



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES SUVABI S.A.C. DE LA CIUDAD
DE JULIACA, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BR. FAUSTA MIRIAN RIVERA LUQUE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES SUVABI S.A.C. DE LA CIUDAD DE
JULIACA, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BR. FAUSTA MIRIAN RIVERA LUQUE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

PRESIDENTE

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja

MIEMBRO

C.P.C. Frank Efrain Blanco Mamani

MIEMBRO

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios,
quien con su bendición llena siempre mi
vida y a toda mi familia por estar
siempre presentes.

Y también de manera muy especial a la
gerente de la empresa por su
comprensión.

Mi profundo agradecimiento a todas las
autoridades y personal de la
Universidad.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a
Dios por permitirme estar con vida
y a mi ángel Eddie por iluminar,
protegerme siempre mi camino.

A mis padres, hermanos, primos y
amigas por haber sido mi apoyo a
lo largo de toda mi carrera
universitaria y a lo largo de mi
vida.

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como título: Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, 2018. Cuyo objetivo es describir la caracterización del control interno en el área de almacén de dicha empresa. La misma que se desarrolló bajo la metodología de, diseño no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, donde la población fue de 61 trabajadores, con una muestra de 53 trabajadores de la empresa, a quienes se aplicó un cuestionario sobre el control interno en el área de almacén, el mismo estuvo conformado por 19 ítems con una escala de valoración de “Likert”. Los problemas más recurrentes que se presentan dentro del área de almacén y están limitando brindar un servicio de calidad al cliente son: la falta de organización dentro de cada área del almacén según el tipo materiales que se maneja, la falta de identificación de funciones. En el análisis, en base a los resultados se llevó a cabo a través de la codificación y la tabulación de datos a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22, Llegando a la conclusión que; el 32% menciona que solo algunas veces existe control interno en el área de almacén y un 43% indican que siempre hay un control interno en el área de almacén. Deduciendo que el control interno en la empresa no es la correcta y se encuentra en un nivel irregular.

Palabra clave: Control interno, Área de almacén, empresa.

ABSTRACT

That the internal control in the company is not the correct one and it is in an irregular the research work has the title: Characterization of internal control in the warehouse area of the company Distribuciones Suvahi S.A.C. of the city of Juliaca, 2018. Whose objective is to describe the characterization of the internal control in the warehouse area of said company. The same was developed under the methodology of non-experimental design, descriptive level and quantitative approach, where the population was 61 workers, with a sample of 53 workers of the company, to whom a questionnaire was applied on internal control in the warehouse area, it was made up of 19 items with a rating scale of "Likert". The most recurrent problems that arise within the warehouse area and are limiting to provide a quality service to the customer are: the lack of organization within each area of the warehouse according to the type of materials handled, the lack of identification of functions. In the analysis, based on the results was carried out through the coding and tabulation of data through statistical techniques in the program SPSS Version 22, arriving at the conclusion that; 32% mention that only sometimes there is internal control in the warehouse area and 43% indicate that there is always an internal control in the warehouse area. Deducing level.

Keyword: Internal control, Warehouse area, company.

| | Pág. |
|---|-------------|
| JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 4 |
| 2.1 Antecedentes | 4 |
| 2.2 Bases teóricas | 9 |
| 2.2.1 Control interno..... | 9 |
| 2.2.1.1 <i>Ambiente de control</i> | 11 |
| 2.2.1.2 <i>Evaluación de riesgos</i> | 12 |
| 2.2.1.3 <i>Actividades de control</i> | 13 |
| 2.2.1.4 <i>Información y comunicación</i> | 14 |
| 2.2.1.5 <i>Supervisión</i> | 15 |
| 2.2.2 Área de almacén..... | 17 |
| 2.2.2.1 <i>Recepción</i> | 21 |
| 2.2.2.2 <i>Almacenamiento</i> | 22 |
| 2.2.2.3 <i>Registro</i> | 23 |
| 2.2.2.4 <i>Mantenimiento</i> | 23 |
| 2.2.2.5 <i>Despacho</i> | 24 |
| 2.3 Marco conceptual | 25 |
| III. METODOLOGÍA | 27 |
| 3.1 Diseño de la investigación | 27 |
| 3.1.1 Tipo de la investigación | 27 |
| 3.1.2 Nivel de la investigación..... | 27 |
| 3.2 Población y muestra | 27 |
| 3.2.1 Población | 27 |
| 3.2.2 Muestra | 28 |
| 3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores | 29 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.3.1 | Variable 1: Control interno | 29 |
| 3.3.2 | Variable 2: Área de almacén..... | 29 |
| 3.3.3 | Cuadro de operacionalización de variables | 30 |
| 3.4 | Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 31 |
| 3.4.1 | Técnica..... | 31 |
| 3.4.2 | Instrumento | 31 |
| 3.5 | Plan de análisis | 32 |
| 3.6 | Matriz de consistencia..... | 33 |
| 3.7 | Principios éticos | 34 |
| IV. | RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS | 35 |
| 4.1 | Resultados | 35 |
| 4.1.1 | Respecto al objetivo general | 35 |
| 4.1.1.1 | Respecto al objetivo específico 1 | 37 |
| 4.1.1.2 | Respecto al objetivo específico 2 | 43 |
| 4.1.1.3 | Respecto al objetivo específico 3 | 46 |
| 4.1.1.4 | Respecto al objetivo específico 4..... | 51 |
| 4.1.1.5 | Respecto al objetivo específico 5..... | 56 |
| 4.2 | Análisis de resultados..... | 61 |
| 4.2.1 | Respecto al objetivo general | 61 |
| 4.2.1.1 | <i>Respecto al objetivo específico 1</i> | <i>61</i> |
| 4.2.1.2 | <i>Respecto al objetivo específico 2</i> | <i>62</i> |
| 4.2.1.3 | <i>Respecto al objetivo específico 3</i> | <i>63</i> |
| 4.2.1.4 | <i>Respecto al objetivo específico 4</i> | <i>64</i> |
| 4.2.1.5 | Respecto al objetivo específico 5..... | 66 |
| V. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 68 |
| 5.1 | Conclusiones | 68 |
| 5.1.1 | Respecto al objetivo general | 68 |
| 5.1.2 | Respecto al objetivo específico 1..... | 68 |
| 5.1.3 | Respecto al objetivo específico 2..... | 68 |
| 5.1.4 | Respecto al objetivo específico 3..... | 69 |
| 5.1.5 | Respecto al objetivo específico 4..... | 69 |
| 5.1.6 | Respecto al objetivo específico 5..... | 70 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 71 |

| | |
|--|-----------|
| VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS..... | 72 |
| 6.1 Referencias bibliográficas..... | 72 |
| ANEXOS | 77 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadros 1 Personal de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. | 28 |
| Cuadros 2 operacionalización de variables..... | 30 |
| Cuadros 3“Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahí S.A.C. de la ciudad de Juliaca 2018” | 33 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Control interno..... | 35 |
| Tabla 2: Ambiente de control | 37 |
| Tabla 3: ¿La empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores? | 38 |
| Tabla 4: ¿La empresa cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén? | 39 |
| Tabla 5: ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén? 40 | |
| Tabla 6: ¿La empresa tiene implementado adecuadamente su organigrama? | 41 |
| Tabla 7: ¿La empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores? | 42 |
| Tabla 8: Evaluación de riesgos | 43 |
| Tabla 9: ¿La empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el area de almacén? | 44 |
| Tabla 10: ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos? .. | 45 |
| Tabla 11: Actividades de control | 46 |
| Tabla 12: ¿La empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario? | 47 |
| Tabla 13: ¿La empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén? | 48 |
| Tabla 14: ¿La mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén? | 49 |
| Tabla 15: ¿El encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén?..... | 50 |
| Tabla 16: Información y comunicación. | 51 |
| Tabla 17: ¿Es confiable el sistema de información que cuenta la empresa? | 52 |
| Tabla 18: ¿Registran oportunamente el sistema la mercadería que se recepciona? .. | 53 |
| Tabla 19: ¿Los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías de la empresa?..... | 54 |
| Tabla 20: ¿Se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema?..... | 55 |
| Tabla 21: Supervisión | 56 |

| | |
|--|----|
| Tabla 22: ¿La empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores? | 57 |
| Tabla 23: ¿Se realiza inventario físico en la empresa? | 58 |
| Tabla 24: ¿El supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén? | 59 |
| Tabla 25: ¿El encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén? | 60 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Control interno..... | 35 |
| Gráfico 2: Ambiente de control | 37 |
| Gráfico 3: ¿La empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores? | 38 |
| Gráfico 4: ¿La empresa cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén?..... | 39 |
| Gráfico 5: ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén? | 40 |
| Gráfico 6: ¿La empresa tiene implementado adecuadamente su organigrama? | 41 |
| Gráfico 7: ¿La empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores? | 42 |
| Gráfico 8: Evaluación de riesgos | 43 |
| Gráfico 9: ¿La empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el area de almacén? | 44 |
| Gráfico 10: ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos?..... | 45 |
| Gráfico 11: Actividades de control | 46 |
| Gráfico 12: ¿La empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario? | 47 |
| Gráfico 13: ¿La empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén? | 48 |
| Gráfico 14: ¿La mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén? | 49 |
| Gráfico 15: ¿El encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén?..... | 50 |
| Gráfico 16: Información y comunicación | 51 |
| Gráfico 17: ¿Es confiable el sistema de información que cuenta la empresa? | 52 |
| Gráfico 18: ¿Registran oportunamente el sistema la mercadería que se recepciona? | 53 |
| Gráfico 19: ¿Los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías de la empresa?..... | 54 |
| Gráfico 20: ¿Se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema?..... | 55 |
| Gráfico 21: Supervisión | 56 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 22: ¿La empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores? | 57 |
| Gráfico 23: ¿Se realiza inventario físico en la empresa? | 58 |
| Gráfico 24: ¿El supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén? | 59 |
| Gráfico 25: ¿El encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén? | 60 |

I. INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como título: “Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca”.

Según el autor Bacallao, (2013) “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad”.

Según el autor Cervantes, (2013) determina qué; “El almacén es todo espacio que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución”.

Hoy en día para las empresas es importante y necesario aplicar los instrumentos o más conocido como los componentes del control interno para tener un resultado óptimo, perfecto, eficiente y rentable.

Actualmente la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. con sucursal en esta ciudad de Juliaca dedicado al rubro de la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco.

Los problemas más recurrentes que se presentan dentro del área de almacén y están limitando brindar un servicio de calidad al cliente son: la falta de organización

dentro de cada área de almacén según el tipo de materiales que se maneja, la falta identificación de funciones.

Para ellos se ha podido plantear el siguiente problema general ¿Cómo es la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca. Así mismo, cuenta con 5 objetivos específicos, tales como; conocer el ambiente del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, identificar la evaluación de riesgos del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, describir las actividades de control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, conocer los sistemas de información y comunicación del control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca e identificar la supervisión del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad Juliaca.

El presente documento está dividido en seis partes, la misma, que consta de introducción, revisión de literatura, metodología, resultado y análisis de resultado, conclusiones y recomendaciones y finalmente los aspectos complementarios.

La presente investigación ayudara a tener una mejor rentabilidad a la empresa implementando las regulaciones correspondientes y fortalecimiento de capacidades para un mejor proceso en la recepción e ingresos al almacén de las mercaderías.

Finalmente, la investigación es justificable e importante porque contribuirá a la implementación de un mejor control interno, resultado óptimo, eficiente y rentable en la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Robleto, (2015) en su investigación titulada evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014 cuyo objetivo fue determinar el control interno del almacén de la facultad. El tipo de investigación fue de modelo descriptivo, una vez revisado el sondeo de control interno acerca del almacén de la facultad. Los resultados que se lograron obtener en esta investigación. Se concluyó que no hay un apropiado control interno en el almacén por estos motivos: El control interno simple, no se llegó a observar un buen uso de los métodos ni de los manuales que hay en dicha facultad.

Crespo, (2014) en su investigación titulada "Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013" tuvo como objetivo la elaboración del diseño, la implantación y el fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la organización Multitecnos S.A. la metodología de la investigación fue el método inductivo. Concluyó aduciendo que en la investigación se logró identificar que la organización Multitecnos S.A., no cuenta con ninguna estructura de control interno para todas las áreas.

De acuerdo con Cevallos & Lino, (2016) la investigación titulada "Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redime" la presente investigación tuvo como objetivo general analizar el modelo apropiado para el control interno y su afectación en los estados financieros. Con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto se utiliza el diseño metodológico no experimental de tipo

transaccional con tipo de investigación descriptiva y explicativa. Llegaron a la conclusión de que tienen que evaluar los controles internos ya que es de mucha importancia, de esa manera disminuir las amenazas y tener una presentación adecuada sobre los estados financieros.

2.1.2 A nivel nacional

Mena, (2017) en su investigación "Caracterización del control interno del área de almacén en las empresas del sector agrario del Perú: caso empresa "Puquchi sociedad anónima cerrada" de Sullana y propuesta de mejora, 2017" tuvo como objetivo principal fijar y detallar las características del control interno del área de almacén en las entidades del sector agrario del Perú y de la empresa Puquchi S.A.C. La investigación fue de modelo descriptivo con un nivel cuantitativo y tiene un diseño no experimental, consecuentemente, para reunir los datos se aplicó una entrevista hacia el gerente agrícola de la organización; logrando obtener los siguientes resultados: la organización Puquchi no cuenta con un manual de organizaciones y funciones para el buen progreso de sus responsabilidades. En conclusión, en los resultados encontrados de los antecedentes pertinentes según Suarez Cárdenas, (2015) el personal de la empresa realiza periódicamente un inventario físico. Del mismo modo con Gonza García (2016) la empresa debe utilizar la tarjeta Bincard con el propósito de controlar los movimientos de entradas y salidas de materiales en cantidad, así misma el uso de kardex con el método "PEPS" primeras entradas primeras salidas.

Puma, (2017) en su investigación titulada "Control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas textiles, Distrito de la Victoria, año 2017". El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo principal identificar la incidencia del control interno en el área del almacén en las empresas textiles del distrito de la

Victoria, año 2017. El tipo de investigación fue descriptiva– correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional, en la investigación elaborada se llegó a la conclusión de que el control interno cae sobre el área de almacenamiento de las organizaciones textiles.

Huayhua, (2018) en su investigación titulada "Control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018" con el objetivo de determinar que el control interno en el área de almacén mejorará la rentabilidad de la empresa distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018, el tipo de investigación fue, cuantitativa, experimental y aplicada. De la investigación que se realizó se llegó a la conclusión determinando la existencia de defectos sobre el control de los procesos de operaciones en el área de almacén, así como la falta de un manual de procedimientos, la falta de dirección por un encargado del área, la falta de un plan de contingencia frente a cualquier evento de deterioro del producto.

2.1.3 A nivel regional

Cari, (2015) por esta razón, se llevó a cabo el presente trabajo de investigación titulado: "Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca, periodo 2014". El objetivo de la investigación fue analizar el control interno de inventarios en la organización contable de las ferreteras. Este trabajo requirió de una investigación tipo descriptiva, llegó a la conclusión una vez comprobada y demostrada a través de los gráficos y cuadros de las organizaciones ocupadas al negocio de los fierros y aceros en la ciudad de Juliaca sí hay un control interno de inventarios en cambio este control es llevado a un 75% aplicando el método kardex manual; por otro

lado un 75% del inventario físico de bienes se realiza anualmente puesto que tiene que ser con más frecuencia, y por último del total de las organizaciones el 87.5% tienen en cuenta de que el control interno de inventarios que es utilizado; es ineficiente.

Arcaya, (2018) la investigación titulada "El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno" su objetivo fue evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno. La metodología el tipo de investigación es el no experimental o descriptivo, de corte transversal, llego a la conclusión según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

2.1.4 A nivel local

Díaz, (2018) el presente trabajo de investigación lleva por título "Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R&L contratistas y consultores generales S.A.C." es una investigación que tuvo como objetivo establecer la influencia de implementación de un control interno en la gestión de inventarios de la empresa R&L contratistas y consultores generales S.A.C. Con un trabajo de diseño aplicado, de tipo experimental con medición de la variable dependiente con pre-test y post-test, en conclusión: respecto al objetivo

general, la pre-test revela que el 17% de los trabajadores conocen sobre la gestión de inventarios, el 83% de los trabajadores mencionan lo contrario, posterior a la implementación, lo cual consta de políticas, normas, manual, descripción de procedimientos, diagrama de flujos y formatos, el post-test, afirma que el 90% de los empleados conocen sobre la gestión de inventarios, pero un 10% de los empleados anuncian lo contrario. Es decir, un 73% más de trabajadores tiene mejor conocimiento sobre la administración de inventarios.

Zapana, (2018) la investigación titulada "Control interno y su efecto en la evasión tributaria de los comerciantes minoristas artesanales del sector textil de la ciudad de Juliaca en el año 2018" el objetivo general fue fundamentar el efecto que fabrica el control interno en la evasión tributaria de los vendedores minoristas artesanales del sector textil de la ciudad de Juliaca, en el año 2018. La metodología que se empleó fue el método científico, de tipo descriptivo, con un nivel no experimental. Llegó a la conclusión de que la SUNAT, en relación a los estatutos fundamentales del control interno adaptados a comerciantes encuestados, señalan que, el 59.2% constituyen sus obligaciones, el 8.8% tienen trabajos apartados, el 10.2% aplican pruebas de comprobación, 17.17% desempeñan actividades a un solo cargo, el 8.8% ponen en práctica los trámites por escrito, el 59.2% identifica al equipo con el que trabajará, el 25.9% emprende la acción de rotar sus funciones, el 59.9% tiene periodo de descanso e identifica adecuadamente su personal, el 21.8% pone en práctica el control interno, el 71.4% lleva cuentas, el 80.3% emplea el sistema de archivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

Según el autor Bacallao, (2013) refiere “El control interno es un mecanismo de la gestión la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados, las medidas que se implantan las empresas son amparadas por lo siguiente: la exactitud, confiabilidad de la información contable respaldada, la productividad de las operaciones y el cumplimiento de los propósitos a lograr, así como también la aplicación de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. El rendimiento de la metodología del control interno, estudio y la actualización se suscita de forma continua y es una obligación ejecutarla, bajo la supervisión de los encargados de cada área sea pública o privada”.

Control interno, es un término que se emplea con el único propósito de mostrar las medidas adoptadas en las entidades, para monitorear y evaluar las operaciones. El sistema de control interno capta los planes, sistemas dispuestos y procesos establecidos dentro de una compañía con el propósito de proteger sus activos, comprobar la fiabilidad de los datos contables.

Según el autor Serrano, (2018) menciona que el control interno conoce su entorno inmediato donde se desenvuelve la entidad, es un procedimiento mediante el cual se establecen los estilos de la gestión por el cual deberán ser administradas; facilitan identificar probables dificultades en los procesos, siendo un respaldo en la toma de decisiones, mejora de este modo, el cumplimiento idóneo de los objetivos establecidos.

Para la INTOSAI el control interno constituye una serie de métodos, planes, procedimientos, incluyendo la postura de la entidad, para ofrecer una garantía ecuánime de que se haya cumplido con los objetivos generales.

Según el autor Gutiérrez, (2015) manifiesta “El término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”.

A. Importancia del control interno

El control interno es sustancial debido a que se encuentran presente en la totalidad de las actividades que desarrolla una entidad para asegurar la ejecución del cometido y los propósitos trazados.

El control interno, fue adquiriendo gran relevancia en el nivel financiero, económico, productivo, administrativo y legal, facilitando la eficacia de la administración en una entidad proporcionar seguridad, en correlación de los objetivos propuestos. Todo lo anteriormente expuesto se logra mediante, aspectos básicos de eficiencia y efectividad en los procedimientos, así como confiabilidad de los reportes financieros; cumplimiento de las normas, leyes y supervisión, todo esto muestra el desempeño administrativo (Rivera Fernandez, 2015).

B. Objetivos del control interno

Según Coso, (2013) menciona estos objetivos en el control interno:

- **Objetivos operativos:** se refiere a la eficiencia y efectividad de las actividades de la entidad, implica los objetivos de rendimiento financiero, operacional y salvaguarda sus activos ante posibles pérdidas.

- **Objetivos de información:** referido a los datos financieros y no financieros ya sean internos, externos y estas comprenden aspectos de transparencia, oportunidad y confiabilidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** en tanto se refiere al cumplimiento de las leyes, reglas en donde indica las medidas que dispone la compañía.

C. Componentes del control interno

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Dimensiones de la variable control interno

2.2.1.1 Ambiente de control

Según Mantilla, (2013) refiere que el contexto del control define la base de las actividades dentro de una compañía lo cual influye en la concientización de sus personales con referencia al control. Es uno de los elementos esenciales en donde se respalda, lugar de donde proceden los demás componentes, convirtiéndose en un elemento fundamental para desarrollar y alcanzar los propósitos formulados en el ámbito del control.

Según Orellana, (2002) menciona que es la base del funcionamiento del control interno, el cual las directrices, el desenvolvimiento intervienen en el desempeño de los trabajadores en el ámbito de control. De igual forma es una pieza fundamental a diferencia de los demás componentes del control interno, contribuyendo con la

disciplina y la estructura. De esta forma el control promueve el énfasis de una compañía, donde la administración establece autoridad y compromiso.

- a) **Difusión de integridad y valores éticos:** La integridad y los valores éticos en las autoridades encargadas tanto como de los servidores que establecen sus preferencias y juicios de valor, el cual se refiere a las normas de conducta, así como también a las formas de gestión. (Mantilla B. , 2013)
- b) **Estructura organizacional:** Los personales designados deberán de desarrollar, actualizar y aprobar la estructura organizativa en el marco de eficacia y eficiencia que primordialmente contribuya al desempeño de los objetivos y del mismo modo se efectúe en cuanto a la misión se refiere. (Mantilla B. , 2013)
- c) **Administración de los recursos humanos:** Es el área enfocada en organizar y planear, con la finalidad de lograr un buen desempeño laboral asimismo evalúa la eficiencia individual que incorpore indirectamente al ámbito laboral, logrando de este modo una actitud positiva y favorable (Werther & Davis, 2000).
- d) **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Para poder instituir sobre sus obligaciones y compromisos a los trabajadores a cargo, es de vital importancia tener información de los niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad. (Hernández, 2000)

2.2.1.2 Evaluación de riesgos

Según Orellana, (2002) consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

Las entidades se ven propensas a múltiples conflictos al margen de su envergadura, estructura, naturaleza o lugar. Puesto que no es factible aminorar los conflictos al cero, es imprescindible que la dirección establezca el nivel del peligro que se considere tolerable y tratar de mantenerlo entre los límites definidos.

Según Coso, (2013) la evaluación de riesgos reside en la identificación; cuantificación y priorización de los sucesos potenciales, que consigan poseer impactos y consecuencias relevantes para la compañía.

a) Identificación de riesgos: Es un suceso interactivo que resulta primordial a fin de que una compañía sea exitosa, precisamente por esta razón se debe de identificar los peligros que pudieran obstruir a obtener las metas de la compañía (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002).

b) Análisis de riesgos: Es un instrumento con el propósito de lograr inspeccionar los conflictos que podrían suceder en la empresa, ejemplo; accidentes o enfermedades profesionales (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002).

2.2.1.3 Actividades de control

Según Orellana, (2002) afirma que “Las políticas y procedimientos que suelen corroborar el cumplimiento de las directrices”. De la misma forma procura que se tomen las medidas necesarias con el objetivo de afrontar los riesgos que suelen poner en peligro el cumplimiento de los objetivos. Las labores de control se efectúan en todos los ámbitos y funciones, engloba una serie de actividades como pueden ser; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, dispositivos de seguridad, segregación de funciones y aplicación de indicadores de rendimiento.

Segregación de funciones: La delegación de funciones en cuanto a los cargos se refiere, como los equipos de trabajo; todo ello debe contribuir a reducir las amenazas

de falencias que posiblemente surjan o de las estafas ya sea en procesos, actividades o tareas. Por lo tanto, a un solo puesto o equipo de trabajo no le compete tener el control de la gran mayoría de etapas clave en una operación, actividad o tarea. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

a) **Control sobre el acceso de archivos:** La disposición a la información se restringe al personal acreditado que este comprometido con la compañía por la utilización y protección del mismo. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

2.2.1.4 Información y comunicación

Según Orellana, (2002) la información y comunicación es el ente que direcciona a la vinculación y retroalimentación en vista de que está situado entre los cuatro factores pasados con el único fin de cumplir los objetivos anteriormente planeados. Es imprescindible que cada integrante de una organización tenga en conocimiento el rol que le corresponde desempeñar y tengan la información más actualizada y oportuna que requieren para direccionar sus acciones.

La información más destacada debe ser seleccionada, recopilada, procesada e informada de modo que llegue a su debido tiempo a todas las áreas permitiendo desempeñar sus responsabilidades individuales.

Los sistemas de información son de vital importancia en el proceso de elaboración de la directriz general competente a la gestión y el control, por esta razón su calidad tiene gran trascendencia y se refiere a otros componentes de su contenido, oportunidad, exactitud y accesibilidad. Los informes deben remitirse por medio de una comunicación eficaz que incorpore una circulación multidireccional de la información: creciente, disminuida y transversal.

Según Mantilla, (2013) la información y comunicación hace referencia particularmente a la captación y el intercambio de los datos de cualquier organización y la colaboración al cumplimiento de las funciones. Cada organización debe desempeñar sus sistemas propiamente interrelacionados que direccionen a los empleados de las empresas a capturar e intercambiar los datos requeridos con la finalidad de encaminar, administrar y controlar sus actividades.

- a) **Sistemas de información:** Los sistemas de información desarrollados e implantados por la organización constituyen una herramienta que sirve con la finalidad de conformar las estrategias organizacionales, del mismo modo, para el cumplimiento de sus objetivos y metas. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)
- b) **Archivo institucional:** El titular o funcionario asignado debe determinar y aplicar estatutos y procedimientos de archivo correspondientes a fin de preservar y conservar la documentación e información de conformidad con su utilidad o también, por requerimiento técnico o jurídico, entre ellos los informes y los registros contables, administrativos y de gestión, incorporando a los proveedores de sustento. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)
- c) **Canales de comunicación:** Los canales de comunicación son sistemas fabricados conforme a las necesidades de la compañía y tienen en consideración un medio de suministración formal, informal y multidireccional con el fin de difundir la información. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

2.2.1.5 Supervisión

Según Orellana, (2002) la supervisión es la garantía de que los controles están operando adecuadamente considerando lo planificado.

Las labores de supervisión pueden ser emprendidas por diferentes instancias que parten desde un encargado de área, incluso hasta un comité de auditoría, a través de la auditoría interna, la autoevaluación de controles, conforme el valor de la operación, el tamaño de las amenazas, la estructura organizativa y los estatutos internos de cada entidad.

El proceso de supervisión se emprende en dos categorías: labores progresivas que son sometidas a las actividades recurrentes tales como las conciliaciones, comparaciones, actividades habituales de gestión o evaluaciones puntuales como replanteamiento del sistema, de modo que se pueda verificar el verdadero desempeño del sistema.

- a) **Actividades de prevención y monitoreo:** La acción de monitoreo de los procesos y operaciones de la organización deben poner en conocimiento de manera oportuna si éstos emprenden adecuadamente con el fin de cumplir sus objetivos y si en el desempeño de las actividades asignadas se adquieren acciones de prevención, cumplimiento y corrección requeridas con el propósito de garantizar la calidad y la idoneidad de los mismos. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)
- b) **Compromiso de mejoramiento:** Se debe potenciar y fijar la ejecución paulatina de autoevaluaciones referente a la gestión y el control interno de las entidades públicas o privadas, por cuyo mérito se podrá constatar el comportamiento institucional e informarse acerca de las oportunidades de mejora establecidos. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

2.2.2 Área de almacén

Según el autor Aguirre, (2016) afirma que “El almacén es un espacio planificado para la guarda y la manipulación eficaz y eficiente de bienes y materiales”.

El almacén es el lugar donde se trata de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro del mismo, de cualquier material, materia prima, terminados, semielaborados, al igual que el tratamiento en información de datos generales.

Los almacenes son lugares focalizados que están estructurados y planificados para materializar las operaciones de almacenamiento tales como: el control, conservación, custodia, recepción, la expedición de mercancías y productos, etc. El almacén es el responsable de poner en orden el flujo de existencias.

Según el autor Cervantes, (2013) refiere que “El almacén es todo lugar que presta servicio con la finalidad de depositar o guardar un gran número de artículos, mercancías o productos para su uso, venta o distribución”.

Según el autor Sergi, (2018, págs. 7-8) aduce “La gestión del almacén posibilita controlar particularmente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención, los errores y el tiempo de dedicación. Trata de establecer cómo y dónde deben almacenarse las mercancías”. Sus objetivos son:

- Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias.
- Conocer que productos y/o mercaderías existen en el almacén, en que cantidad y en donde están ubicadas.
- Aumentar el espacio, ubicar la mayor cantidad de mercancía en el menor espacio posible, sin olvidar el resto de los principios.
- Minimizar las actividades de mantenimiento de las mercancías.

A. Importancia del área de almacén

Son tres los ejes sobre los que ha rotado la transformación de la importancia y del trabajo del almacén para las compañías. (Fernández de la Vega, 2019)

- **Mejor servicio a clientes**

Actualmente el servicio al cliente ha adquirido un carácter primordial para las compañías.

Consideremos los comercios electrónicos y físicos. El tiempo de respuesta que otorga los almacenes se ha transformado en un aspecto esencial que incide en el prestigio de su marca con respecto a los consumidores.

- **Aumento de la productividad**

El incremento de la productividad se encuentra en un punto de mira de todas las entidades públicas o privadas. Incrementar la productividad en la labor de los almacenes es además una faceta esencial en un escenario muy competitivo como en la actualidad.

Existe un costo logístico sobre los productos que son indispensables mantener y controlar en mínimos puesto que, si no es así, podría llegar a un porcentaje considerable del costo total del producto. Con ello nos referimos a la inversión que se realiza en el almacén, el periodo de permanencia de los productos/mercancías en el almacén, picking, manipulado, trasportes, operarios del almacén.

- **Mayor número de referencias**

La cifra de productos que en la actualidad se consume supera extensamente a los que ya se consumían con anterioridad. A eso se suma la vida media de los

productos ha llegado a reducirse considerablemente, salvo con algunas excepciones.

Adicionalmente, se tiene en consideración que en la actualidad la gran parte de las áreas cuentan con un nivel alto de competitividad interna, es por eso que tiene sentido que el número de referencias de productos haya aumentado de una forma cuasi exponencial.

Si antes se llegaba a almacenar grandes cantidades de pocas referencias, ahora ocurre lo contrario.

Todas estas características han obligado a replantar el diseño de los almacenes, de tal forma la labor en ellos dé respuesta a las necesidades nuevas del mercado actual de esa forma las organizaciones sigan siendo competitivas en su respectivo sector.

B. Objetivo del área del almacén

El objetivo del área de almacén es abastecer espacio, equipo para proteger y contener los artículos hasta que sean usados o embarquen en forma que sea más eficiente en costos.

C. Funciones del área de almacén

Es más que el “custodio” de la mercancía que es almacenada, tomando en cuenta esencialmente un gestor de recursos (humanos y materiales), cuyo uso tiene que “optimizar” para lograr alcanzar los objetivos de servicio impuesto por el departamento comercial teniendo en cuenta con las exigencias del mercado.

Así detallamos las funciones: (Fernandez Vega, 2018)

- Proteger, custodiar y controlar los bienes que son depositados.

- Asegurar que los bienes proporcionen el servicio esperado, su rotación sea lo más eficaz, circulando lo más rápido.
- El almacenamiento y manejo de los materiales implica un elevado coste, por lo que se tiene que tener el menor nivel de existencia sin dejar caer en rotura de stock.

D. Actividades del área de almacén

Según el autor Swift, (2012) menciona estas actividades:

- La custodia eficiente y fiel de los productos y materiales se tienen que encontrar a cargo de un solo individuo en cada área del almacén.
- El personal de cada almacén tiene que ser asignado a labores apropiados de almacenaje, recepción, hasta donde exista la posibilidad de revisar, registrar, despachar y apoyar en cuanto al control de los inventarios.
- Tiene que haber una sola puerta, bien una de salida y una de entrada, y ambas tienen que estar bajo control.
- Se tiene que llevar un registro computacional o manual al día, así como el control interno de salidas y entradas.
- Es indispensable informar a contabilidad sobre los movimientos diarios, control de inventarios de salidas y entradas de almacén también al control de producción de existencias y producción.
- Se tiene que asignar un identificador a cada producto y afianzarla por el nombre común y la codificación de producción, compras y el control de inventarios.
- Cada material o producto tiene que estar ubicado según su identificación en pasillo y clasificación, espacio o estantes marcados con una clasificación

numérica, alfabeto, alfa numérica. Esta misma ubicación tiene que coincidir con el registro en el sistema o manualmente.

- Los inventarios físicos tienen que hacerse exclusivamente por el personal ajeno al almacén.
- Todo movimiento de las mercaderías de salida y entrada se tiene que, respaldar mediante un documento firmado, válido para la organización.
- La entrada al almacén se tiene que prohibir a todas aquellas personas ajenas a la bodega de almacenamiento salvo con un permiso por personal del propio departamento.
- Los materiales tienen que obtenerse fácilmente cuando es requerido (Just Time), conforme al rubro de la organización.
- La disposición del almacén tendrá que aportar al control de los materiales.
- El área que es ocupada por los pasillos respecto al total del almacenamiento, tiene que ser tan pequeña que de esa forma pueda permitir las condiciones sistemáticas para una operación.
- Las estructuras del almacén deben ser adaptables, en otras palabras, tiene que disponerse de manera que se pueda hacerse ampliaciones o modificaciones con una mínima inversión adicional.

Dimensiones de la variable área de almacén

2.2.2.1 Recepción

Según el autor Fortega, (2013) menciona que “La recepción es el grupo de acciones destinados a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en calidad, precio, presentación y cantidad con los pedidos que se han realizado”.

En todo proceso acerca del almacenamiento, la función de recepción tiene un papel fundamental. Un efectivo y rápido proceso de recepción únicamente puede darse por cumplido si existe una modalidad racional de trabajo. A tal efecto se indica: programar la adquisición de bienes (precisar al vendedor una hora para la entrega, en ejemplo, de 7 am a 10 am), elaborar el sitio adecuado para la recepción la entrega del distribuidor debe adjuntar comprobantes de pago como la factura, orden de compra, albarán u otro documento de la empresa que sea considerado como respaldo de la recepción de los bienes.

- **Precio:** El precio es el importe de dinero u otros componentes de utilidad que requieren para adquirir un producto. (Stanton, Etzel, & Walker , 2004, pág. 353)
- **Calidad:** Es un nivel previsible de fiabilidad y uniformidad a bajo costo, que está alineado a los requerimientos del mercado. (Deming, 1989)
- **Cantidad:** Es entregar a los usuarios y a los compañeros de trabajo, los productos y servicios sin carencias en el tiempo indicado. Philip Crosby (1989)

2.2.2.2 Almacenamiento

Según el autor Escudero, (2014) nos menciona que “permite que el colaborador conozca todos los conjuntos de técnicas para acordar tiempo, reducir costes de almacenaje, transporte y obtener que la mercadería llegue al destinatario final cuando sea necesario, en el ambiente o lugar que lo necesite y con completa satisfacción en cantidad y calidad”.

- **Lugar o espacio:** comprende en colocar las mercaderías en el interior del lugar de almacenamiento destinado a conservación y depósito.

2.2.2.3 Registro

Según Josar, (2001, pág. 4) la acción de registrar la actividad financiera es un sistema contable que toda organización pública o privada debe contar con el registro sistemático de la labor comercial de manera cotidiana en términos financieros. En una compañía se emprende todo tipo de transacciones que puede manifestarse en términos monetarios y que tienen la obligación de ingresar en los libros de contabilidad. La transacción es la acción terminada más que a una posible acción a posterior. Por supuesto, no todos los acontecimientos comerciales se pueden calcular y detallar objetivamente en términos monetarios.

- **Movimientos:** Es la acción de registrar mes a mes, en función del tipo de cuenta, éste posiblemente sea un cargo o abono. (Josar, 2001)
- **Control detallado:** Se trata de la incorporación de programas, modalidad, herramientas y/o técnicas en una compañía con el fin de obtener el desarrollo de la calidad de sus mercaderías, servicios y productividad. (Debitor, 2011)

2.2.2.4 Mantenimiento

Según el autor Perdomo, (2017) nos menciona que existe un rápido acceso del personal de mantenimiento y de los talleres con menos trámites administrativos, descentralización administrativa, esto implica una duplicación de supervisiones posteriores, mayor espacio requerido y direccionado a los almacenes, así como la duplicación de equipos de movimiento, más empleados.

- **Mayor espacio necesario:** El espacio necesario para el lugar de recepción tiene que ver con la voluptuosidad máxima de los productos que se descargan y del tiempo de su internamiento en ella. (Perdomo Bahamon, 2017)

- **Equipos de movimiento:** Son activos que contiene una organización pública o privada para su empleo en la producción de bienes y servicios. (Pérez Lopez, 2016)
- **Más personal:** Según el servicio de administración tributaria dice “es un ser humano que puede emprender actividades comerciales, brindar servicios, trabajar por salarios, alquilar bienes inmuebles, entre otras ocupaciones”.

2.2.2.5 Despacho

Según Mendoza, (2013) el despacho es el proceso emprendido por el jefe de almacén, al mismo tiempo es el responsable de llevar las existencias de los productos que ingresan y salen del depósito así como el control de inventarios y el recibo de los productos: es el jefe de recibos el que coordina con el proveedor para designar la hora, el día, y la fecha de envío de la mercadería. El jefe de los recibos es el responsable de emprender la logística preparando a los recibidores para los diferentes tipos de mercaderías. En la inspección de la mercancía que recibe tiene como misión inspeccionar y comprobar si la mercancía cuenta con el orden de compra del lugar donde se estiba y embala, en él se almacena y se pone en orden. En lo que concierne a la programación del despacho, las solicitudes de las mercaderías, es el jefe de ventas quien realiza la solicitud de las mercaderías que salen. En la orden de venta, esta orden se sube en el sistema de la organización por el jefe de despacho que toma en consideración las siguientes características de grupos de despacho, dirección, fecha.

- **Verificación del despacho de la mercadería:** Son tareas que los encargados del área de almacén deben realizar, que se entreguen en buenas condiciones y lleguen a su destino sin ningún problema. (Mendoza, 2013).

- **Hora y fecha de despacho:** Debe de emitir una orden de compra para solicitar ciertas mercaderías donde se detalla el tipo de producto, precio, condiciones de pago, hora y fecha de entrega del producto. (Pérez Porto & Gardey, 2011).
- **Registrar un documento:** Es considerado como el respaldo de contabilidad que sirven de pilar para registrar las actividades comerciales de una compañía. (Velasco, 2016)

2.3 Marco conceptual

- Control Interno:** Según el autor Bacallao, (2013) menciona que “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad”.
- Área de Almacén:** Se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos.
- Empresa:** El autor Rivas, (2016) “La empresa es la entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”
- Almacén:** Según el autor Cervantes, (2013) manifiesta que “Es todo espacio designado para la espera, recepción, revisión, manejo, guarda, expedición y control de materiales”.
- Recepción:** La recepción de pedido es uno de los procesos de un almacén logístico. Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre un proveedor

y un cliente. Es una etapa de control importante para garantizar la conformidad de la mercancía antes su integración en las existencias de la empresa.

- f) **Almacenamiento:** El almacenamiento es la utilización óptima de un espacio asignado para colocar una determinada cantidad de producto.
- g) **Registro:** Es un libro auxiliar obligatorio de foliación, que tiene con el fin de controlar los bienes y servicios que se adquieren.
- h) **Mantenimiento:** Es el acto y el resultado de mantenerse o de mantener en buenas condiciones los bienes y servicios que una empresa adquiere.
- i) **Despacho:** Es el conjunto de trámites y operaciones que se llevan a cabo en el recinto aduanero para controlar, supervisar y autorizar la entrada o salida física de mercancías en un territorio concreto durante una operación de comercio internacional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

De acuerdo a Carrasco (2018) “el diseño de investigación tiene suma importancia ya que guía y orienta metodológicamente la conducción del proceso de investigación; es entonces que indica que el diseño no experimental analiza y estudia los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”

Para el caso específico de este trabajo de investigación corresponde al diseño de investigación no experimental.

3.1.1 Tipo de la investigación

Según Hernández (2018) En el trabajo de investigación es de tipo cuantitativo. Considerado como un conjunto de procesos organizados de una forma secuencial para poder comprobar ciertas suposiciones.

3.1.2 Nivel de la investigación

Según Pino (2018) el tipo de esta investigación es descriptivo puesto que la investigación descriptiva se caracteriza por apreciar los fenómenos de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema. Entonces este tipo de investigación se aplica a cualquier tipo de investigación, porque ayuda a disgregar y clasificar los hechos o situaciones que son motivo de la investigación.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Pino (2018) La población es un conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Cada uno de los elementos se denomina individuo. Un individuo no tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc.

Cuadros 1 Personal de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C.

| AREA | Cargo | Personal |
|------------------------|-------------------|-----------|
| Administrativos | Gerencia | 2 |
| | Contabilidad | 2 |
| | Sistemas | 1 |
| | Cajeras | 2 |
| | Digitación | 1 |
| Almacén | Jefe y auxiliares | 7 |
| Ventas | Jefe y FFVV | 18 |
| Reparto | Choferes | 13 |
| | Auxiliares | 15 |
| Total, Personal | | 61 |

Fuente: Planilla de personal de cada área la empresa

3.2.2 Muestra

Según Hernández (2018) menciono que la muestra es, “en el carácter, un subgrupo de un determinado grupo.

Como el tamaño de la población es conocido, la muestra se trabajó por el personal de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra.

N : Es el tamaño de la población.

Z : Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e : Es la precisión o el error (5% de error)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N = 61

Z = 1,96 (95% de confianza)

e = 0,05 (5% de error)

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{61(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (61 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$
$$n = \frac{58.5844}{1.1104}$$
$$n = 52.75972622$$
$$n = 53$$

La forma del cálculo de la muestra es de 53 trabajadores de la empresa

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

3.3.1 Variable 1: Control interno

Según el autor Serrano, (2018) manifiesta que el control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

3.3.2 Variable 2: Área de almacén

Según el autor Cervantes, (2013) determina que el almacén es todo espacio que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

3.3.3 Cuadro de operacionalización de variables

Cuadros 2 operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala de valoración | Índice |
|---|----------------------------|---|-----------------------------|---------------|
| Variable independiente Control interno | Ambiente de control | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Difusión de integridad y valores éticos ✓ Estructura organizacional ✓ Administración de los recursos humanos ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad | Nunca A veces Siempre | 3 2 1 |
| | Evaluación de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de riesgos ✓ Análisis de riesgos | | |
| | Actividades de control | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segregación de funciones ✓ Control sobre el acceso de archivos | | |
| | Información y comunicación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de información ✓ Archivo institucional ✓ Canales de comunicación | | |
| | Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de prevención y monitoreo ✓ Compromiso de mejoramiento | | |
| Variable dependiente Área de almacén | Recepción | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio ✓ Calidad ✓ Cantidad | Nunca A veces Siempre | 3 2 1 |
| | Almacenamiento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lugar o espacio | | |
| | Registro | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Movimientos ✓ Control detallado | | |
| | Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor espacio necesario ✓ Equipos de movimiento ✓ Más personal | | |
| | Despacho | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación del despacho de la mercadería ✓ Hora y fecha de despacho ✓ Registrar un documento | | |

Fuente: De elaboración propia sobre las dimensiones de cada variable

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Según Hernández (2018) la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

3.4.1 Técnica

Viene a ser un conjunto de herramientas que emplea el investigador con la finalidad de obtener, procesar, conservar y comunicar los datos que servirán para medir los indicadores las dimensiones en base a las variables

- **Encuesta**

Según el autor Carrasco (2018), la encuesta es “una técnica de investigación social para la exploración, recolección e indagación de datos, a través de preguntas elaboradas indirecta o directamente a los individuos que forman la unidad del estudio investigativo”.

3.4.2 Instrumento

Por parte del autor Córdova (2018) señala que los instrumentos “son aquellos medios físicos o virtuales que utiliza el investigador para recolectar datos que conlleva a medir una o más variables”.

- **Cuestionario.**

El cuestionario según Baldeón (2018) “es el instrumento de acopio de datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito, que sirve para medir una o más variables. Este instrumento es muy popular, preferido en estudios de sondeos, como tal puede ser construido con facilidad, no demanda de un conocimiento especializado”.

3.5 Plan de análisis

En esta investigación se utilizó la técnica de un cuestionario instrumento que nos facilitó tener la información y los datos sobre la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones SUVAHI S.A.C. de la ciudad de Juliaca, 2018. Se aplicó también para el tratamiento y tabulación de los datos un previo análisis de confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS versión 22, obteniendo como resultado seguro y fiable a través de tablas y gráficos para luego realizar sus respectivas interpretaciones y discusiones.

3.6 Matriz de consistencia

Cuadros 3 “Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca 2018”

| Título | Problema | Objetivos | Variables y dimensiones | Metodología y técnicas de la investigación | Población y muestra |
|---|--|---|--|---|--|
| “Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca 2018” | <p>Problema general</p> <p>PG. ¿Cómo es la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>OG. Describir la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE 1. Conocer el ambiente del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.</p> <p>OE 2. Identificar la evaluación de riesgos del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.</p> <p>OE 3. Describir las actividades de control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.</p> <p>OE 4. Conocer los sistemas de información y comunicación del control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.</p> <p>OE 5. Identificar la supervisión del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad Juliaca.</p> | <p>Variable independiente</p> <p>Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión <p>Variable dependiente</p> <p>Área de almacén</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Almacenamiento • Registro • Mantenimiento • Despacho | <p>Investigación cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Tipo investigación</p> <p>Investigación básica. De enfoque cuantitativo</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de encuesta.</p> | <p>Población</p> <p>61 trabajadores de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C.</p> <p>Muestra</p> <p>53 trabajadores de la empresa</p> |

Fuente: Elaboración propia sobre la matriz de consistencia

3.7 Principios éticos

El siguiente trabajo se elaboró, primeramente, teniendo en cuenta el reglamento fijado por la facultad de contabilidad, como también en el sistema de la universidad estimada como el código de ética.

Posteriormente se basó en el conjunto de normas o principios por los cuales se rige una persona en el ámbito profesional, obligado a ser justo, honesto, objetivo y competente en sus relaciones profesionales y obligado a ser integro e intachable en todos sus actos, estableciendo conciencia de responsabilidad en la ejecución del trabajo. Cumpliendo cada reglamento, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido, para un mejor rendimiento, como mayor objetivo de este trabajo y sobre todo con la finalidad de proponer alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión del área de almacén de la “Empresa de Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca”.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo general

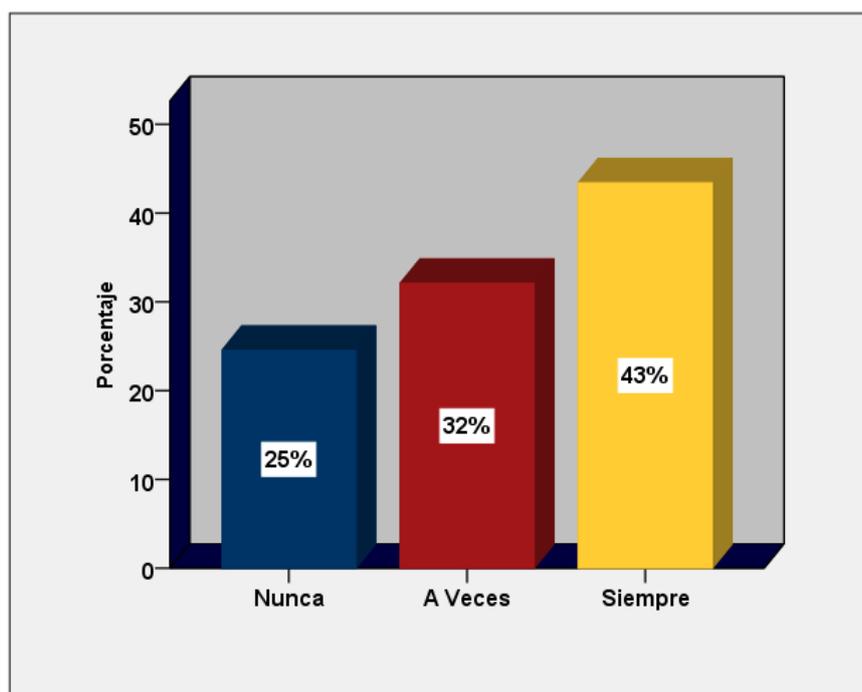
Describir la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca

Tabla 1: Control interno

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 13 | 25% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 23 | 43% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 1: Control interno



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 1 y grafico 1; con respecto a la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, se determina que, de los 53 encuestados 13 trabajadores que representan el 25% dieron una respuesta de que nunca hay un control interno en el área de almacén, mientras tanto que 17 trabajadores que representan el 32% indican solo que algunas veces existe control interno y 23 trabajadores que representan el 43% exteriorizan que siempre hay un control interno en el área de almacén. Entendiendo que el control interno es el entorno inmediato donde se desenvuelve la entidad, puesto que es un procedimiento a través el cual se establecen los estilos de la gestión por el cual deberán ser administradas.

4.1.1.1 Respecto al objetivo específico 1

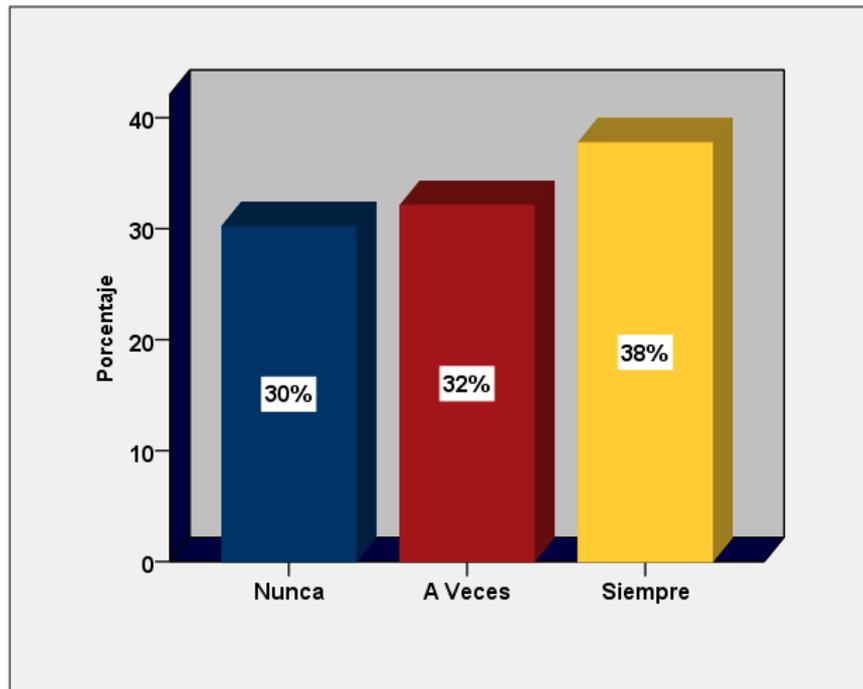
Conocer el ambiente del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

Tabla 2: Ambiente de control

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 16 | 30% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 20 | 38% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 2: Ambiente de control



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

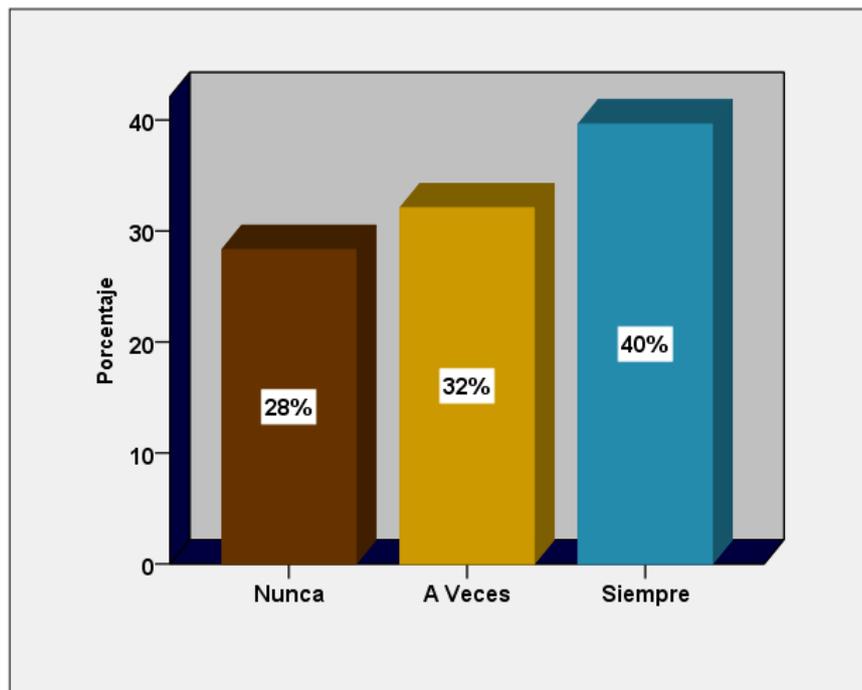
Interpretación: según la tabla 2 y gráfico 2; con respecto al ambiente de control interno en el área de almacén, se describe que, de los 53 encuestados 16 trabajadores que representan el 30% señalan que nunca hay un ambiente de control interno, mientras que 17 trabajadores que representan el 32% indican que algunas veces hay ambiente del control interno y 20 trabajadores que representan el 38% menciona que siempre hay un buen ambiente del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

Tabla 3: ¿La empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 15 | 28% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 21 | 40% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 3: ¿La empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

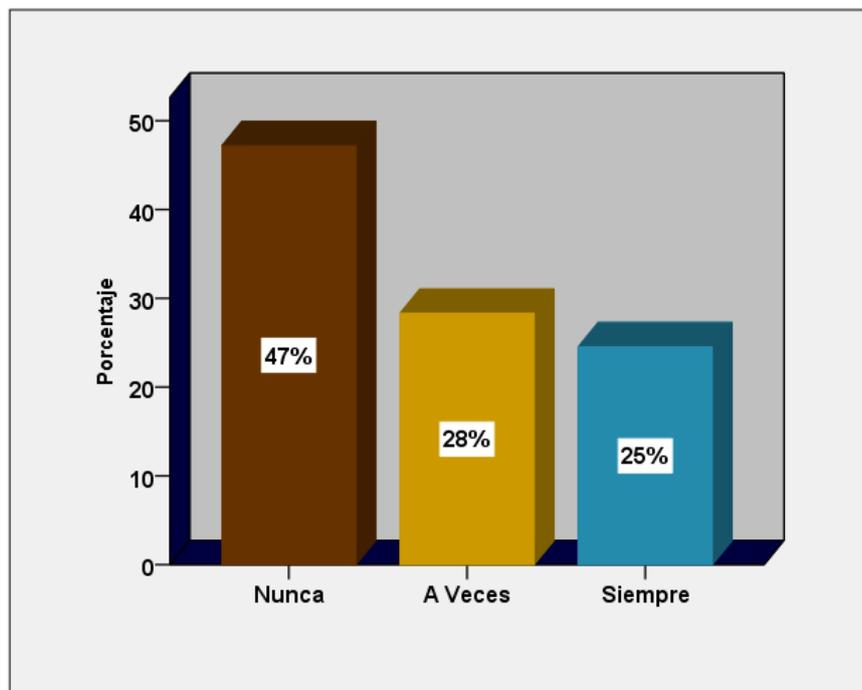
Interpretación: a partir de la tabla 3 y gráfico 3; se muestra si la empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores, se determina que, de los 53 encuestados, 15 trabajadores que representan el 28% respondieron que la empresa nunca promueve los valores éticos con sus trabajadores, mientras tanto 17 trabajadores que representan el 32% mencionan que solo algunas veces la empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores y 21 trabajadores con el 40% opinaron de que la empresa siempre promueve los valores éticos con sus trabajadores.

Tabla 4: ¿La empresa cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 25 | 47% |
| A Veces | 15 | 28% |
| Siempre | 13 | 25% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 4: ¿La empresa cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

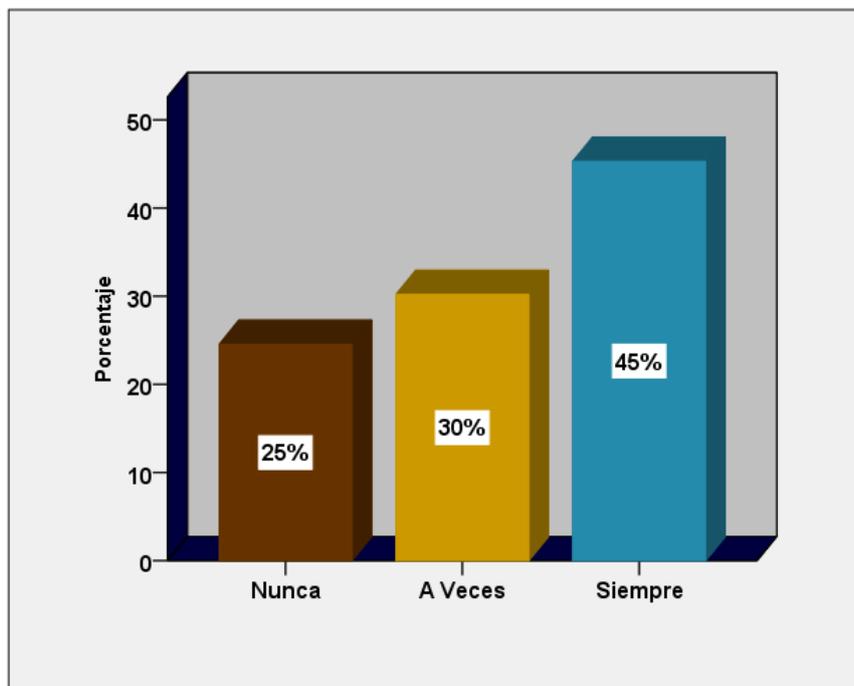
Interpretación: de la tabla 4 y gráfico 4; con respecto a las normas y procedimientos del control para el área de almacén, se describe que; de los 53 encuestados 25 trabajadores que representan el 47% respondieron que la empresa no cuenta con normas y procedimientos, mientras tanto 15 trabajadores que representan el 28% indican que la empresa solo algunas veces cuenta con normas y procedimientos de control y 13 trabajadores que representan el 25% opinaron de que la empresa siempre cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén.

Tabla 5: ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 13 | 25% |
| A Veces | 16 | 30% |
| Siempre | 24 | 45% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 5: ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

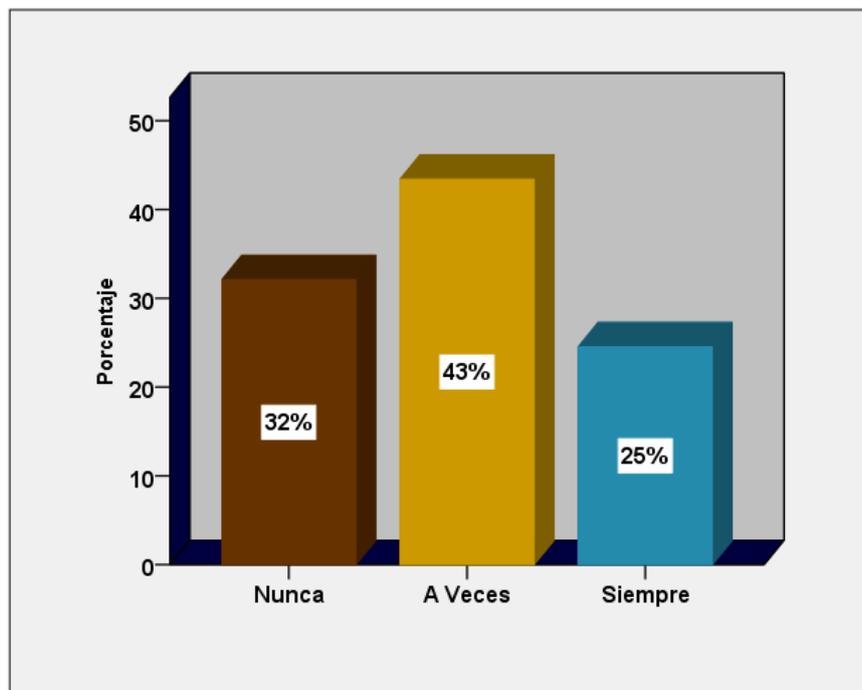
Interpretación: de la tabla 5 y gráfico 5; se señala si la empresa cuenta con un personal capacitado para desempeñar en el área de almacén, de los 53 encuestados 13 trabajadores con el 25% respondieron que nunca cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén, mientras tanto 16 trabajadores con un 30% estiman que algunas veces cuenta con personal capacitado y 24 trabajadores con el 45% opinaron de que siempre cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén.

Tabla 6: ¿La empresa tiene implementado adecuadamente su organigrama?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 32% |
| A Veces | 23 | 43% |
| Siempre | 13 | 25% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 6: ¿La empresa tiene implementado adecuadamente su organigrama?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

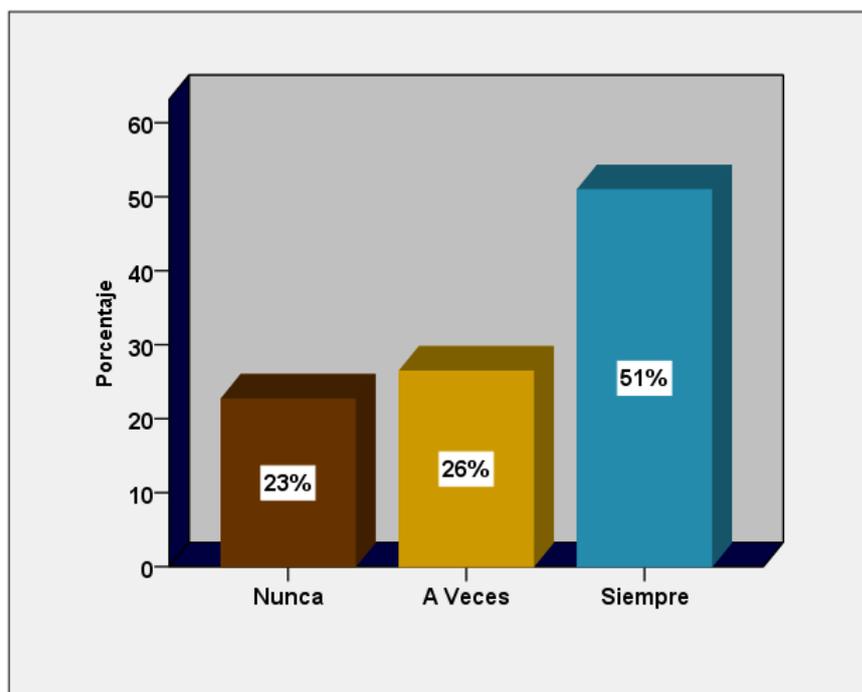
Interpretación: de la tabla 6 y gráfico 6; se muestra si la implementación es adecuada a su organigrama, de los 53 encuestados 17 trabajadores con el 32% respondieron de que la empresa nunca tiene implementado adecuadamente, mientras tanto 23 trabajadores con un 43% estiman que la empresa algunas veces implementa adecuadamente y solo 13 trabajadores con el 25% opinaron que la empresa siempre tiene implementado adecuadamente su organigrama.

Tabla 7: ¿La empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 14 | 26% |
| Siempre | 27 | 51% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 7: ¿La empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 7 y gráfico 7; se señala si la empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron nunca asigna los deberes y responsabilidades, mientras tanto 14 trabajadores con un 26% estiman que algunas veces y 27 trabajadores con el 51% opinaron que la empresa siempre asigna sus deberes y responsabilidades a los trabajadores.

4.1.1.2 Respecto al objetivo específico 2

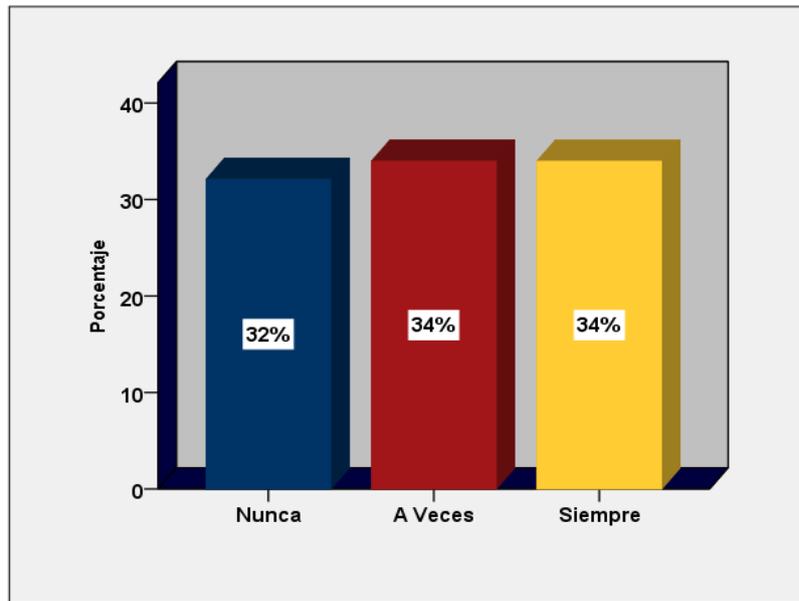
Identificar la evaluación de riesgos del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

Tabla 8: Evaluación de riesgos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 32% |
| A Veces | 18 | 34% |
| Siempre | 18 | 34% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 8: Evaluación de riesgos



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

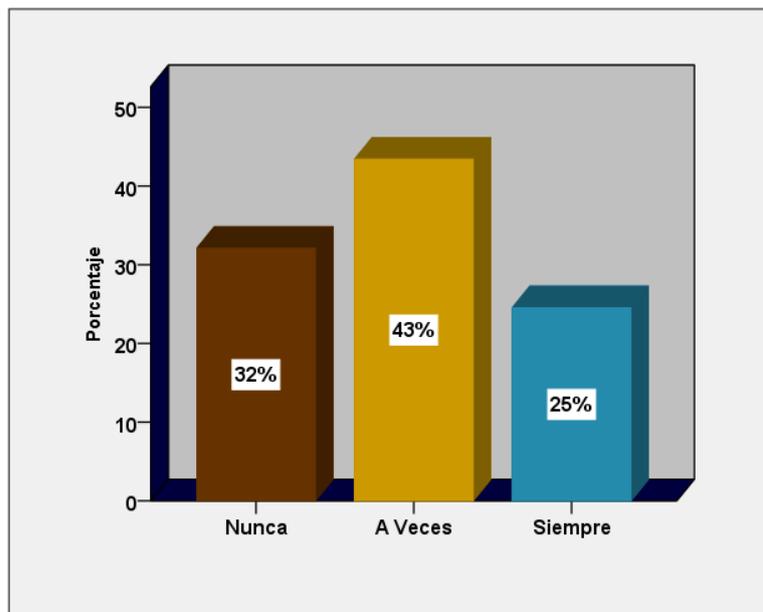
Interpretación: de la tabla 8 y gráfico 8; se caracteriza la evaluación de riesgos del control interno en el área de almacén, de los 53 encuestados 17 trabajadores con un 32% dan su apreciación que nunca evalúan los riesgos del control interno en el área de almacén, en tanto 18 trabajadores con un 34% dan su estimación que algunas veces realizan la evaluación de los riesgos del control interno y 18 trabajadores con un 34% dan su punto de vista que siempre hay una evaluación de riesgo del control interno en el área de almacén. Puesto que no es factible aminorar los conflictos al cero, es primordial que la dirección establezca el nivel del peligro que se considere tolerable y tratar de mantenerlo entre los límites definidos.

Tabla 9: *¿La empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 17 | 32% |
| A Veces | 23 | 43% |
| Siempre | 13 | 25% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 9: *¿La empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

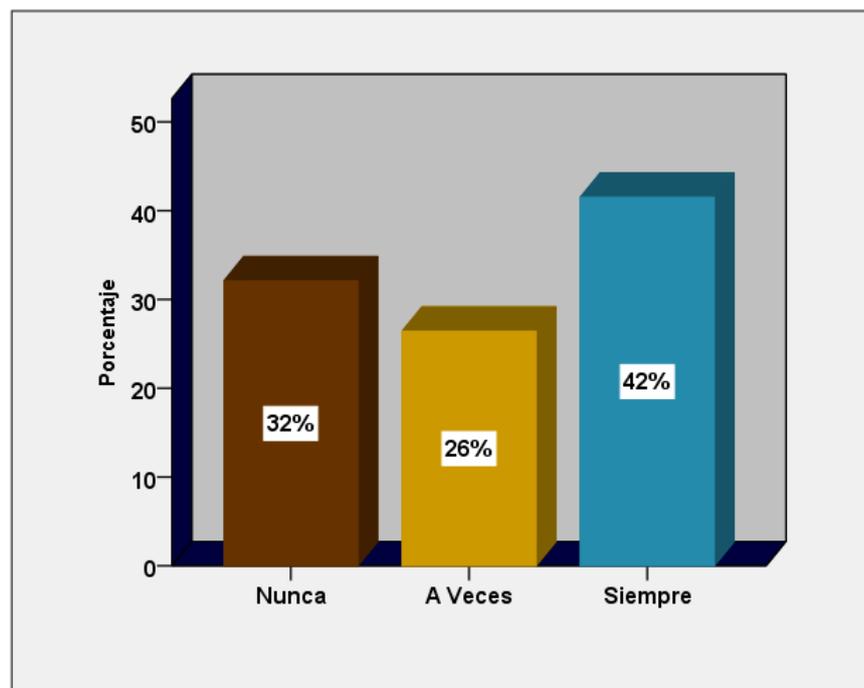
Interpretación: de la tabla 9 y gráfico 9; se muestra si la empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan llegar a afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén, de los 53 encuestados 17 trabajadores con el 32% respondieron que la empresa nunca identifica a tiempo los riesgos, mientras tanto 23 trabajadores con un 43% estiman que algunas veces la empresa identifica los riesgos y 13 trabajadores con el 25% opinaron de que la empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén.

Tabla 10: ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 17 | 32% |
| A Veces | 14 | 26% |
| Siempre | 22 | 42% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 10: ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 10 y gráfico 10; se muestra si la empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos, de los 53 encuestados 17 trabajadores con el 32% respondieron que la empresa nunca cuenta con un plan, mientras tanto 14 trabajadores con un 26% estiman que algunas veces la empresa cuenta con un plan para identificar los riesgos y 22 trabajadores con el 42% opinaron que la empresa siempre cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos.

4.1.1.3 Respecto al objetivo específico 3

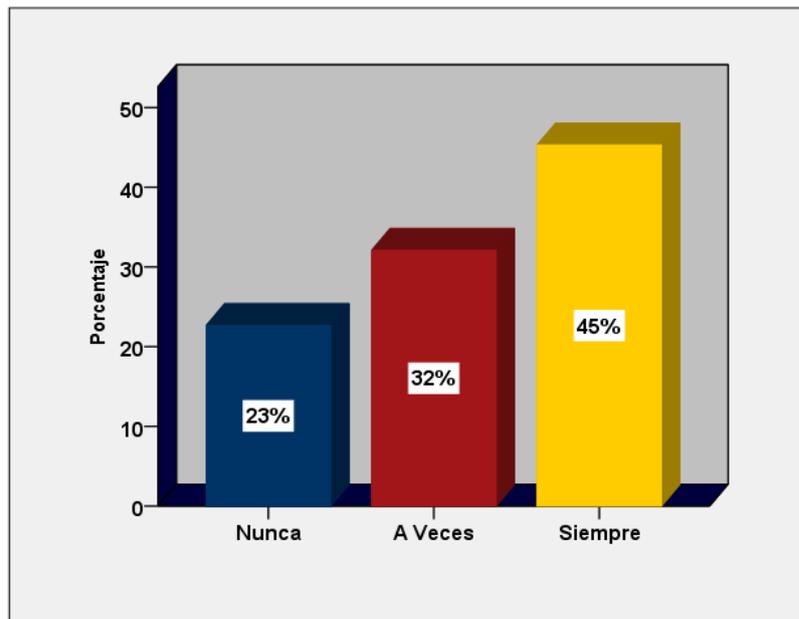
Describir las actividades de control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca

Tabla 11: Actividades de control

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 24 | 45% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 11: Actividades de control



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

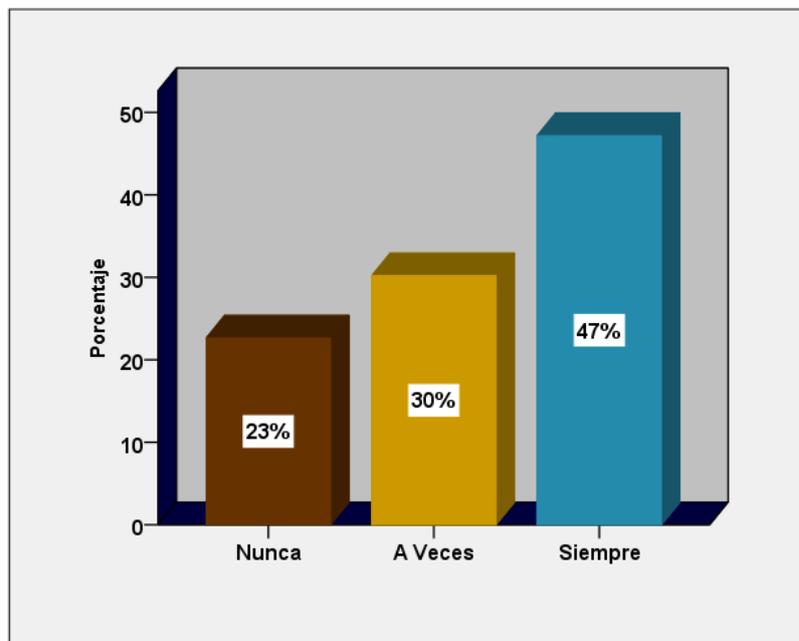
Interpretación: de la tabla 11 y gráfico 11; se describe el control interno en el área del almacén de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que nunca hay actividades de control interno en el área del almacén, mientras tanto 16 trabajadores con un 32% estiman que algunas veces y 24 trabajadores con el 45% opinaron que siempre hay actividades de control interno en el área del almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca. Del mismo modo se tiene que procurar tomar las medidas necesarias con el objetivo de afrontar los riesgos que suelen poner en peligro el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 12: *¿La empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 16 | 30% |
| Siempre | 25 | 47% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 12: *¿La empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

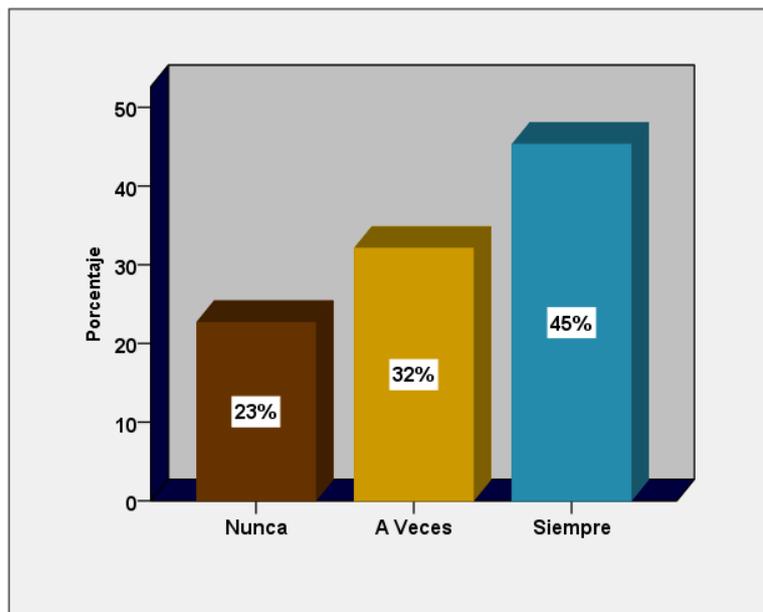
Interpretación: de la tabla 12 y gráfico 12; se muestra si la empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que la empresa nunca cuenta con un personal adecuado, mientras tanto 16 trabajadores con un 30% estiman que la empresa algunas veces cuenta con un personal adecuado y 25 trabajadores con el 47% opinaron de que la empresa siempre cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario.

Tabla 13: *¿La empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 24 | 45% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 13: *¿La empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

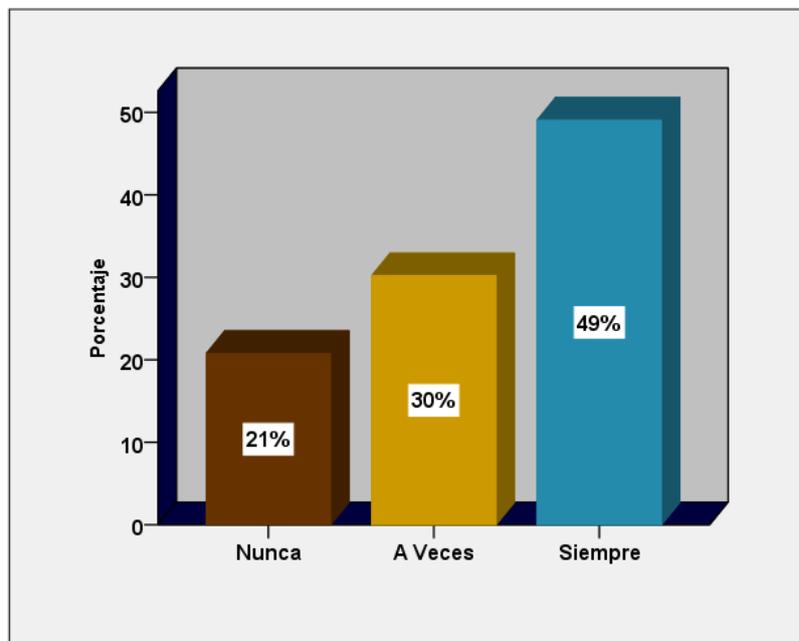
Interpretación: de la tabla 13 y gráfico 13; se muestra si la empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de la mercaderías en el almacén, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que la empresa nunca utiliza formatos adecuados, mientras tanto 17 trabajadores con un 32% estiman que la empresa algunas veces utiliza formatos adecuados y 24 trabajadores con el 45% opinaron de que la empresa siempre utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén.

Tabla 14: *¿La mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 21% |
| A Veces | 16 | 30% |
| Siempre | 26 | 49% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 14: *¿La mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

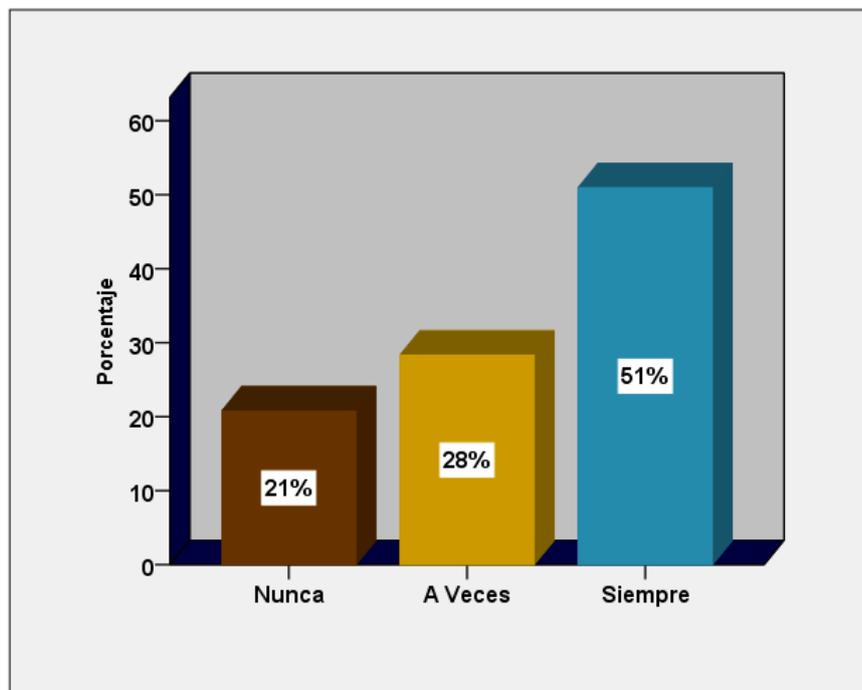
Interpretación: de la tabla 14 y gráfico 14; se muestra si la mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén, de los 53 encuestados 11 trabajadores con el 21% respondieron que la mercadería nunca se encuentra en orden y codificado, mientras tanto 16 trabajadores con un 30% estiman que la mercadería algunas veces se encuentra en orden y codificado y 26 trabajadores con el 49% opinaron de que la mercadería siempre se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén.

Tabla 15: *¿El encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 21% |
| A Veces | 15 | 28% |
| Siempre | 27 | 51% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 15: *¿El encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 15 y gráfico 15; se describe el encargado de controlar al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén, de los 53 encuestados 11 trabajadores con el 21% respondieron que el encargado nunca controla, mientras tanto 15 trabajadores con un 28% estiman que algunas veces el encargado de controla al momento de la entrega y 27 trabajadores con el 51% opinaron de que el encargado siempre controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén.

4.1.1.4 Respecto al objetivo específico 4

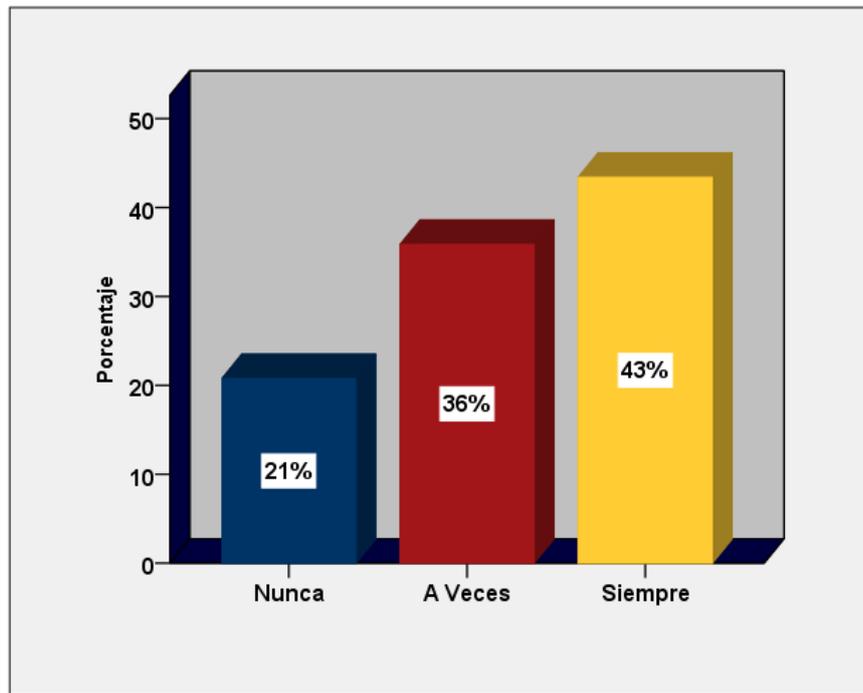
Conocer los sistemas de información y comunicación del control interno en el área del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

Tabla 16: Información y comunicación.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 21% |
| A Veces | 19 | 36% |
| Siempre | 23 | 43% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 16: Información y comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

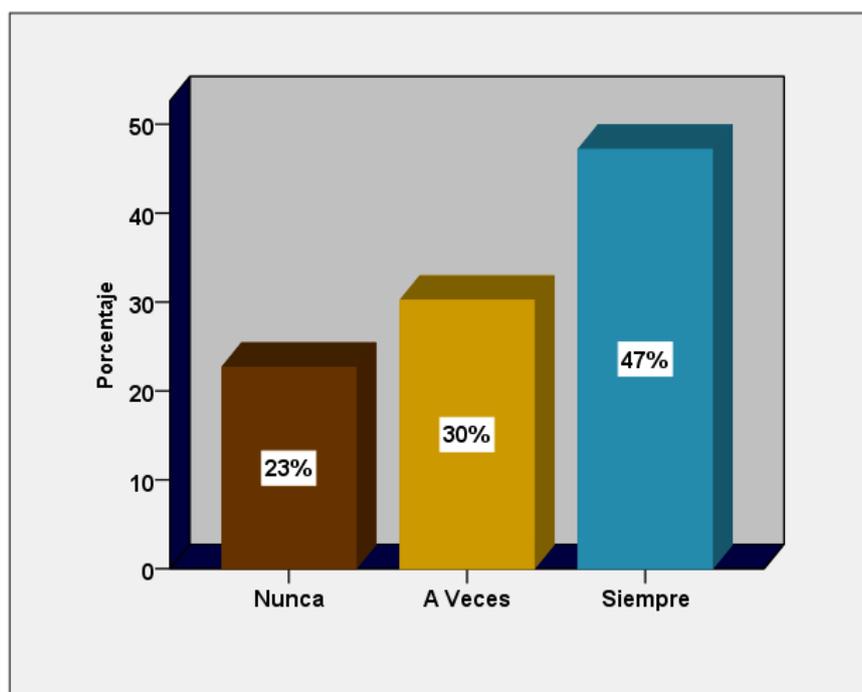
Interpretación: de la tabla 16 y gráfico 16; se muestra, de los 53 encuestados 11 trabajadores con el 21% respondieron que nunca, mientras tanto 19 trabajadores con un 36% estiman que algunas veces y 23 trabajadores con el 43% opinaron que siempre hay un buen sistema de información y comunicación del control interno en el área del almacén de la. Siendo así que la información tiene que ser recopilada, seleccionada, procesada e informada de modo que llegue al tiempo adecuado a todas las áreas permitiendo desempeñar sus responsabilidades individuales.

Tabla 17: *¿Es confiable el sistema de información que cuenta la empresa?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 16 | 30% |
| Siempre | 25 | 47% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 17: *¿Es confiable el sistema de información que cuenta la empresa?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

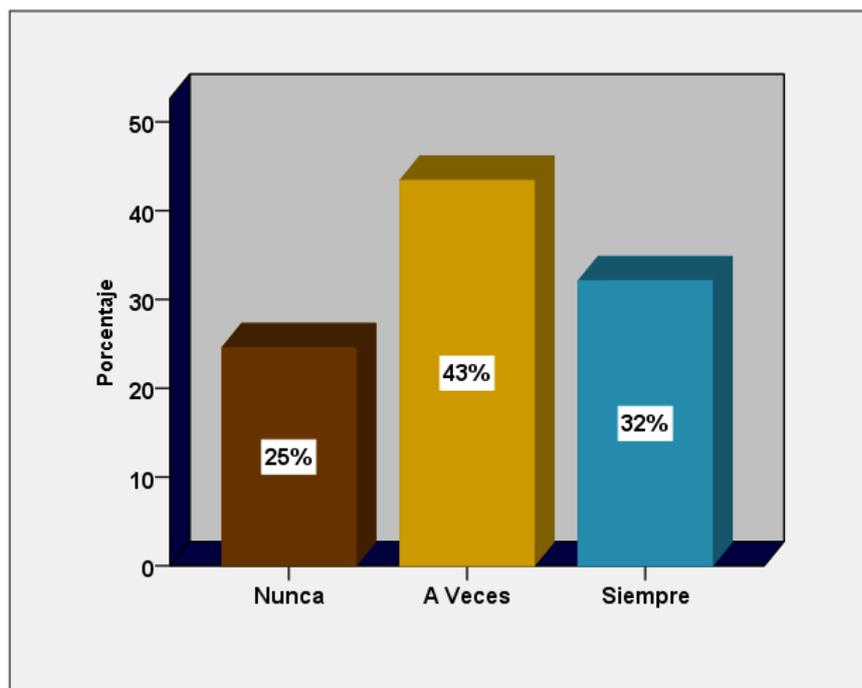
Interpretación: de la tabla 17 y gráfico 17; se describe la confiabilidad del sistema de información que cuenta la empresa, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que nunca es confiable el sistema de información, mientras tanto 16 trabajadores con un 30% estiman que algunas veces es confiable el sistema de información y 25 trabajadores con el 47% opinaron que siempre es confiable el sistema de información que cuenta la empresa.

Tabla 18: ¿Registran oportunamente el sistema la mercadería que se recepciona?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 13 | 25% |
| A Veces | 23 | 43% |
| Siempre | 17 | 32% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 18: ¿Registran oportunamente el sistema la mercadería que se recepciona?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

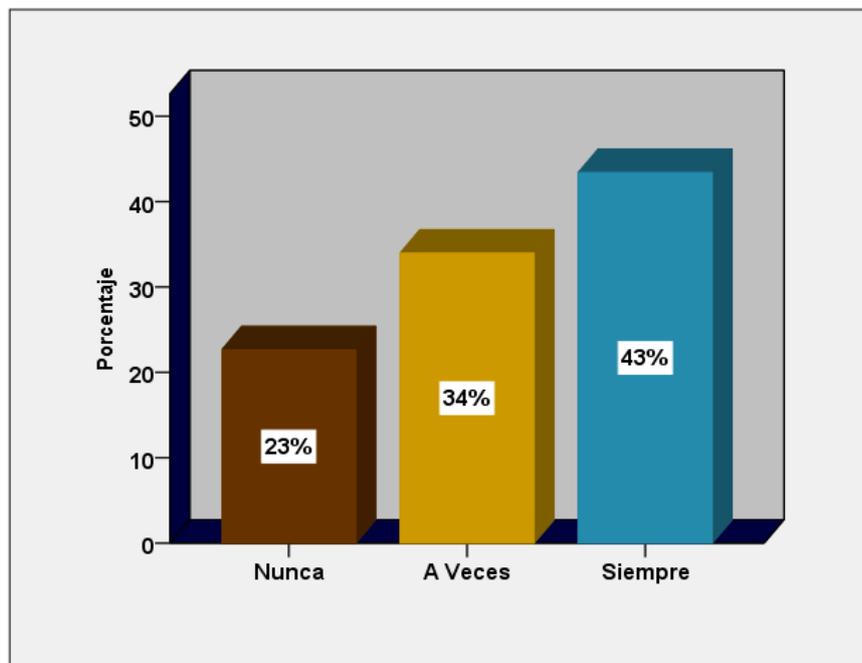
Interpretación: de la tabla 18 y gráfico 18; se muestra si la empresa archiva sus documentos de forma continua, de los 53 encuestados 13 trabajadores con el 25% respondieron que la empresa nunca archiva sus documentos, mientras tanto 23 trabajadores con un 43% estiman que algunas veces la empresa archiva sus documentos y 17 trabajadores con el 32% opinaron que la empresa siempre archiva sus documentos de forma continua.

Tabla 19: *¿Los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías de la empresa?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 18 | 34% |
| Siempre | 23 | 43% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 19: *¿Los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías de la empresa?*



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

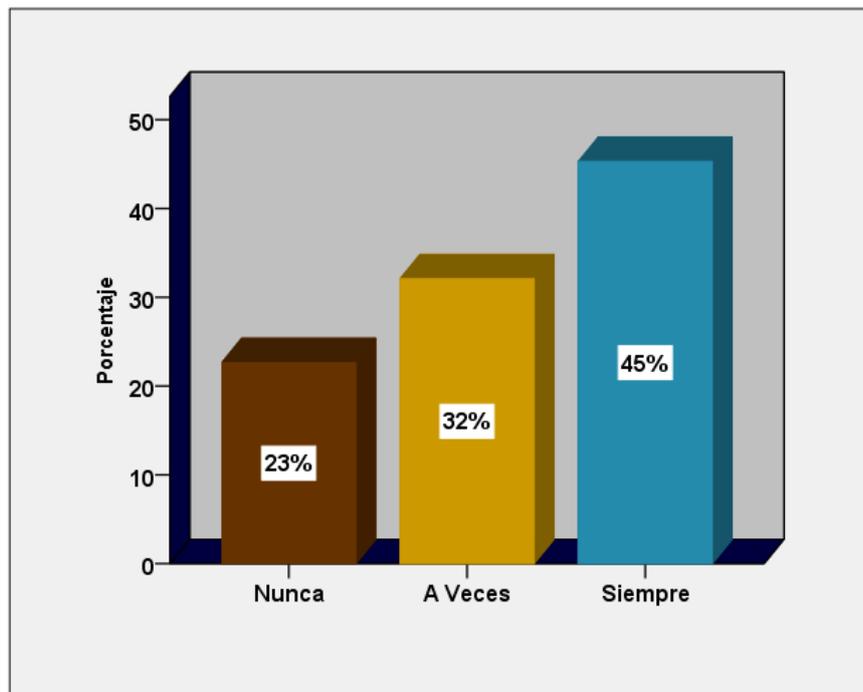
Interpretación: de la tabla 19 y gráfico 19; se señala los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las necesidades de la empresa, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que los canales de comunicación nunca son eficaces, mientras tanto 18 trabajadores con un 34% estiman que los canales de comunicación algunas veces son eficaces y 23 trabajadores con el 43% opinaron de que los canales de comunicación siempre son eficaces de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Tabla 20: ¿Se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 24 | 45% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 20: ¿Se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 20 y gráfico 20; se indica si realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron nunca se realiza conciliaciones de los inventarios físicos, mientras tanto 17 trabajadores con un 32% estiman que algunas veces se realiza conciliaciones y 24 trabajadores con el 45% opinaron que siempre se realizan conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema.

4.1.1.5 Respecto al objetivo específico 5

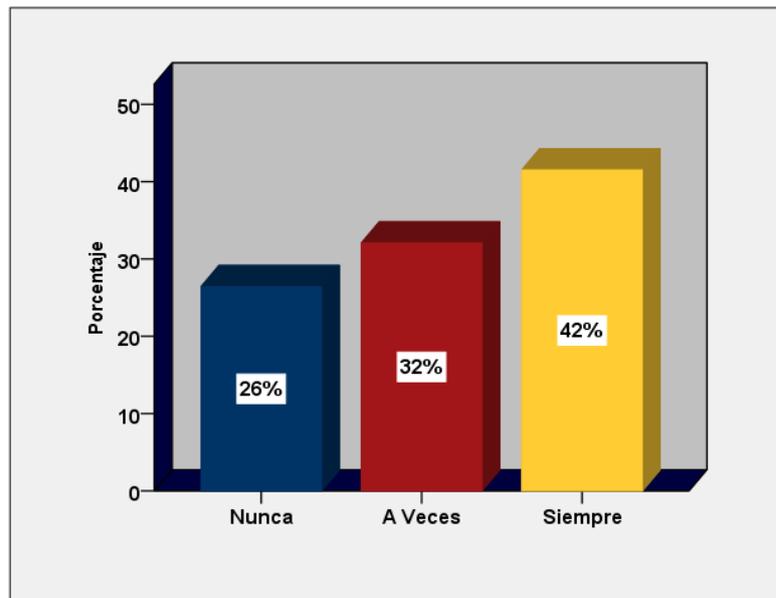
Identificar la supervisión del control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad Juliaca.

Tabla 21: Supervisión

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 14 | 26% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 22 | 42% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 21: Supervisión



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

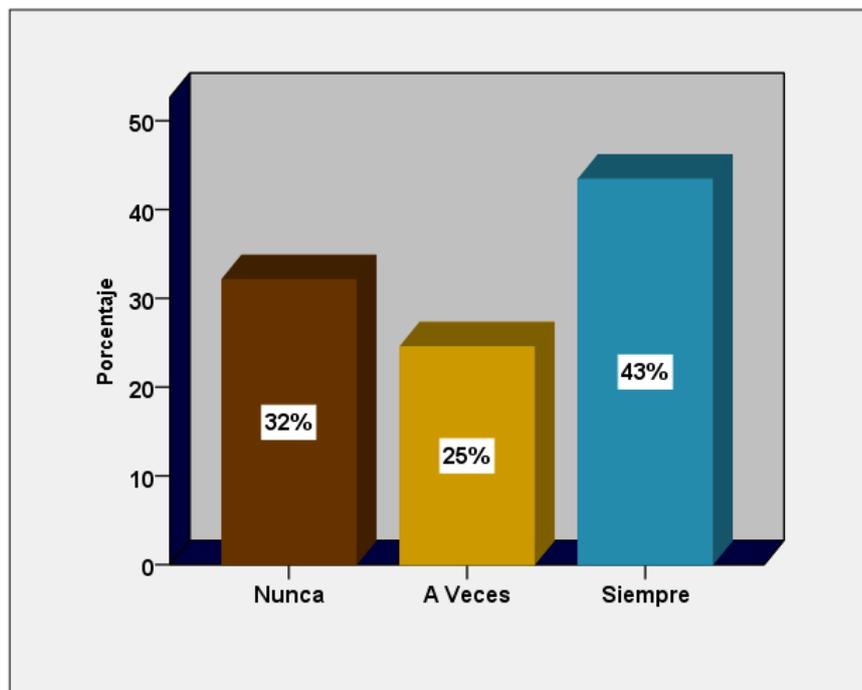
Interpretación: de la tabla 21 y gráfico 21; se indica la supervisión del control interno en el área de almacén de la empresa, de los 53 encuestados 14 trabajadores con el 26% respondieron nunca hay una supervisión del control interno en el área de almacén, mientras tanto 17 trabajadores con un 32% estiman que algunas veces hay una supervisión del control interno y 22 trabajadores con el 42% opinaron de que siempre hay una supervisión del control interno en el área de almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca. Se tiene potenciar y fijar la ejecución de autoevaluaciones referente al control interno y la gestión de la empresa.

Tabla 22: ¿La empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 32% |
| A Veces | 13 | 25% |
| Siempre | 23 | 43% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 22: ¿La empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

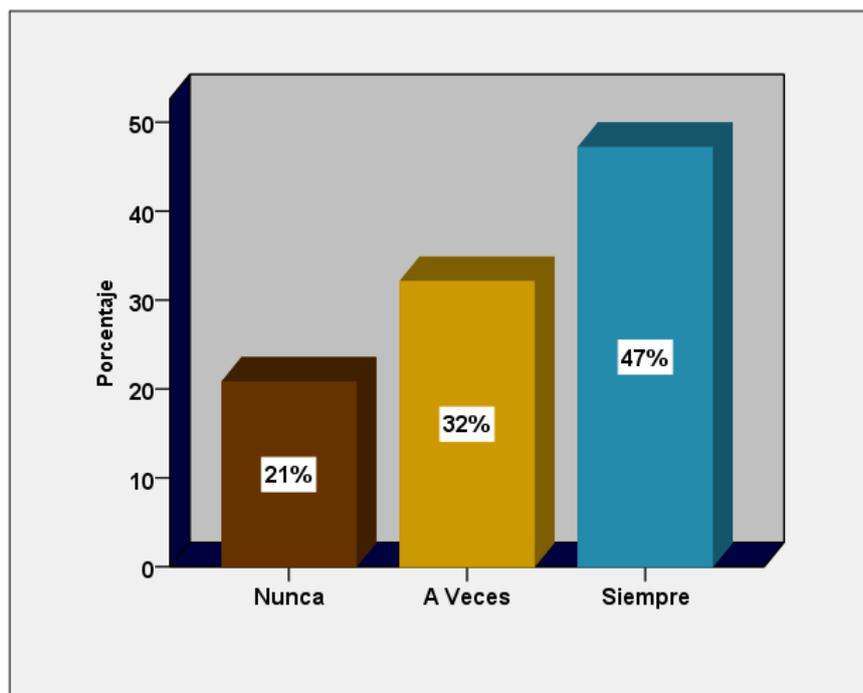
Interpretación: de la tabla 22 y gráfico 22; se muestra si la empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores, de los 53 encuestados 17 trabajadores con el 32% respondieron que la empresa nunca cuenta con un supervisor, mientras tanto 13 trabajadores con un 25% estiman que algunas veces la empresa cuenta con un supervisor y 23 trabajadores con el 43% opinaron que la empresa siempre cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores.

Tabla 23: ¿Se realiza inventario físico en la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 21% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 25 | 47% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 23: ¿Se realiza inventario físico en la empresa?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

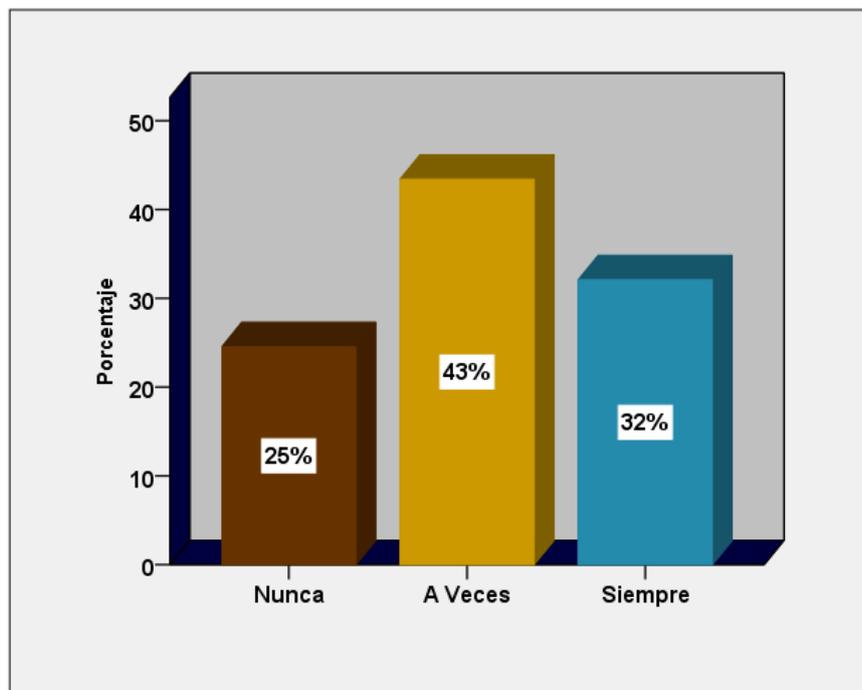
Interpretación: de la tabla 23 y gráfico 23; se describe si se realiza inventario físico en la empresa, de los 53 encuestados 11 trabajadores con el 21% respondieron que nunca se realizan inventarios físicos, mientras tanto 17 trabajadores con un 32% estiman que algunas veces se realizan inventarios físicos y 25 trabajadores con el 47% opinaron que siempre se realizan inventarios físicos en la empresa.

Tabla 24: ¿El supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 13 | 25% |
| A Veces | 23 | 43% |
| Siempre | 17 | 32% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 24: ¿El supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

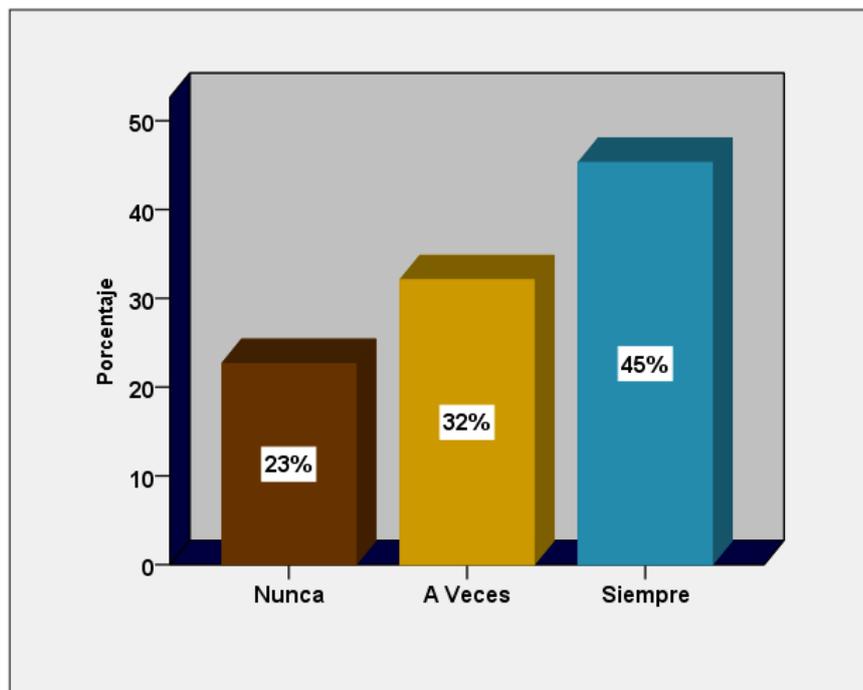
Interpretación: de la tabla 24 y gráfico 24; se muestra describe el ambiente de control interno en el área de almacén, de los 53 encuestados 13 trabajadores con el 25% respondieron que el supervisor del almacén nunca verifica las devoluciones, mientras tanto 23 trabajadores con un 43% estiman que algunas veces el supervisor del almacén verifica las devoluciones y 17 trabajadores con el 32% opinaron que el supervisor del almacén siempre verifica las devoluciones de mercaderías al almacén.

Tabla 25: ¿El encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 12 | 23% |
| A Veces | 17 | 32% |
| Siempre | 24 | 45% |
| Total | 53 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Gráfico 25: ¿El encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén?



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Interpretación: de la tabla 25 y gráfico 25; se describe al encargado de verificar al momento del despacho de la mercadería del almacén, de los 53 encuestados 12 trabajadores con el 23% respondieron que el encargado nunca verifica al momento del despacho de la mercadería, mientras tanto 17 trabajadores con un 32% estiman que el encargado algunas veces verifica el momento del despacho de la mercadería y 24 trabajadores con el 45% opinaron de que el encargado siempre verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo general

Describir la caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca

Los resultados encontrados de la tabla 1; nos muestran el nivel de control interno de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, a partir del cual, determinamos que 17 trabajadores encuestados que representan el 32% indican que solo algunas veces existe control interno, 13 trabajadores que representan el 25% indican que nunca se realiza control interno y 23 trabajadores que representan el 43% mencionan que siempre existe control interno. Sumando el porcentaje de trabajadores que indican que nunca o solo algunas veces se realiza acciones de control interno representan 57% de los trabajadores, del cual podemos inferir que la implementación de los mecanismos de control interno no está implementada adecuadamente o se desconoce de los mecanismos de control interno en la empresa.

Por tal razón, podemos deducir que la empresa no tiene normas, procedimientos y regulaciones establecidas para el cumplimiento de objetivos institucionales. Según Bacallao, (2013). El control interno es un mecanismo de la gestión, la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados.

4.2.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Según los resultados de la tabla 2, 3, 4, 5, 6 y 7; se deduce que el 62% de los operadores califican que el ambiente de control no es adecuado en el área de almacén y solo 38% indica que hay un adecuado ambiente de control. Esto debido a que el 60%

exteriorizan que la empresa no promueve adecuadamente los valores éticos, el 75% indica que la empresa no implementa adecuadamente las normas y procedimientos del control interno, el 55% indica que la empresa no cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén, el 75% exterioriza que no tiene implementado adecuadamente su organigrama. En cambio, el 51% indica que la empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores.

La mayoría de los operadores de la empresa indican que el ambiente de control no es adecuado en el área de almacén, las actividades dentro de la empresa no están orientados a la concientización de sus operadores con respecto al control y que contribuyan con la disciplina, la estructura y compromiso, lo cual, es una pieza fundamental para desarrollar y alcanzar los propósitos formulados en el ámbito del control. Según Mantilla, (2013) el ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus trabajadores respecto al control. En esencia este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una empresa.

4.2.1.2 Respecto al objetivo específico 2

A partir de los resultados encontrados en la tabla 8, 9 y 10; se describe que; 32% indican que nunca se evalúa los riesgos del control interno, 18 trabajadores que representan el 34% exteriorizan que solo algunas veces se realiza la evaluación de riesgos y 18 trabajadores que representan el 34% indican que siempre hay una evaluación de riesgos del control interno del almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C., del cual, deducimos que el 66% de los operadores de la empresa califican que la evaluación de riesgos del control interno no está implementado

adecuadamente, además, el 75% indica que la empresa no identifica oportunamente los riesgos que puede afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén, y el 58% indica que la empresa no cuenta o solo algunas veces implementan un plan para identificar y analizar los riesgos.

La empresa al no tener implementado adecuadamente la evaluación de riesgos del control interno se ve propenso a múltiples conflictos al margen de su envergadura, estructura, naturaleza o lugar. Puesto que no es factible aminorar los conflictos al cero, es imprescindible que la dirección establezca el nivel del peligro que se considere tolerable y tratar de mantenerlo entre los límites definidos. Según Orellana, (2002), la evaluación de riesgos consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

4.2.1.3 Respecto al objetivo específico 3

A partir de los resultados encontrados de la tabla 11, 12, 13, 14 y 15; se deduce que; 12 trabajadores que representan el 23% indican que nunca se implementan actividades de control interno, 16 trabajadores que representan el 32% indican que solo algunas veces se implementan actividades de control interno y 24 trabajadores que representan el 45% exteriorizan que siempre se implementan actividades de control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. Que el 23% y 30% de los operadores respectivamente indican que nunca o solo algunas veces la empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso de conteo físico de inventario, el 23% y 32% exteriorizan que nunca o solo algunas veces respectivamente la empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén, el 21% y 30% respectivamente

indican que nunca o solo algunas veces la mercadería se encuentran en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén y el 51% exteriorizan que el encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén.

La mayoría de los operadores indican que nunca o solo algunas veces se implementan actividades de control interno, del cual, deducimos que la empresa no tiene políticas y directivas para tomar medidas correctivas con el objetivo de afrontar los riesgos que suelen poner en peligro el cumplimiento de los objetivos. Según Orellana, (2002), las actividades de control son las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la organización. Además, las labores de control se efectúan en todos los ámbitos y funciones, engloba una serie de actividades como pueden ser; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, dispositivos de seguridad, segregación de funciones y aplicación de indicadores de rendimiento.

4.2.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Según los resultados presentados en la tabla 16, 17, 18, 19 y 20; se describe que; 11 trabajadores que representan 21% indican que no es adecuado los sistemas de información y comunicación del control interno, 19 trabajadores que representan el 36% exteriorizan que solo algunas veces se implementa sistemas de información y comunicación adecuadas y 23 trabajadores que representan el 43% indican que siempre se implementa adecuadamente los sistemas de información y comunicación del control en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C.

Sumando el porcentaje de los que indican que nunca y algunas veces, podemos deducir que el 57% indican que los sistemas de información y comunicación del control interno no está adecuadamente implementado. Además, el 23% y 30% indican que nunca o solo algunas veces es confiable el sistema de información que cuenta la empresa, el 25% y 43% respectivamente indican que nunca o solo algunas veces registran oportunamente en el sistema la mercadería que se recepcionan, el 23% y 34% exteriorizan que nunca o solo algunas veces respectivamente los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías y el 23 y 32 indican que nunca o solo algunas veces se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema.

La mayoría de los operadores de la empresa indican que los sistemas de información y comunicación del control interno no está adecuadamente implementado, del cual, podemos deducir que la empresa no tiene organizado la captación y el intercambio de datos e información, así mismo, la información que manejan no es la más actualizada y oportuna que requieren para direccionar sus acciones. Por tanto, tiene una débil interrelación para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Según Orellana, (2002), la información y comunicación es lo que permite la conexión y retroalimentación entre los componentes de la empresa para conseguir los objetivos planeados. Es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones.

4.2.1.5 Respecto al objetivo específico 5

Según los resultados presentados en las tablas 21, 22, 23, 24 y 25; se observa que; 14 trabajadores encuestados que representan el 26% indican que nunca se ejecuta acciones de supervisión del control interno en el área de almacén, 17 trabajadores encuestados que representan el 32% exteriorizan que solo algunas veces se implementa supervisión de control interno y 22 trabajadores que representa el 42% indican que siempre se implementa supervisión del control interno en el área de almacén en la empresa. Sumado el porcentaje de trabajadores que indican que nunca o solo algunas se implementa acciones de supervisión de control interno ascienden a 58%, del cual podemos deducir que la empresa no tiene implementando adecuadamente las acciones de supervisión de control interno. Además, sumando el porcentaje de encuestados que responden nunca o solo algunas veces la empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores asciende a 57%, sumando el porcentaje de los que responden que nunca o solo algunas veces se realiza inventario físico en la empresa asciende a 53%, de la misma forma, sumando el porcentaje de encuestados que responde que nunca o solo algunas veces el supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén asciende a 68% y finalmente, sumando el porcentaje de encuestados que indican que nunca o solo algunas veces el encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén asciende a 55%.

La mayoría de operadores indican que la empresa no tiene implementando adecuadamente las acciones de supervisión de control interno, esto implica que no se están implementando adecuadamente las labores progresivas que son sometidas a las actividades recurrentes tales como las conciliaciones, comparaciones, actividades habituales de gestión o evaluaciones puntuales como replanteamiento del sistema, de

modo que se pueda verificar el verdadero desempeño del sistema. Según Orellana, (2002) afirma la supervisión es el aseguramiento de que los controles están funcionando de acuerdo a lo planificado. Las actividades de supervisión pueden ser desarrolladas por distintas instancias que pueden ir desde un responsable de área, hasta un comité de auditoría, pasando por auditoría interna, autoevaluación de controles, según la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Respecto al objetivo general

El 57% de los operadores de la empresa califican de manera negativa con respecto al control interno en el área de almacén de la empresa, debido a que, el control interno en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca no está implementado adecuadamente por desconocimiento de los operadores del sistema de control interno.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 1

El 62% de los operadores califican que el ambiente de control no es adecuado en el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca, debido a varios factores; la empresa no promueve adecuadamente los valores éticos, no implementa adecuadamente las normas y procedimientos del control interno, no cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén y no tiene implementado adecuadamente su organigrama. Pero en cambio, el 50.9% indica que si asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 2

El 66% de los operadores de la empresa califican que la evaluación de riesgos del control interno no está implementada adecuadamente y solo el 34% de los operadores califican que la empresa si implementa adecuadamente la evaluación de riesgos de control interno. La empresa distribuidora Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca no implementa adecuadamente la evaluación de riesgos en dicha área, esto debido a que la empresa no identifica oportunamente los riesgos que puede afectar el

desarrollo de las actividades en el área de almacén y no implementa oportunamente un plan para identificar y analizar los riesgos.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 3

El 55% de los operadores de la empresa exteriorizan que no se implementan adecuadamente actividades de control interno el área de almacén de la empresa Distribuciones Suvahi S.A.C., debido a los siguientes factores; la empresa tiene deficiencias en la captación del personal encargado para verificar el conteo físico de inventario, no hay una política de utilización de formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías del almacén, no hay política de orden y codificación para su rápido acceso y localización en el almacén, en cambio sí se avanzó en las políticas de control al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén.

5.1.5 Respecto al objetivo específico 4

El 57% de los operadores de la empresa exteriorizan que los sistemas de información y comunicación del control interno no está adecuadamente implementado en el área del almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca. A esto se asocian los siguientes factores, el sistema de información que cuenta la empresa no es íntegramente confiable, no existe política de registro oportuno en el sistema la mercadería que se recepcionan, bajos nivel de eficacia los canales de comunicación de acuerdo a las mercaderías y no se implementa adecuadamente las conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema. Deduciendo que los datos e información no es administrada, gestionada y distribuida de manera adecuada a todas las áreas de la empresa que permitan desempeñar sus responsabilidades individuales.

5.1.6 Respecto al objetivo específico 5

El 58%, de los operadores exteriorizan que la empresa no tiene implementando adecuadamente las acciones de supervisión de control interno en el área de almacén de la empresa distribuciones Suvahi S.A.C. de la ciudad de Juliaca. Los factores que están asociados a la inadecuada implementación de las acciones de supervisión del control interno son; limitada contratación de supervisor que monitoree el desempeño de los trabajadores, limitada implementación de acciones de inventario físico en la empresa, restringida acciones de supervisión del almacén para verificar las devoluciones de mercaderías al almacén y restringido acciones de verificación por parte del encargado al momento del despacho de la mercadería del almacén. Concluyendo de que la empresa no implementa altos niveles de supervisión en el área de almacén.

5.2 Recomendaciones

- Primero:** Elaborar un manual de procesos para la empresa, donde se describa las políticas, lineamientos, normas y funciones que establezcan y precisen las responsabilidades y la delegación de autoridad correspondiente en el área de almacén para alcanzar la eficiencia en sus operaciones. Este manual debe exponerse en un lugar visible y dispuesto a cambios y mejoras continuas por el gerente general con relación a todos los colaboradores.
- Segundo:** La empresa Distribuciones Suvahi S.A.C. debe promover la formalización de controles en las distintas actividades del área de almacén, tales como, la entrada, la operación y salida de existencias. Descartando así la aplicación de controles ineficientes y empíricos, utilizando como base los puntos propuestos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de todo el proceso operativo del área de almacén en la búsqueda de un desempeño elevado en beneficio de la empresa.
- Tercero:** Se recomienda implementar evaluaciones continuas y de mejora con respecto a los riesgos del control interno de tal forma se pueda resolver oportunamente cualquier tipo de problema que tenga la empresa.
- Cuarto:** Se recomienda a la empresa a tener un adecuado sistema de información y comunicación para el área del almacén de tal forma no haya pérdidas de datos e información.
- Quinto:** La empresa tiene que contratar personal idóneo y capacitado para desempeñarse e implementar la supervisión del control interno en el área de almacén.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- Aguirre, P. (2016). *Gestión de almacenes*. Universidad Provincial de Ezeiza.
- Arcaya Coyuri, J. G. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno*. Maestría en contabilidad y administración, Puno. Perú: Universidad nacional del altiplano.
- Bacallao Horta, M. (2013). Genesis del control interno. *Contribuciones a la Economía*.
- Cari Sucasaca, P. Y. (2015). *Control Interno de Inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (Comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca, periodo 2014*. Facultad de ciencias contables y administrativas, Puno. Perú: Universidad nacional del altiplano-Puno.
- Carrasco Dias, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"* (Segunda ed.). Lima-Peru: San Marcos E.I.R.L.
- Carrasco Díaz, S. (2018). *"Metodoogía de la investigación científica"*. Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Cervantes Carrillo, I. (2013). *Almacén e inventarios*. Mexico-Mexico: Editorial Prado, SA de CV.
- Cevallos Tapia, P. C., & Lino Ruiz, L. M. (2016). *Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redime*. Facultad de adminsitracion. Escuela de contaduria publica autorizada, Guayaquil. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Córdova Baldeón, I. (2018). *"Instrumentos de investigación"*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.

- Coso. (2013). *Control interno-Marco integrado*. España: Instituto de Auditores Internos.
- Crespo Coronel, B. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Escuelas de ciencias contables, Guayaquil. Ecuador: Universidad laica "Vicente Rocafuerte".
- Debitor. (2011). *Debitor* . Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-control-calidad>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. España: Diaz de Santos.
- Díaz Zárate, D. L. (2018). *Implementación de un control interno y su influencia en la gestion de inventarios de la empresa R&L contratistas y consultores generales S.A.C*. Facultad de ciencias empresariales, Juliaca. Perú: Univesdiad peruana unión.
- Escudero Serrano, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. (M. J. López Raso , Ed.) Madrid: España: COPYRIGHT- Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=almacenamiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM7cDwwv_gAhWEtlkKHVzCvoQ6AEIKDAA#v=onepage&q=almacenamiento&f=false
- Fernández de la Vega, J. (2019 de Enero de 2019). Cómo ha evolucionado la importancia del almacén en la empresa. *NOEGASystems*, 1. Obtenido de <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/evolucion-importancia-del-almacen-en-la-empresa>

- Fernandez Vega, J. (2018). Estructura y tipos de almacén. *Emaze*, 63.
- Fortega G., C. (2013). *Aprovisionamiento y control de productos y materiales*. Nicaragua.
- Gutiérrez Ruiz, R., & Católico Segura, D. (2015). E-Control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos contables*, 16(42), 28.
- Hernández, M. (2000). *La delegación de autoridad: Condiciones y técnicas de aplicación*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Huayhua Huamani, B. S. (2018). *Control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018*. Facultad de ciencias empresariales, Pimentel. Perú: Universidad señor de sipán.
- Josar, C. (2001). La contabilidad y el sistema contable. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas Servicio Infoaeca*, 8.
- Mantilla B., S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mena Calderon, A. K. (2017). *Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas de sector agrario del Perú: caso empresa Puquchi sociedad anónima cerrada*. Facultad de ciencias contables y administrativas, Sullana. Perú: Universidad católica los ángeles Chimbote.
- Mendoza, A. (17 de Marzo de 2013). Despacho de mercancías. *despdemer.blogspot*. Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/2013/03/despacho-de-este-proceso-es-llevado-por.html#comment-form>

- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile.
- Perdomo Bahamon, S. (24 de Enero de 2017). Almacen de mantenimiento. *prezi.com*.
Obtenido de <https://prezi.com/bseqvj18mmxm/almacen-de-mantenimiento/>
- Pérez Lopez, J. (Enero de 2016). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/qdl7ojf0y3vo/maquinaria-planta-y-equipo/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2011). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/orden-de-compra/>
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"* (Segunda ed.). Lima-Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San marcs de Anibál Jesús Paredes Galván.
- Puma Mamani, S. R. (2017). *Control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas textiles, Distrito de la Victoria, año 2017*. Facultad de ciencias empresariales, Lima. Perú: Universidad César Vallejo.
- Rivas Casco, R. (2016). *¿Que es una empresa?* Universidad Tecnológica del El Salvador, San Salvador-El Salvador.
- Rivera Fernandez, D. (5 de 12 de 2015). Importancia del control interno en los negocios. *Vinculando*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

- Robleto, A. M. (2015). *Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014*. Facultad de ciencias económicas, Managua. Nicaragua: Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-Managua.
- Sergi Flamarique. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. España-Barcelona: Marge Books.
- Serrano Carrión , P., Señalín Morales, L., Vega Jaramillo, F., & Herrera Peña, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala Ecuador. *Espacios*, 39(03), 30.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker , B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: McGrawHill.
- Swift, R. (2012). *Como mejorar las relaciones con los clientes*. México: Pearson Educación.
- Velasco, L. (2016). *Documentos contables*. Obtenido de <http://direcciondedocumentoscontables.blogspot.com/>
- Werther, & Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Zapana Coanqui, K. L. (2018). *Control interno y su efecto en la evasión tributaria de los comerciantes minoristas artesanales del sector textil de la ciudad de Juliaca en el año 2018*. Maestría en contaduría y finanzas, Juliaca. Perú: Universidad andina néstor CÁCERES VELÁSQUEZ.

ANEXOS

Anexo N° 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

Señor(a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES SUVAHI S.A.C. DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2018, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con un aspa (X)

Si= 3

A veces = 2

No = 1

| VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO | | ITEMS | | |
|---|---|-------|---------|----|
| | | No | A veces | Si |
| N° | DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| 1 | ¿La empresa promueve los valores éticos con sus trabajadores? | | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 2 | ¿La empresa cuenta con normas y procedimientos del control para el área de almacén? | | | |
| 3 | ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar en el área de almacén? | | | |
| 4 | ¿La empresa tiene implementado adecuadamente su organigrama? | | | |
| 5 | ¿La empresa asigna sus deberes y responsabilidades claramente a los trabajadores? | | | |
| DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | | |
| 6 | ¿La empresa identifica oportunamente los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén? | | | |
| 7 | ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y analizar los riesgos? | | | |
| DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | |
| 8 | ¿La empresa cuenta con un personal encargado para verificar el proceso del conteo físico de inventario? | | | |
| 9 | ¿La empresa utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de las mercaderías en el almacén? | | | |
| 10 | ¿La mercadería se encuentra en orden y codificado para su rápido acceso y localización en el almacén? | | | |
| 11 | ¿El encargado controla al momento de la entrega a despacho de la mercadería del almacén? | | | |
| DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | |
| 12 | ¿Es confiable el sistema de información que cuenta la empresa? | | | |
| 13 | ¿Registran oportunamente el sistema la mercadería que se recepciona? | | | |
| 14 | ¿Los canales de comunicación son eficaces de acuerdo a las mercaderías de la empresa? | | | |
| 15 | ¿Se realiza conciliaciones de los inventarios físicos en el stock del sistema? | | | |
| DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN | | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 16 | ¿La empresa cuenta con un supervisor que monitorea el desempeño de los trabajadores? | | | |
| 17 | ¿Se realiza inventario físico en la empresa? | | | |
| 18 | ¿El supervisor del almacén verifica las devoluciones de mercaderías al almacén? | | | |
| 19 | ¿El encargado verifica al momento del despacho de la mercadería del almacén? | | | |