para la ejecución de la tarea. Esto implica tiempo, horas empleadas, nivel de rotación, número de personas, etc.

- De eficacia. Orientado con el hacer efectivo el propósito del trabajo con la capacidad de lograr el objetivo final, esto se mide finalmente con la satisfacción general del trabajo

1.4. **Formulación del problema**

¿De qué manera incide el control interno en la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2020?

1.5. **Justificación del estudio**

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

En cuanto a la variable Control interno, Estupiñan (2015, p.17) refiere que “es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa”.

En cuanto a la variable Almacén, Bilbao et al. (2016, p.39) indica que “la gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material.

1.5.2. Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente porque se basa el método científico, validando la información y la confiabilidad de los instrumentos, así como discutiendo los resultados para lo cual se utilizan las técnicas de la encuesta y análisis documental.

1.5.3. Justificación social

La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social, es por eso que la presente investigación se justifica, principalmente porque busca encontrar respuestas sobre la realidad del control interno y cómo afecta al área de almacén de la Zona de Trabajo y Promoción de Empleo en Utcubamba.

1.6. **Hipótesis**

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

1.7. **Objetivos**

Objetivo general

Determinar el sistema de control interno para la mejora del almacén en la Zona de Trabajo en Utcubamba

Objetivos específicos

- Conocer las acciones del sistema de control en la Zona de Trabajo en Utcubamba
- Identificar las actividades del almacén en la Zona de Trabajo en Utcubamba
- Establecer la incidencia del sistema de control con el almacén de la Zona de Trabajo en Utcubamba

1.8. **Limitaciones**

Se han presentado algunas dificultades al momento de la visita al área del Almacén debido a la alta carga laboral dentro de ella.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

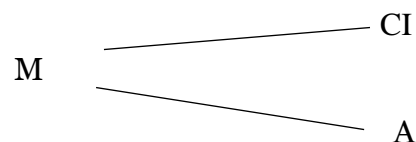
2.1.1. Tipo de investigación

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

2.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a la necesidad de investigación, se considera un enfoque no experimental porque no se ha generado ninguna alteración ni manipulación de la variable frente a los encuestados, así mismo, el estudio presentó un control directo sobre la variable. Por otro lado, fue de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El diseño de investigación tuvo el diseño que a continuación se muestra:



Donde:

M: Muestra representada por los trabajadores

O: Observación: Control interno

O: Observación: Almacén

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

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

Tabla 1
Población

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

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.
Elaboración Propia

2.2.2. Muestra

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

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables Control interno

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

Elaboración propia basada en el modelo de Estupiñan (2015)

Tabla 3
Operacionalización de variables Almacén

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Almacén	Proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas y terminados. (Bilbao et al. 2016).	Involucra una serie de actividades que son parte de la cadena de suministro importantes no solo para la empresa sino para el cliente.	Recepción	Control Documentación Inspección	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Control de calidad	Círculos de calidad Conocimiento de herramientas		
			Almacenamiento	Carga Estantería Cajas o cajones Columnas		
			Inventarios	Físico Lógico Conteo		
			Indicadores de gestión	De cumplimiento De evaluación De eficiencia		

Elaboración propia basada en el modelo de Bilbao et al. (2016)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. La Encuesta

Encuesta

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

Instrumentos

Se usó un cuestionario compuesto por 16 ítems y que se medirán bajo la escala de Likert basado en cinco niveles de medición: (1) muy en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) muy de acuerdo.

Validez: Para lograr la validez del instrumento, se va tomar la ficha de validación mediante la técnica de “juicio de expertos”.

Confiabilidad: Para que se pueda obtener la confiabilidad del instrumento, se va someter a la prueba estadística denominada Alpha de Cronbach.

“La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados”. (Welch & Comer, 1988, p. 187). “Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación”.

“Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación”.

a. Confiabilidad para la variable de Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	28

Para la variable de Control interno se obtuvo un promedio de 0,833, por lo tanto, según la regla, se considera confiable para la investigación.

b. Confiabilidad para la variable de Almacén

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	21

Para la variable de Almacén se obtuvo un promedio de 0,953, por lo tanto, según la regla, se considera confiable para la investigación.

c. Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	49

Para el análisis de confiabilidad de las dos variables, se obtuvo un promedio de 0,901, por lo tanto, según la regla, se considera confiable para la investigación.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se tomarán como herramientas el Excel para la presentación y análisis de los datos obtenidos, para ser mostrado de acuerdo al modelo planteado. Además, se usó el SPSS para las estimaciones de incidencia.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 4
La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente

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

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

¿Considera usted que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?

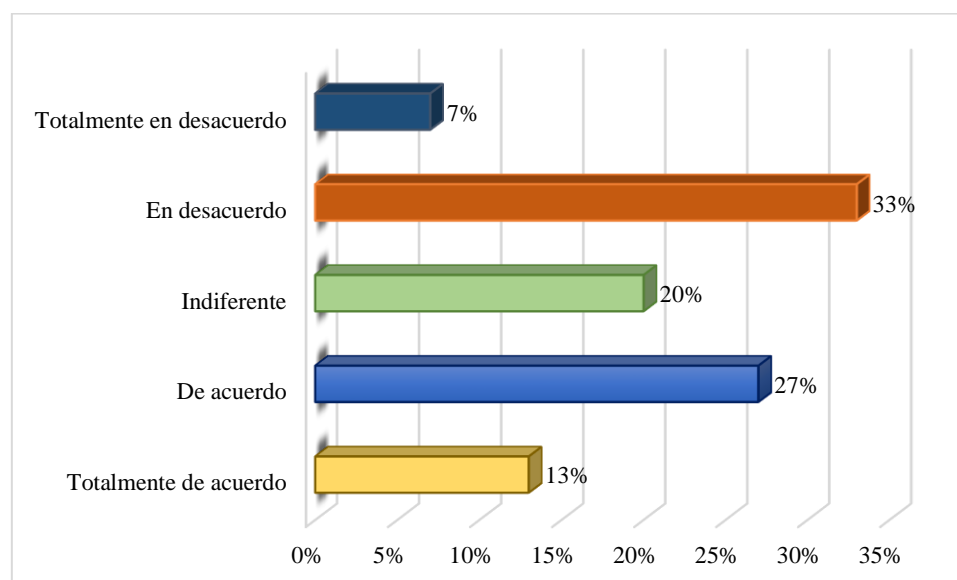


Figura 1. Sistema de control implementado

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

Tabla 5
La entidad cuenta con un plan estratégico

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

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

¿Considera usted que la entidad cuenta con un plan estratégico?

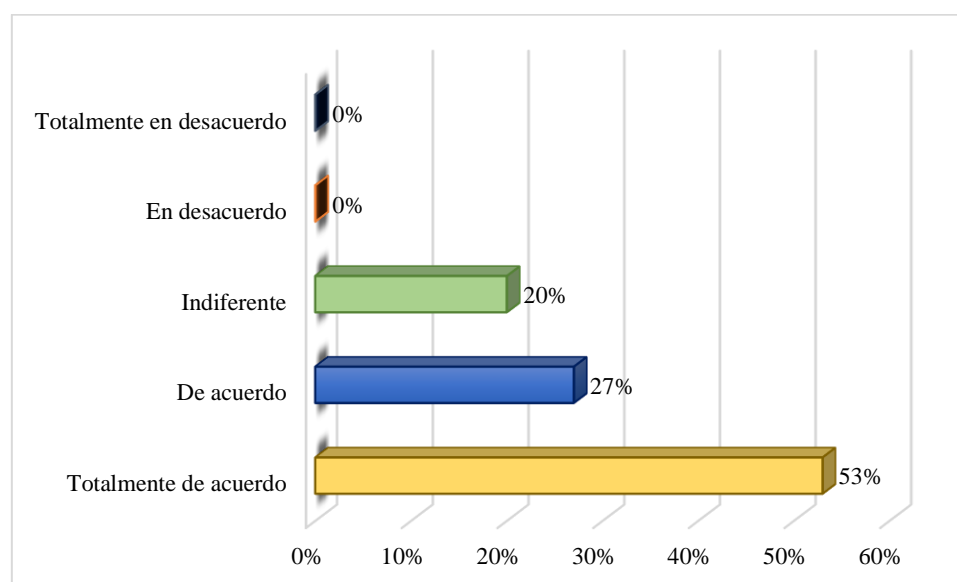


Figura 2. Plan estratégico de la institución

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

Tabla 6

La entidad cuenta con un plan operativo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	47%
De acuerdo	5	33%
Indiferente	2	13%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

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

¿Cree usted que la entidad cuenta con un plan operativo?

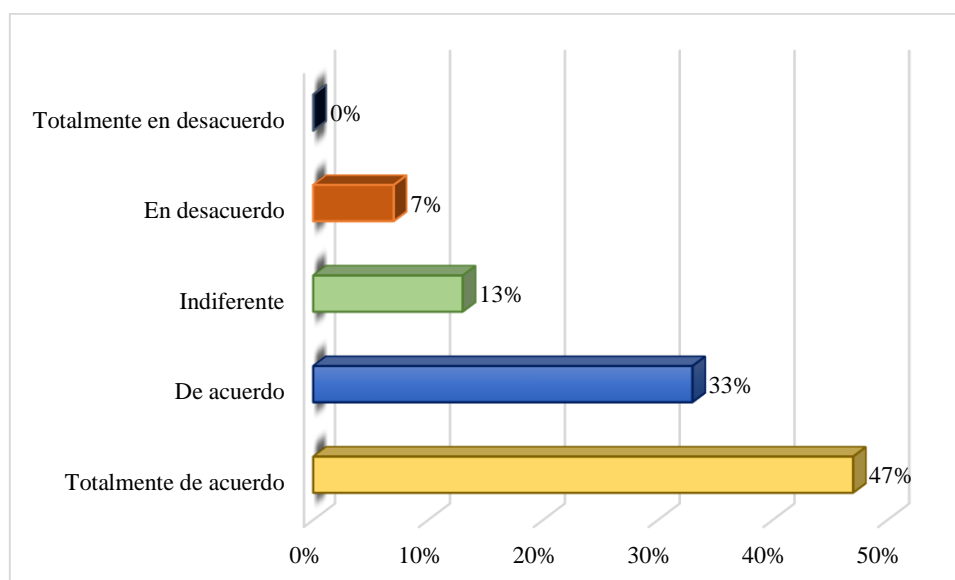


Figura 3. Plan operativo de la institución

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

Tabla 7

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

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

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

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

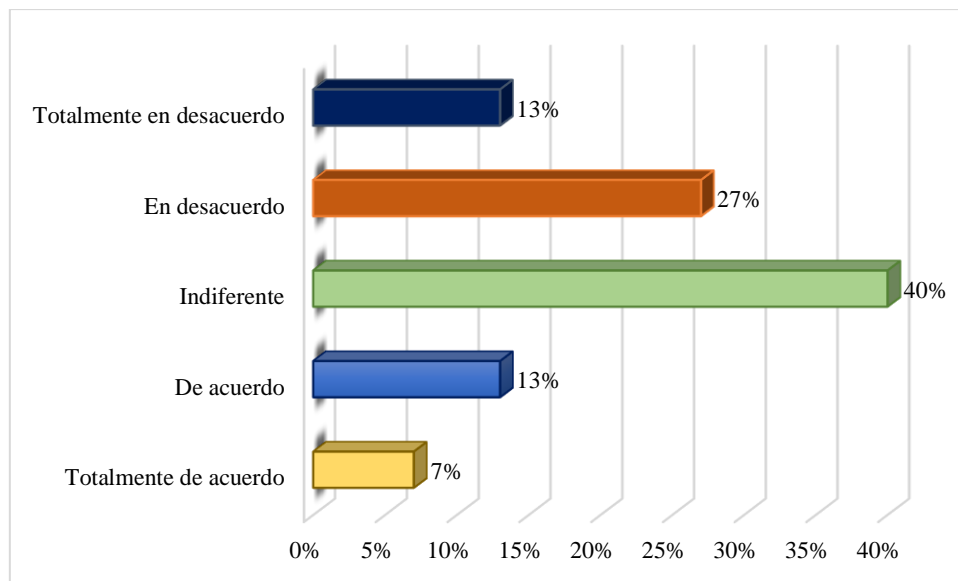


Figura 4. Reuniones con responsables de áreas de auditorías

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

Tabla 8

Se realizan actividades que fomentan la integración del personal

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

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

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

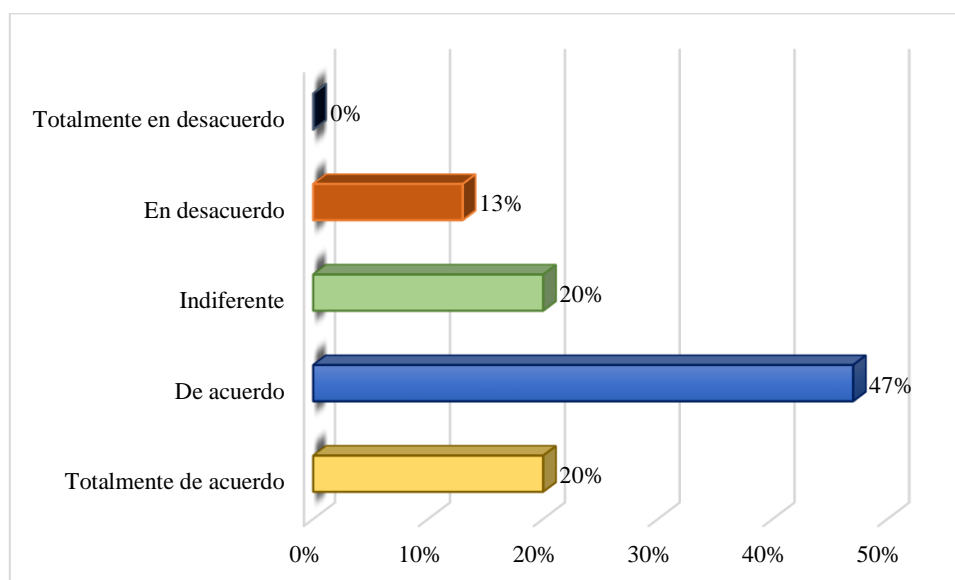


Figura 5. Actividades que fomentan la integración del personal

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

Tabla 9

La dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente

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

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

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

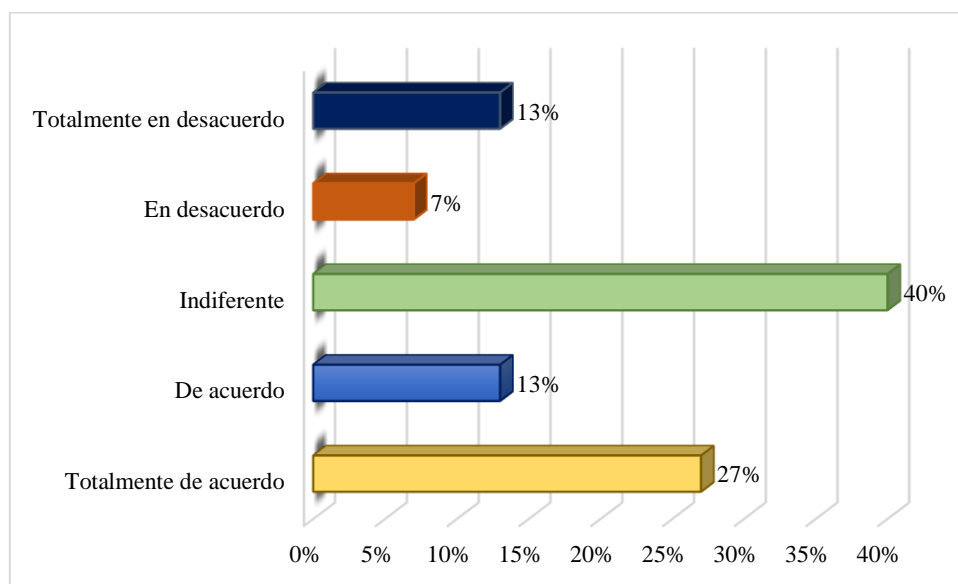


Figura 6. Personal con conocimiento y experiencia suficiente en la Dirección

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

Tabla 10

La entidad promueve una cultura de riesgos

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

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

¿Cree usted que la entidad promueve una cultura de riesgos?

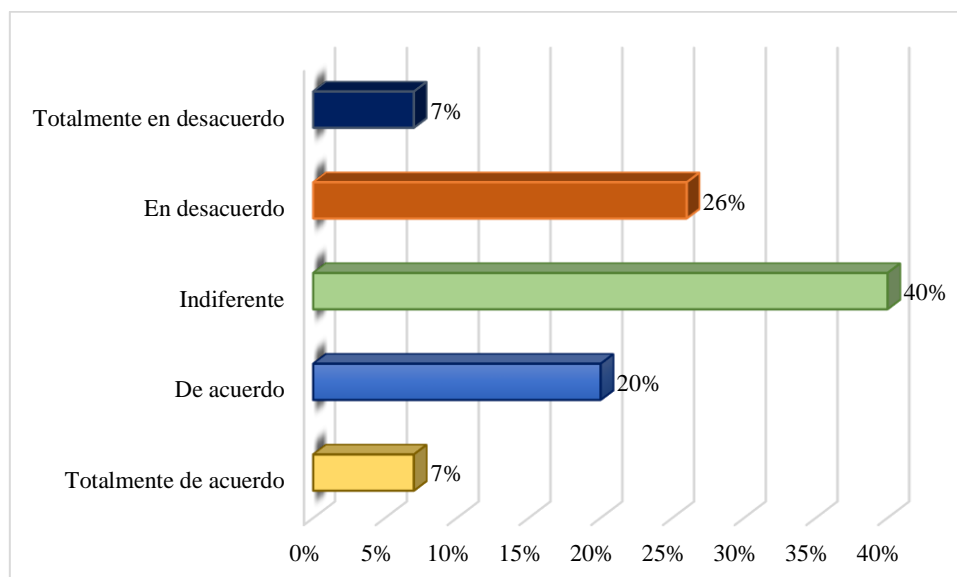


Figura 7. Entidad promueve la cultura de riesgos

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

Tabla 11

La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias

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

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

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

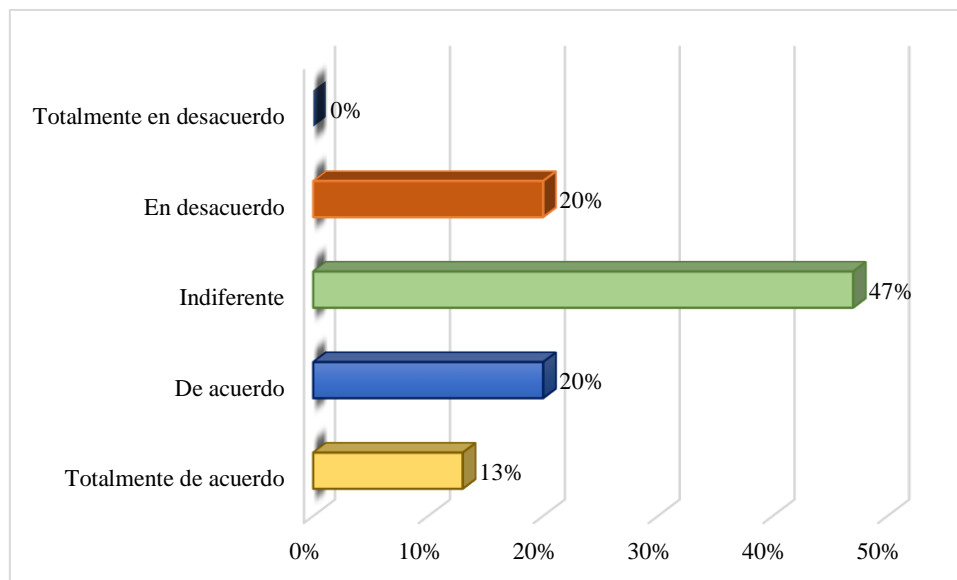


Figura 8. Difusión de los riesgos y consecuencias

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

Tabla 12

La entidad ha identificado los riesgos internos y externos

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

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

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

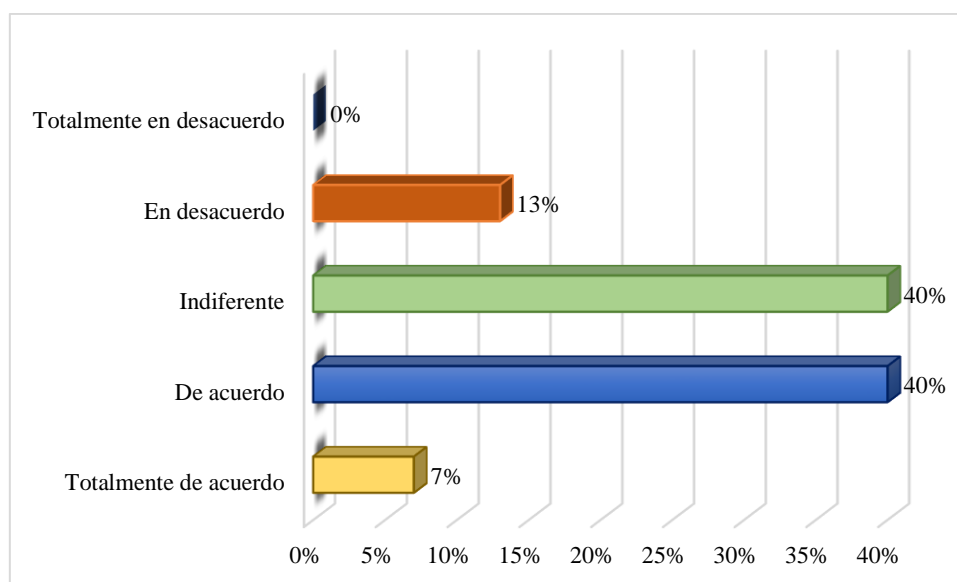


Figura 9. Identificación de riesgos internos y externos

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

Tabla 13

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

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

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

¿Considera usted que hay dispositivos para la anticipación, identificación y reacción que afecten los objetivos?

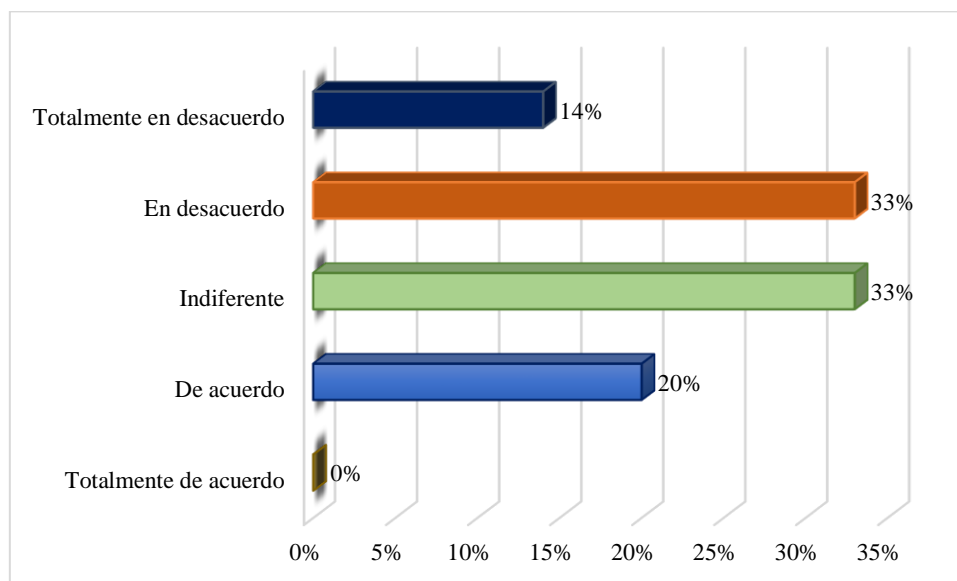


Figura 10. Mecanismos de anticipación e identificación de eventos

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

Tabla 14

Existen procedimientos de control necesarios

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

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

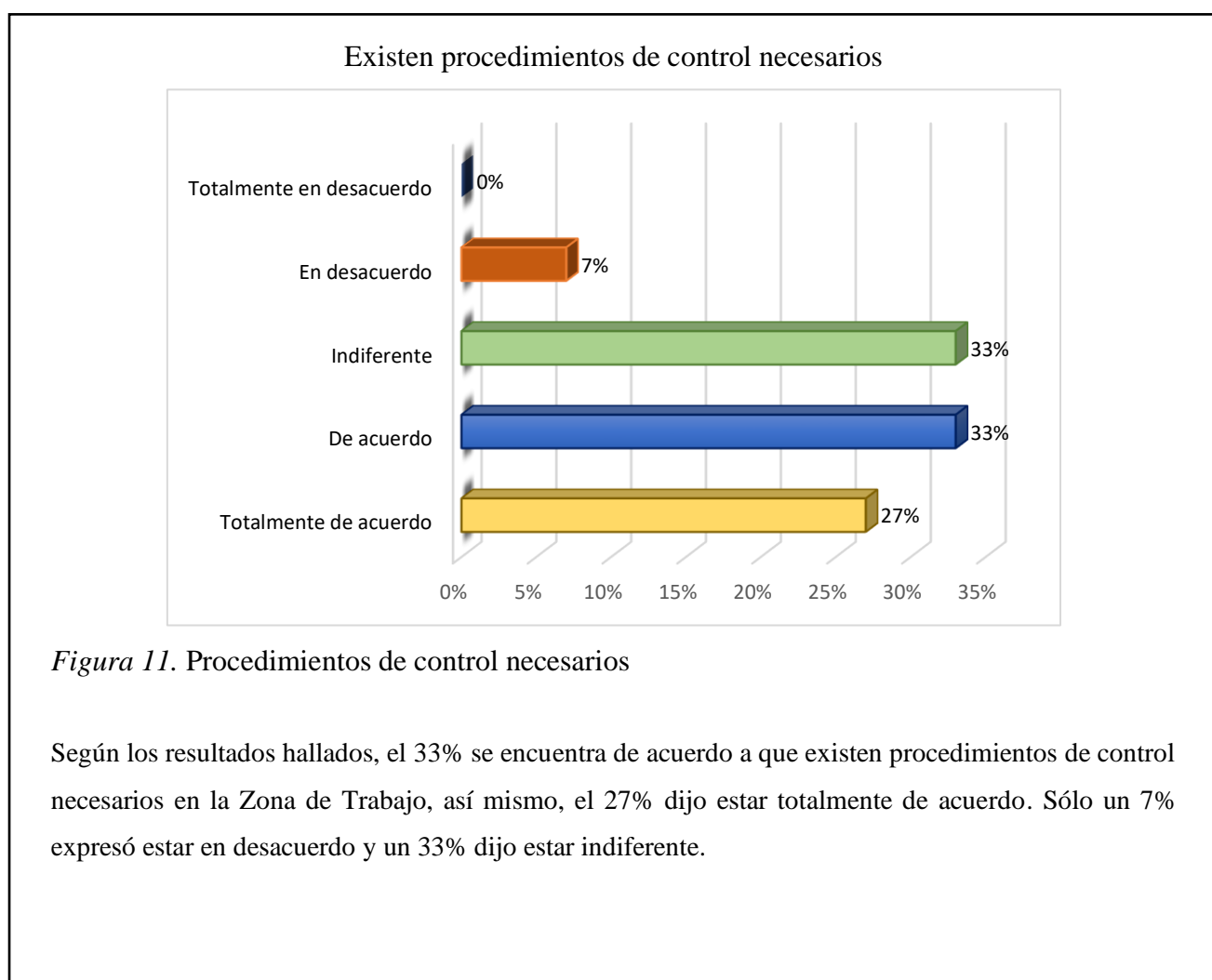


Figura 11. Procedimientos de control necesarios

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

Tabla 15

Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información

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

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

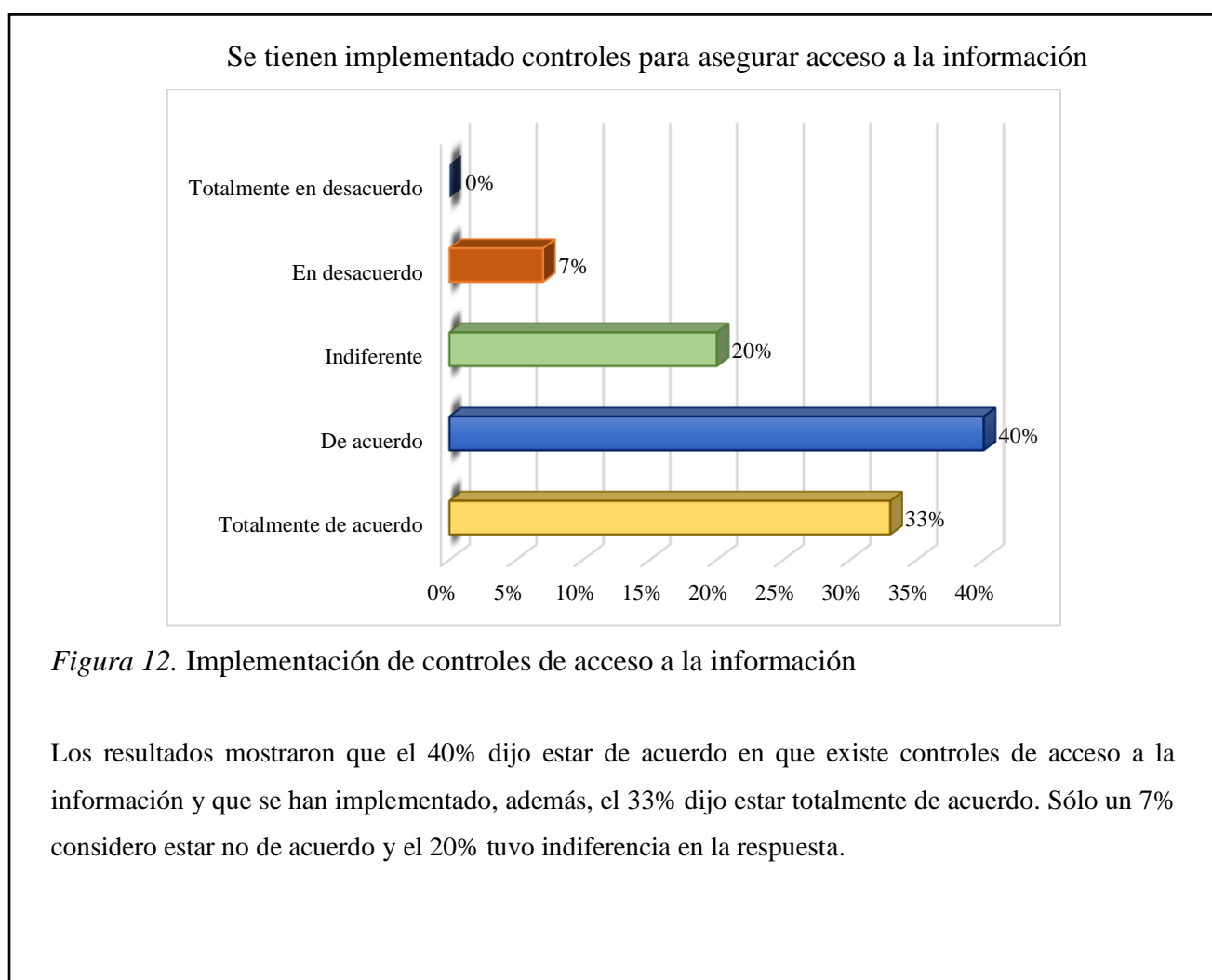


Figura 12. Implementación de controles de acceso a la información

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

Tabla 16

La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores

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

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

La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores

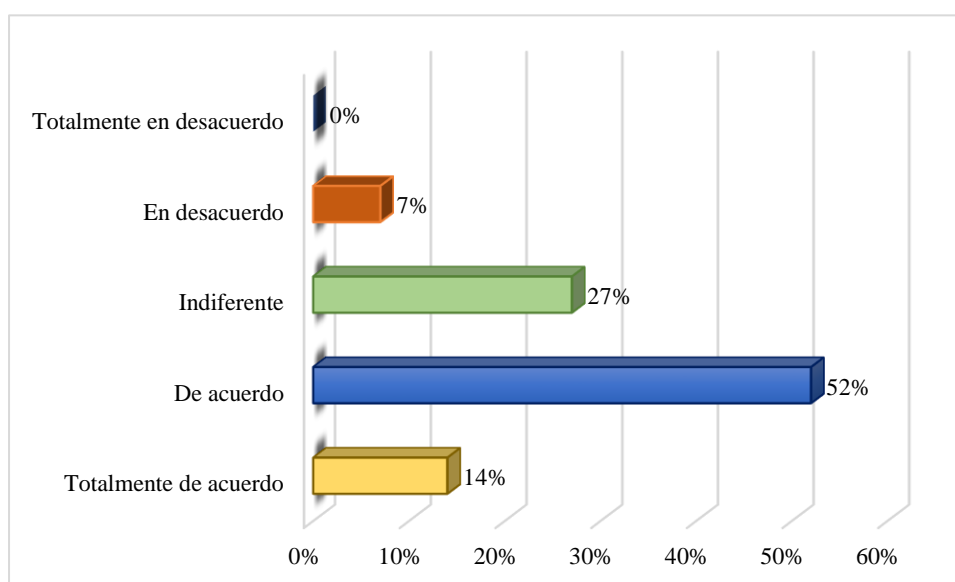


Figura 13. Receptividad ante sugerencia de los trabajadores

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

Tabla 17

Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada

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

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

Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada

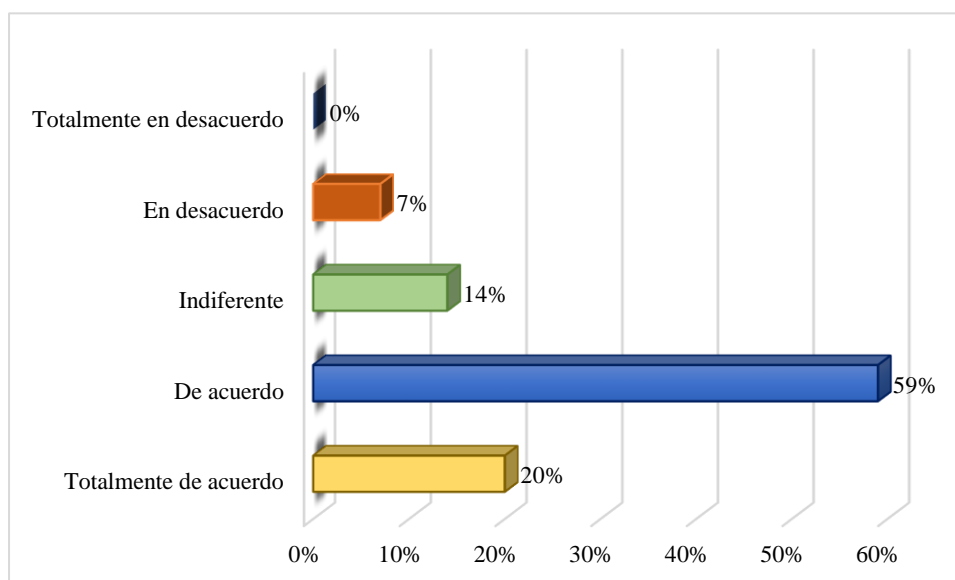


Figura 14. Comparación periódica de la información contable

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

Tabla 18

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

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

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

¿Considera usted que la organización revisa periódicamente los planes de mejora utilizando la retroalimentación como medio?

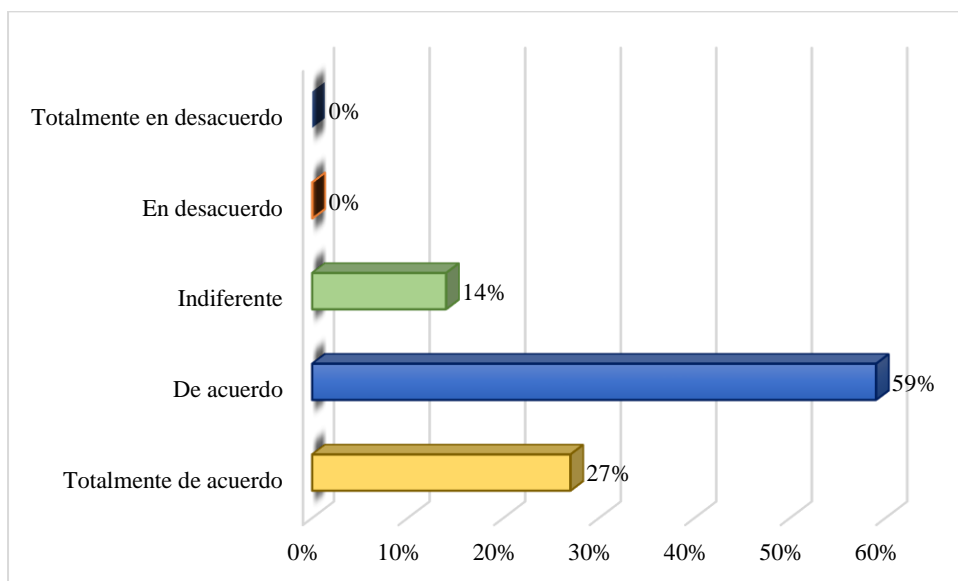


Figura 15. Uso de la información como medio de retroalimentación

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

Tabla 19

Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos

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

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

Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos

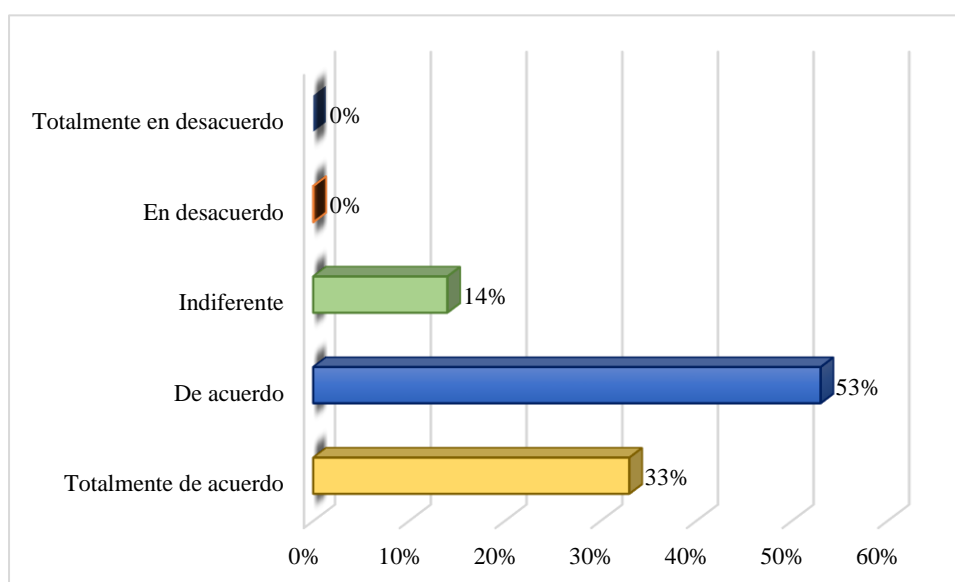


Figura 16. Recomendaciones de los auditores internos y externos

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

Tabla 20

Funcionamiento de los sistemas del almacén

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

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

¿Cree usted que el funcionamiento de los sistemas del almacén es eficiente?

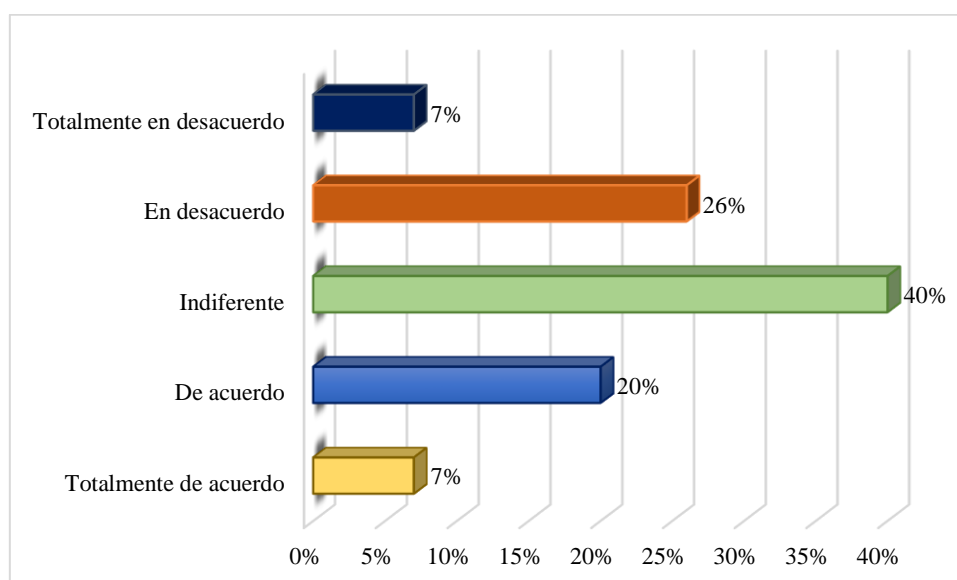


Figura 17. Funcionamiento de los sistemas del almacén

Los resultados arrojaron que el 26% está en desacuerdo con el hecho de que los sistemas del almacén funcionan de forma eficiente en la Zona de Trabajo, mientras que el 20% indicó estar de acuerdo y un 7% tanto totalmente en desacuerdo como de acuerdo. Un 40% guarda su posición sobre esta pregunta y se mostró indiferente.

Tabla 21

Sistemas de control de calidad en el almacén

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

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

¿Considera que existen sistemas de control de calidad en el almacén?

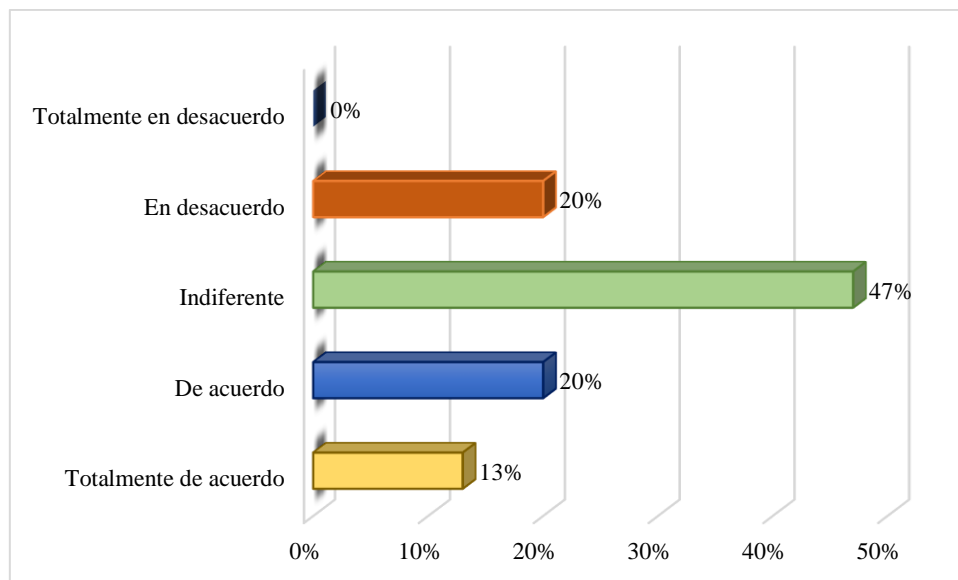


Figura 18. Eficiencia de los sistemas de control de calidad

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha encontrado que el 20% está de acuerdo sobre el hecho que la Zona de Trabajo los sistemas son eficientes respecto al control de calidad, el 13% estuvo totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 20% estuvo en desacuerdo y un importante 47% se mostró indiferente ante la pregunta.

Tabla 22
Eficiencia de los sistemas de almacenamiento

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

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

¿Cree usted que los sistemas de almacenamiento funcionan?

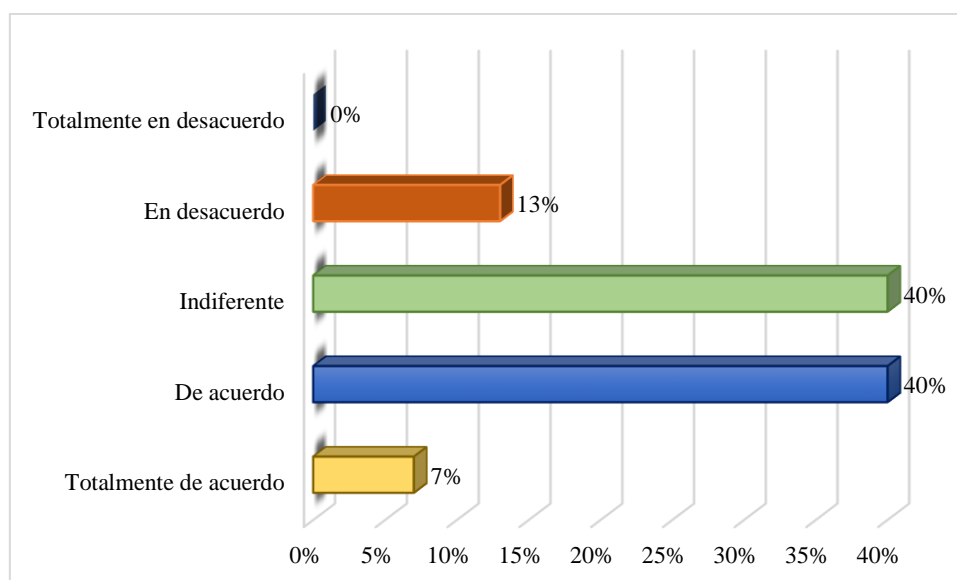


Figura 19. Funcionamiento de los sistemas de almacén

De acuerdo a lo hallado en esta pregunta, el 40% estuvo de acuerdo con que los sistemas de almacenamiento funcionan, además que un 7% estuvo en total acuerdo. Además, el 13% se encontró en desacuerdo y el 40% se mantuvo indiferente.

Tabla 23

Funcionamiento de los sistemas de inventario

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

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

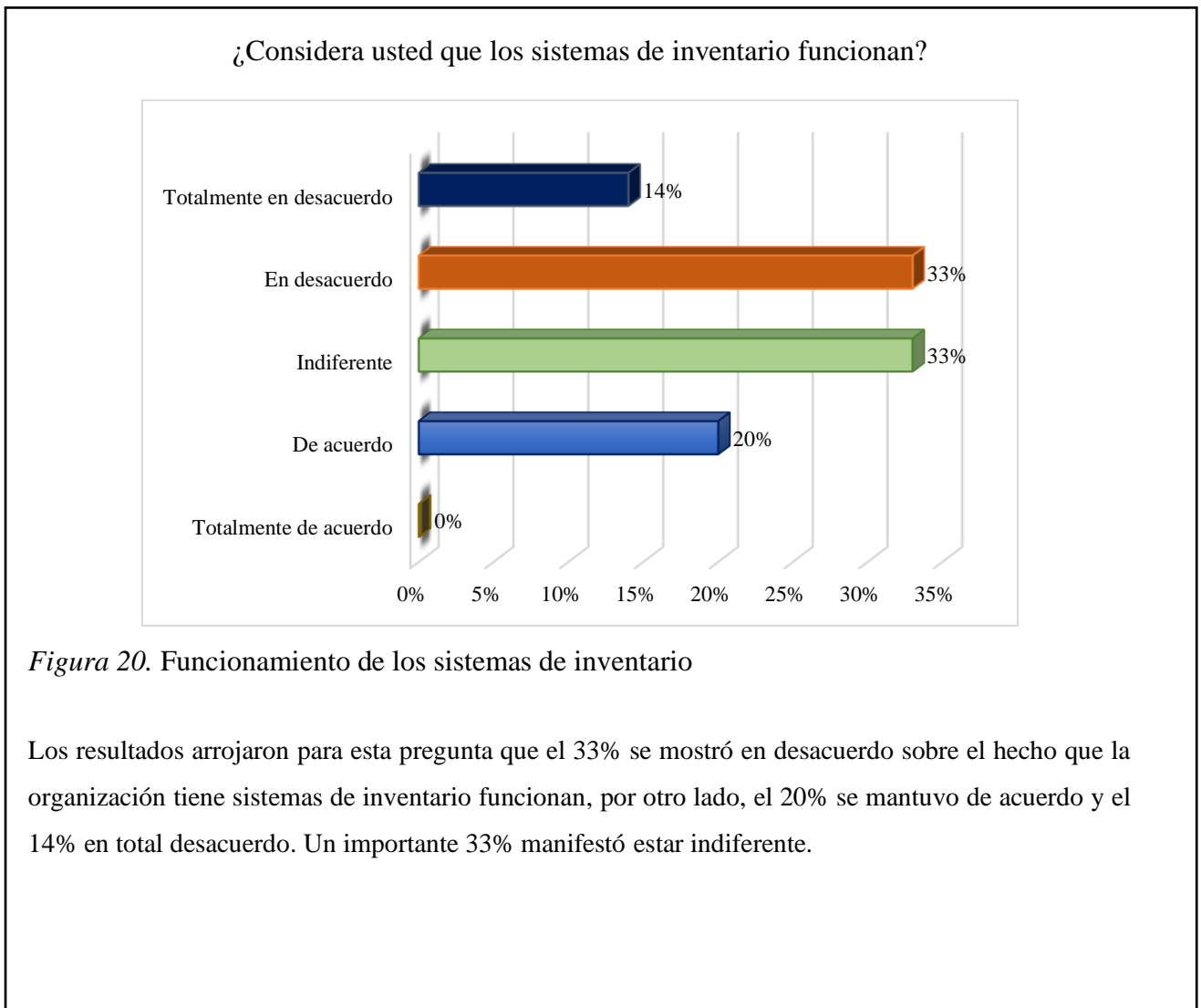


Figura 20. Funcionamiento de los sistemas de inventario

Los resultados arrojaron para esta pregunta que el 33% se mostró en desacuerdo sobre el hecho que la organización tiene sistemas de inventario funcionan, por otro lado, el 20% se mantuvo de acuerdo y el 14% en total desacuerdo. Un importante 33% manifestó estar indiferente.

Tabla 24

Existen indicadores de gestión

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

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

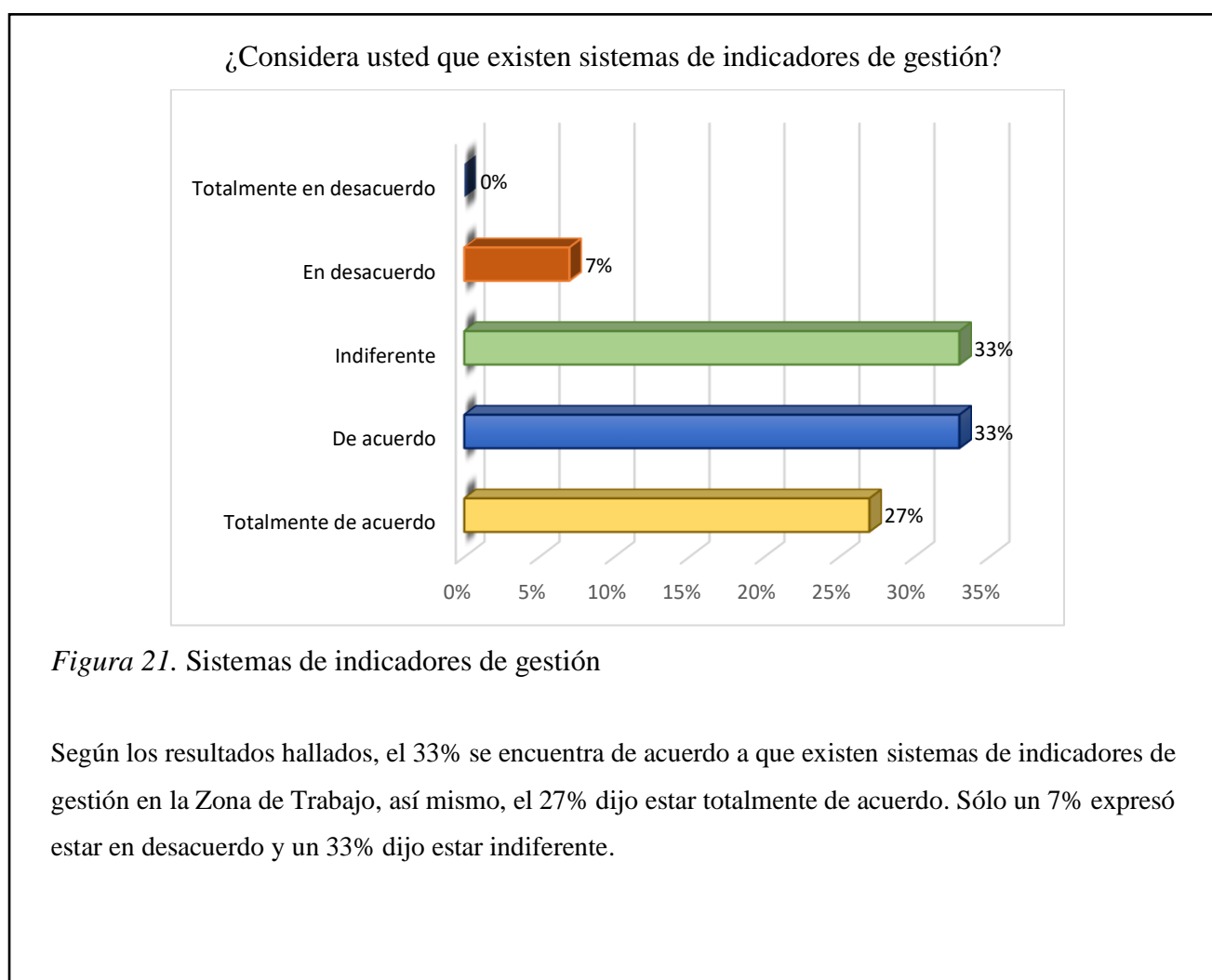


Figura 21. Sistemas de indicadores de gestión

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

Tabla 25

Análisis estadístico de las variables de estudio

			Control interno	Almacén
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Almacén	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

El resultado del análisis del Rho de Spearman indica que hay una incidencia significativa (.856) entre ambas variables de estudio, esto quiere decir, que la variable uno afecta la variable dos, esto quiere decir, que el control interno si incide sobre la mejora en el almacén.

IV. Discusión

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

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

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

Según los resultados obtenidos de la información y comunicación, hay una receptividad por parte de la organización respecto a escuchar las sugerencias de los trabajadores, además

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

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

Finalmente, se pudo comprobar que hay una relación entre la variable de control interno y el almacén en la Zona de Trabajo, por tanto, es posible que, a partir de los resultados, se establezcan una serie de acciones. Como así lo comentó Pérez (2017), toda organización gubernamental debe velar por el cuidado de los bienes que posee, para ello debe invertir en sistemas y adaptarlas para su mejora.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Según los resultados de la primera variable, el área de Almacén de la Zona de Trabajo contempla sistemas dentro de ella que definen las etapas de control, así como los planes que se enlazan, tanto el estratégico como el operativo, pero, el personal no ejecuta las actividades de control interno como debería ser o lo hace de manera informal, esto a causa que los responsables no ejecutan reuniones de coordinación de manera continua además que no se trabaja la integración del personal. A pesar que se difunden éstos y las consecuencias de la falta de control en el área, no existe una cultura que promueva la gestión de los riesgos, tanto internos como externos dentro del área del almacén. Esta situación ha incrementado la incertidumbre sobre la efectividad del control interno respecto a los riesgos que se tienen dentro del área y los mecanismos que se deben de tener en cuenta para mejorarlos.

Sobre las actividades en el área del almacén, que los sistemas están implementados pero los mecanismos y procedimientos no son usados según lo estipulado. Esta situación conlleva a que las acciones de control no se ejecuten en su totalidad y la información que se tiene no es la correcta, haciendo que se tomen malas decisiones cuando se basan en dicha información. Con lo hallado sobre la información y comunicación, se puede decir que la organización escucha las sugerencias del personal dentro del área del almacén y que la información en muchos casos es contrastada de acuerdo a las necesidades, aunque esto no es una situación muy común, se ha mejorado en lo que respecta a los niveles de comunicación a pesar de tener una organización vertical que no permite tomas de decisiones rápidas y donde la burocracia juega un papel trascendental.

Se ha podido determinar que el área del almacén de la Zona de Trabajo retroalimenta las acciones a sus colaboradores según los resultados obtenidos, además que se hace seguimiento a las actividades, aunque de manera esporádica. Así mismo, luego de cada auditoria se dejan recomendaciones según lo hallado con la intención de mejorar las actividades. Además, que el control interno se ha podido determinar que el contexto de supervisión, la valoración de riesgos y actividades gerenciales han obtenido porcentajes en desacuerdo sobre las acciones que se realizan dentro de ella, mientras que las dimensiones de comunicación y actividades de

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

Así mismo, se pudo determinar el nivel de incidencia del control interno en el almacén en la Zona de Trabajo, siendo este de acuerdo al análisis del Rho de Spearman ($0,856$), por tanto, existe significancia entre las variables estudiadas.

5.2. **Recomendaciones**

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

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

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

VI. Referencias

- Aldoradin, B. (2017). Control Interno de Inventarios y su incidencia en el Área de Ventas de la Empresa Negocios y servicios ALFACE E.I.R.L, Trujillo, 2017. Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Anaya, J. (2000). Logística integral. La gestión operativa de la empresa. Madrid: ESIC.
- Ayala, K., & Calderón, Y. (2018). Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- Becerra, R., & Villar, E. (2016). Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015 – 2016. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bilbao, A., Chackelson, C., Ciprés, D., & Errasti, A. (2016). Logística de almacenaje. Tercera edición. Madrid: Pirámide.
- Bureau, V. (2011). Logística Integral. Madrid: Fundación Confemetal.
- Cevallos, M., & Chuquitarco, J. (2016). Propuesta de procedimientos de control interno administrativo - financiero para la empresa Segurisarz Cía. Ltda. ubicada en el norte del distrito metropolitano de Quito. Quito: Universidad Católica de Ecuador.
- Cruzado, M. (2015). Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Erazo, L., & Cachipueno, M. (2016). Propuesta de un sistema de control interno administrativo y contable basado a COSO 2013, aplicado al Centro de Formación Profesional Americano, ubicado en la ciudad de Quito. Quito: Universidad Católica de Ecuador.
- Estupiñan, R. (2015). Control interno y fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Falconi, I. (2018). La gestión de los inventarios. Revista América Economía. Lima.

- Flores, I., & Rojas, A. (2017). Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- García, E. (2017). Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
- Jiménez, L. y Fernández, O. (2017). Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Universidad de Barcelona. Barcelona.
- Hernández, S, Fernández, C, Baptista, P (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.) México: Editorial Mexicana.
- Lisboa, J., & Saboya, J. (2016). Evaluación del sistema de control interno para detectar riesgos operativos en el área de Abastecimiento en la Municipalidad de José Leonardo Ortíz – 2015. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- López, M., González, V. y Hernández, M. (2016). Algunas reflexiones sobre el control interno. Cuadernos de Estudios Empresariales, Servicio de Publicaciones. Madrid. p. 371-375.
- Medina, G. y Saavedra, H. (2017). Control Interno De Inventarios y su incidencia en la utilidad bruta en la empresa Consorcio Ferretería San Luis E.I.R.L, Cajamarca, Año 2016. Universidad Señor de Sipán. Pimentel.
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Lima: Cepredim.
- Ortega, A., Padilla, P., Torres, J. y Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. Liderazgo Estratégico Vol. 7 No. 1- enero-diciembre 2017. Universidad Simón Bolívar Colombia.
- Pérez, E. (2016). Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- 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.
- Robledo, A. (2017). Evaluación del control interno del almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Romero, D. (2018). Los mecanismos de control interno en el área de Almacén de las municipalidades del Perú. Caso: Municipalidad distrital de Huarmaca 2017. Piura: Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Sosa, L. (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

VII. Anexos

7.1. Anexo 01: Cuestionarios



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como principal objetivo conocer su opinión sobre el control interno dentro del almacén. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

1: Muy en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Muy de acuerdo

N°	Ítem	TD	D	I	DA	TDA
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?					
2	¿Considera usted que la entidad cuenta con un plan estratégico?					
3	¿Cree usted que La entidad cuenta con un plan operativo?					
4	¿Cree usted que se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías?					
5	¿Considera usted que se realizan actividades que fomentan la integración del personal?					
6	¿Cree usted que la dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente?					
7	¿Considera usted que la entidad promueve una cultura de riesgos?					
8	¿Cree usted que la entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias?					
9	¿Considera usted que la entidad ha identificado los riesgos internos y externos?					
10	¿Cree usted que existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos?					

11	¿Considera usted que existen procedimientos de control necesarios?					
12	¿Considera usted que se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información?					
13	¿Cree usted que la administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores?					
14	¿Considera usted que se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada?					
15	¿Cree usted que la entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación?					
16	¿Considera usted que se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos?					

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como principal objetivo conocer su opinión el trabajo dentro del almacén. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

N°	Ítem	TD	D	I	DA	TDA
1	¿Considera usted que el área del almacén trabaja de forma eficiente la recepción de mercadería?					
2	¿Considera usted que el control de calidad se da de manera eficiente en el almacén?					
3	¿Cree usted que el sistema de almacenamiento es el adecuado?					
4	¿Cree usted que el sistema de inventarios es eficiente en el almacén?					
5	¿Considera usted que los indicadores de gestión son los más eficientes en el almacén?					

7.2. Anexo 02: Análisis Turniting

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	moam.info Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Corporación Universitaria Remington Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to UNAPEC Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docs.com Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	freetrade.tamiu.edu Fuente de Internet	1%
8	www.ingenieriaindustrialonline.com Fuente de Internet	1%

7.3. Anexo 03: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿De qué manera incide el control interno en la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2020?	<p>General Determinar el sistema de control interno para la mejora del almacén en la Zona de Trabajo en Utcubamba.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer las acciones del sistema de control en la Zona de Trabajo en Utcubamba ○ Identificar las actividades del almacén en la Zona de Trabajo en Utcubamba ○ Establecer la incidencia del sistema de control con el almacén de la Zona de Trabajo en Utcubamba 	H1: La aplicación del control interno incide en la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.	Control interno Almacén	Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores del área del almacén que suman 15.	Encuesta	Estadística Descriptiva
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				No experimental	La muestra está conformada por 15 colaboradores del área.	Cuestionario	

7.4. Anexo 04: Formato T1.



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

Pimentel, 9 de Octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Anali Serrano Culquipoma, con DNI 47587911

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL AREA DE ALMACEN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018"; 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 (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

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

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
SERRANO CULQUIPOMA ANALI	47587911	

7.5. Anexo 05: Resolución de Aprobación de la Investigación



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1285 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 15 de noviembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 1027-2019/FACEM-DC-USS de fecha 14/11/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 15/11/2019, sobre la designación de Asesor de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor al Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO, de las Tesis de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, semestre académico 2019-I, sección Past "D", según se detalla en documento adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Mg. Sandra Mory Guarhizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1285 -FACEM-USS-2019

	APPELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
1	ARTEAGA HOYOS LUIS FRANK	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA OCP ARQUITECTO E.I.R.L. UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
2	AYAY HERRERA ROSMEL	PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CMAC PIURA – CHOTA	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
3	BARBOZA BUSTAMANTE YULISA ELIZABETH	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA CORPORACIÓN KAUSAY SAC - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
4	BARBOZA DIAZ WILMER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
5	BARBOZA MEJIA FLOR ITALA	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
6	BUSTAMANTE VASQUEZ AUDELIA MARIA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
7	CHUQUILIN RUIZ JOSÉ NEIDER	PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MIBANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
8	CORONEL SILVA YONI	SISTEMA DE COSTEO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE UNA PLANTA QUESERA EN EL DISTRITO DE CHUGUR -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
9	CUBAS JIMÉNEZ ROSA IRENE	INFLUENCIA DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL DISTRITO DE JAMALCA - 2019	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
10	DIAZ BARBOZA BRESMER YOJAN	SISTEMA DE COSTEO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LOS APICULTORES DEL CASERIO DE COYUNDE GRANDE-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
11	DIAZ IRIGOIN BENIGNO ROMAN	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE PATRIMONIO DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
12	DÍAZ SILVA ADELMO	EL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
13	ESPINAL MALCA EDINSON	GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1285 -FACEM-USS-2019

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
14	FUSTAMANTE GUEVARA KARINA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
15	GAITAN PAREDES SONIA	ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A TACABAMBA 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
16	GUEVARA BUSTAMANTE ALEX DOINER	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
17	IRIGOIN IRIGOIN ROSA YOBANY	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPAN S.A	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
18	MARTINEZ GUEVARA FLOR MARIANELA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
19	MIJAHUANGA VERA JULEISY	ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
20	MONSALVE RIMARACHIN MAGALY	PLANIFICACION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA TEMELEK SERVICE E.I.R.L., CAJAMARCA -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
21	NUÑEZ DELGADO EFRAÍN	ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
22	PERALTA FERNÁNDEZ LUCIDELIA	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA ELIMINACIÓN DE INFRACCIONES Y SANCIONES EN LAS MYPES CHOTA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
23	QUISPE RODRIGUEZ DIANA MELIZA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
24	RUIZ HERRERA YOSMER ARMANDO	LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU RELACION CON LA EVASION DE IMPUESTOS DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
25	RUIZ RUIZ RICARDO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1285 -FACEM-USS-2019**

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
26	SERRANO CULQUIPOMA ANALI	CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
27	SOLANO SILVA JOSE GUILLERMO	FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU RELACIÓN CON LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD CHOTA - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
28	TAPIA PALOMINO LUZDELI	CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
29	VILLALOBOS SANDOVAL URSULA VIVIANA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

7.6. Anexo 06: Acta de Originalidad.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0896-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiantes (s), **Serrano Culquipoma Anali Titulada CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2020.**

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN.**

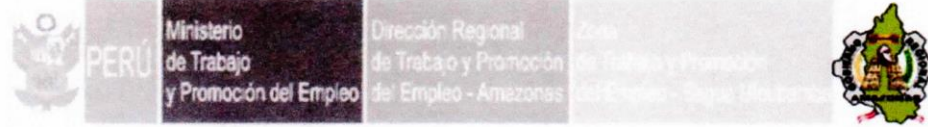
Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 06 de enero de 2021



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43088346

7.7. Anexo 07: Carta de Autorización.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Bagua Grande, 07 de noviembre del 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Srta.

Anali Serrano Culquipoma.

Mediante la presente carta hago respuesta a su carta de fecha 04 de noviembre del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra institución la cual tiene respuesta positiva por parte de la Gerencia para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

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

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
ZONA DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
BAGUA MUMBURAMBA
[Handwritten Signature]
Ing. Mario D. Serrano Serrano
DIRECTOR (E)

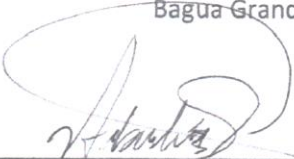
7.8. **Anexo 08: Validación de Instrumentos.**

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, **ARBULÙ BALLESTEROS MARCO AGUSTÌN**, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipàn, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Serrano Culquipoma Analí, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018”**

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 15 de diciembre del 2019



Mg. Marco A. Arbulú Ballesteros
DNI N° 16756158

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
2	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú
	Cargo	Coordinador de Investigación
TESIS		
TÍTULO: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018”		
PROBLEMA: ¿De qué manera el control interno incide en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018?		
OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre el control interno y las incidencias en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.		
Autor: Serrano Culquipoma Analí		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado	Encuesta	
Objetivos de la investigación.	1.- Analizar la situación del control interno en la Zona de Trabajo Utcubamba. 2.- Definir la realidad del área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba. 3.- Determinar el nivel de relación entre el control interno y el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.	
Detalle del Instrumento: La encuesta N° 01 constará de 28 preguntas y la encuesta N° 2 constara de 21 preguntas las cuales se aplicarán a 15 trabajadores de la Zona de Trabajo Utcubamba, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1	
La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad cuenta con un plan estratégico	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad cuenta con un plan operativo	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad cuenta con un manual de funciones	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad cuenta con un plan anual de capacitación	A (✓) D () Sugerencias.....
Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías	A (✓) D () Sugerencias.....
Se realizan actividades que fomentan la integración del personal	A (✓) D () Sugerencias.....
La alta dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad tiene definido sus objetivos	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad promueve una cultura de riesgos	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias	A (✓) D () Sugerencias.....
La entidad ha identificado los riesgos internos y externos	A (✓) D ()
Los mecanismos actuales son convenientes	Sugerencias.....
Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos	A (✓) D ()
Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios	Sugerencias.....
Existen procedimientos de control necesarios	A (✓) D ()

Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información	Sugerencias.....
Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación	A (✓) D ()
Se proporciona información correcta al personal que la requiere	Sugerencias.....
La administración apoya a los sistemas de información	A (✓) D ()
La comunicación es efectiva hacia los trabajadores sobre sus responsabilidades	Sugerencias.....
Los canales de comunicación facilitan el informe de acciones inapropiadas o deshonestas	A (✓) D ()
La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores	Sugerencias.....
Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada	A (✓) D ()
La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación	Sugerencias.....
Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos	A (✓) D ()
Se evalúa periódicamente al personal para conocer si desempeñan actividades críticas de control	Sugerencias.....
La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora	A (✓) D ()


FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 16750153

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2	
Existen sistemas que permiten el control del ingreso y salida de las existencias	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Se llevan registros visibles del control del ingreso y salida de las existencias	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
La recepción de existencias en el almacén es a través de las guías respectivas	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
La documentación está siempre disponible cuando se requiere	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Se lleva una constante inspección sobre la recepción de las existencias	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Se retroalimenta al personal luego de las acciones de inspección	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Se llevan a cabo reuniones periódicas para la mejora del control de calidad en el almacén	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Existe comunicación con otras áreas para mejorar la calidad en el almacén	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Los colaboradores están preparados para un trabajo eficiente en el área	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Las herramientas que se usan son compartidas para todo el personal involucrado	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Existe un proceso correcto para la recepción de las existencias	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
Los anaqueles y estantes son los adecuados para el almacén	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
Las cajas (cajones) son lo suficientemente cómodos para el almacén	Sugerencias.....
La distribución física del espacio permite un mejor manejo de las existencias	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
Para los inventarios se usan los kardex del almacén	Sugerencias.....
Los inventarios se registran en una base de datos sistematizados	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()

El periodo en el que se hacen los inventarios son los correctos	Sugerencias.....
Usualmente se cumplen con los indicadores en el almacén	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
Se tienen indicadores con métricas (%) definidas por actividad	Sugerencias.....
Los recursos que se emplean para los inventarios son suficientes	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
Se cumple finalmente con el objetivo en el área de almacén	Sugerencias.....


FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 16750158

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, **CAMPOS TORRES VÍCTOR MANUEL**, 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: Serrano Culquipoma Analí, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018”**

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 17 de diciembre del 2019



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



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	VÍCTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	Profesión	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P. Utcubamba. Universidad Politécnica Amazónica
	Cargo	Coordinador de Carrera y Docente
TESIS		
TITULO: "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018"		
PROBLEMA: ¿De qué manera el control interno incide en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018?		
OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre el control interno y las incidencias en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.		
Autor: Serrano Culquipoma Analí		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la situación del control interno en la Zona de Trabajo Utcubamba. 2.- Definir la realidad del área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba. 3. Determinar el nivel de relación entre el control interno y el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.
Detalle del Instrumento: La encuesta N° 01 constará de 28 preguntas y la encuesta N° 2 constara de 21 preguntas las cuales se aplicarán a 15 trabajadores de la Zona de Trabajo Utcubamba, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1		
La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan estratégico	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan operativo	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un manual de funciones	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan anual de capacitación	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
Se realizan actividades que fomentan la integración del personal	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La alta dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad tiene definido sus objetivos	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad promueve una cultura de riesgos	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad ha identificado los riesgos internos y externos	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
Los mecanismos actuales son convenientes		
	Sugerencias.....	
Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()
	Sugerencias.....	
Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios		
	Sugerencias.....	
Existen procedimientos de control necesarios	A <input checked="" type="checkbox"/>	D ()

Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información	Sugerencias.....
Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación	A (✓) D ()
Se proporciona información correcta al personal que la requiere	Sugerencias.....
La administración apoya a los sistemas de información	A (✓) D ()
La comunicación es efectiva hacia los trabajadores sobre sus responsabilidades	Sugerencias.....
Los canales de comunicación facilitan el informe de acciones inapropiadas o deshonestas	A (✓) D ()
La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores	Sugerencias.....
Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada	A (✓) D ()
La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación	Sugerencias.....
Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos	A (✓) D ()
Se evalúa periódicamente al personal para conocer si desempeñan actividades críticas de control	Sugerencias.....
La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora	A (✓) D ()



CPO VICTOR M. CAMPOS TORRES
EAT. CDR. AMAZONAS - 056

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741.

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2		
Existen sistemas que permiten el control del ingreso y salida de las existencias	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Se llevan registros visibles del control del ingreso y salida de las existencias	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
La recepción de existencias en el almacén es a través de las guías respectivas	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
La documentación está siempre disponible cuando se requiere	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Se lleva una constante inspección sobre la recepción de las existencias	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Se retroalimenta al personal luego de las acciones de inspección	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Se llevan a cabo reuniones periódicas para la mejora del control de calidad en el almacén	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Existe comunicación con otras áreas para mejorar la calidad en el almacén	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Los colaboradores están preparados para un trabajo eficiente en el área	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Las herramientas que se usan son compartidas para todo el personal involucrado	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Existe un proceso correcto para la recepción de las existencias	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Los anaqueles y estantes son los adecuados para el almacén	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Las cajas (cajones) son lo suficientemente cómodos para el almacén		
Sugerencias.....		
La distribución física del espacio permite un mejor manejo de las existencias	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		
Para los inventarios se usan los kardex del almacén		
Sugerencias.....		
Los inventarios se registran en una base de datos sistematizados	A (✓)	D ()
Sugerencias.....		

El periodo en el que se hacen los inventarios son los correctos	Sugerencias.....
Usualmente se cumplen con los indicadores en el almacén	A (✓) D ()
Se tienen indicadores con métricas (%) definidas por actividad	Sugerencias.....
Los recursos que se emplean para los inventarios son suficientes	A (✓) D ()
Se cumple finalmente con el objetivo en el área de almacén	Sugerencias.....



CPD VICTOR M. CAMPOS TORRES
#AT. UCR. AMAZONAS - 066

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741.

VALIDACION DE INSTRUMENTO

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

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 18 de diciembre del 2019


Mg. Rafael Martel Acosta
DNI N° 40701866

Rafael Martel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

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 Sipán - IPAE
	Cargo	Docente
TESIS		
TITULO: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018” PROBLEMA: ¿De qué manera el control interno incide en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018? OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre el control interno y las incidencias en el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.		
Autor: Serrano Culquipoma Analí		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la situación del control interno en la Zona de Trabajo Utcubamba. 2.- Definir la realidad del área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba. 3. Determinar el nivel de relación entre el control interno y el área de almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.
Detalle del Instrumento: La encuesta N° 01 constará de 28 preguntas y la encuesta N° 2 constara de 21 preguntas las cuales se aplicarán a 15 trabajadores de la Zona de Trabajo Utcubamba, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1		
La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan estratégico	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan operativo	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un manual de funciones	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad cuenta con un plan anual de capacitación	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se realizan actividades que fomentan la integración del personal	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La alta dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad tiene definido sus objetivos	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad promueve una cultura de riesgos	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La entidad ha identificado los riesgos internos y externos	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Los mecanismos actuales son convenientes		
	Sugerencias.....	
Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios		
	Sugerencias.....	
Existen procedimientos de control necesarios	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	

Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información	Sugerencias.....
Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación	A (✓) D ()
Se proporciona información correcta al personal que la requiere	Sugerencias.....
La administración apoya a los sistemas de información	A (✓) D ()
La comunicación es efectiva hacia los trabajadores sobre sus responsabilidades	Sugerencias.....
Los canales de comunicación facilitan el informe de acciones inapropiadas o deshonestas	A (✓) D ()
La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores	Sugerencias.....
Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada	A (✓) D ()
La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación	Sugerencias.....
Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos	A (✓) D ()
Se evalúa periódicamente al personal para conocer si desempeñan actividades críticas de control	Sugerencias.....
La alta dirección revisa continuamente los resultados de los planes de mejora	A (✓) D ()


Rafael Martel Acosta
 Mgtr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 40701866

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2		
Existen sistemas que permiten el control del ingreso y salida de las existencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se llevan registros visibles del control del ingreso y salida de las existencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La recepción de existencias en el almacén es a través de las guías respectivas	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
La documentación está siempre disponible cuando se requiere	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se lleva una constante inspección sobre la recepción de las existencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se retroalimenta al personal luego de las acciones de inspección	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Se llevan a cabo reuniones periódicas para la mejora del control de calidad en el almacén	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Existe comunicación con otras áreas para mejorar la calidad en el almacén	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Los colaboradores están preparados para un trabajo eficiente en el área	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Las herramientas que se usan son compartidas para todo el personal involucrado	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Existe un proceso correcto para la recepción de las existencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Los anaqueles y estantes son los adecuados para el almacén	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Las cajas (cajones) son lo suficientemente cómodos para el almacén		
	Sugerencias.....	
La distribución física del espacio permite un mejor manejo de las existencias	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
Para los inventarios se usan los kardex del almacén		
	Sugerencias.....	
Los inventarios se registran en una base de datos sistematizados	A (✓)	D ()

El periodo en el que se hacen los inventarios son los correctos	Sugerencias.....
Usualmente se cumplen con los indicadores en el almacén	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
Se tienen indicadores con métricas (%) definidas por actividad	Sugerencias.....
Los recursos que se emplean para los inventarios son suficientes	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()
Se cumple finalmente con el objetivo en el área de almacén	Sugerencias.....


Rafael Martel Acosta
 Mgtr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI:**40701866**.....

7.9. Anexo 09: Evidencia Fotográfica.

