

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE  
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE  
LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO DE REDES ELECTRICAS DEL  
PERÚ, CASO: MULTISERVICIOS KIEFF,  
CHULUCANAS 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA**

**MIRIAM ARACELI NIMA VALENCIA  
ORCID: 0000-0001-5703-8681**

**ASESOR**

**BENITES OCAMPO, CÉSAR ALEXIS**

**ORCID: 0000-0002-3698-7316**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

1.

**CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE  
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE  
LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO DE REDES ELECTRICAS DEL  
PERÚ, CASO: MULTISERVICIOS KIEFF,  
CHULUCANAS 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Miriam Araceli Nima Valencia

ORCID: 0000-0001-9313-8698

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Piura, Perú

### **ASESOR**

Benites Ocampo, César Alexis

ORCID: 0000-0002-3698-7316

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela  
Profesional de Contabilidad, Piura, Perú

### **JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-65

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel  
Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque  
Miembro

Dr. Benites Ocampo, César Alexis  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y la fortaleza necesaria para así poder cumplir cada uno de mis objetivos y mis metas trazadas. Hacia un futuro mejor

A la Mgtr. CPC. Quien nos asesoró para la elaboración de mi tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia logre concluir con éxito mi proyecto de tesis.

## DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza,  
Salud y la esperanza para terminar  
La presente tesis y pueda formarme profesionalmente.

A mis padres, Mercedes y Luis quienes me  
apoyaron en todo momento a no rendirme  
para lograr mis sueños, por  
Motivarme y darme la mano cuando sentía  
que el camino se terminaba

.

A mis hermanos, quienes me apoyaron  
En todo momento con palabras de aliento  
"tu puedes" y "Sé fuerte". y a no rendirme  
Hasta alcanzar mi propósito.

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar y describir la caracterización de los mecanismos de control interno de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de la ciudad de Chulucanas y sus resultados en la gestión del área de logística. La investigación se ha desarrollado usando una metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al personal administrativo y al gerente de la empresa en estudio, con el objetivo de proporcionar una adecuada información e investigación, respecto a sus logros y el cumplimiento de leyes, normas de control interno.

Finalmente se evidencio que el 50% de las personas encuestadas manifiestan que en la empresa en estudio, carece de un adecuado control interno, es deficiente. Se pudo determinar que no existen un buen control interno en el área de logística, existen deficiencias en cuanto al manejo del almacén, no hay monitoreo, robo sistemático de bienes almacenados, presentar información no confiable de las existencias, deficiente desempeño del recurso humano, Es por ello que el control interno es necesario para la eficiencia administrativa de la entidad.

**Palabras clave:** Control interno, eléctricas, características.

## **ABSTRACT**

The present work had as a general objective to determine and describe the characterization of the internal control mechanisms of the maintenance service company of the city of Chulucanas and its results in the management of the logistics area. The research has been developed using a non-experimental, descriptive, bibliographic and documentary design methodology, applying the survey - interview technique and as a data collection instrument the pre-structured questionnaire with questions related to the research, which was applied to the administrative staff and the manager of the company under study, in order to provide adequate information and research, regarding their achievements and compliance with laws, internal control standards.

Finally it was evident that 50% of the people surveyed state that in the company under study, it lacks adequate internal control, it is deficient. It was determined that there is no good internal control in the logistics area, there are deficiencies in the management of the warehouse, there is no monitoring, systematic theft of stored goods, presenting unreliable information on stocks, poor performance of human resources, it is Therefore, internal control is necessary for the administrative efficiency of the entity

**Keywords:** Internal control, electrical, characteristics

## INDICE

<b>TÍTULO DE PROYECTO</b>	<b>i</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b>	<b>vii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>2</b>
<b>INDICE</b>	<b>3</b>
<b>INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS</b>	<b>5</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.</b>	<b>12</b>
Antecedentes.	12
Bases teóricas de la investigación	20
Marco Teórico Y Conceptual.	22
<b>III. HIPÓTESIS</b>	<b>27</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
4.1 Diseño de la investigación	28
4.2 Población y muestra:	28
4.3 Operacionalización de las variables	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5 Plan de análisis.	30
4.6 Matriz de consistencia	31
4.7 Principios éticos	32
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>34</b>
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	34
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	39
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	51
<b>5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>54</b>
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	54

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2: -----	55
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3: -----	56
<b>VI. CONCLUSIONES: -----</b>	<b>57</b>
6.1.1 Respecto al Objetivo 1: -----	57
6.1.2 Respecto al Objetivo 2: -----	57
6.1.3 Respecto al Objetivo 3: -----	58
<b>RECOMENDACIONES: -----</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS -----</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS 2 -----</b>	<b>70</b>

## INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

	Pág.
CUADRO N° 1 Montos a pagar RUS .....	35
CUADRO N° 2 Montos de cuotas a pagar RUS.....	35
CUADRO N° 3 Tasas: Renta tercera .....	37
CUADRO N° 4 Informalidad laboral por educación Montos .....	40
CUADRO N° 5 Matriz de Consistencia.....	47
CUADRO N° 6 Resultado respecto al objetivo 1 .....	51
CUADRO N° 7 Cuestionario: .....	56
CUADRO N° 8 Resultado respecto al objetivo 3 .....	61
CUADRO N° 9 Actividades.....	74
CUADRO N° 10 Presupuesto .....	74
CUADRO N° 11 Servicios.....	75

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la época actual el control interno de las empresas prestadoras de servicio eléctrico del área de logística son importante dentro su estructura organizacional ya que tiene como finalidad ayudar a la entidad que logre sus metas y sus propósitos en un determinado tiempo, incrementando la eficiencia y eficacia en la operatividad minimizando toda clase de riesgos administrativos y financieros, generando mejores garantías de seguridad y un ambiente de confianza ante sus colaboradores. Con el fin de lograr mejores niveles de productividad y alcanzando niveles de competitividad brindado un trabajo de calidad a las empresas que prestan sus servicios y teniendo una adecuada misión y visión logrando una buena carta de presentación para sus fines lucrativos.

La empresa prestadora de servicio de mantenimiento de Redes Eléctricas multiservicios Kieff, fue creada en el año 2010, se puso de manifiesto su crecimiento empresarial por la fuerte demanda en los servicios como por ejemplo en mantenimientos de redes eléctricas, Atención Al Cliente, Cobranza de recibos, actividades de emergencias; que se les fuera requeridas a Electronoroeste S.A (empresa distribuidora de energía eléctrica); fue pronunciándose por su calidad de servicio en varias unidades de negocios como Paita, Piura, Sullana, Talara y con su staff de profesionales tanto administrativo y personal de ejecución de trabajos en campo y con la responsabilidades, equipos, sistemas de comunicación, etc. garantizan el éxito de las acciones de respuesta, siendo su objetivo garantizar la seguridad de su personal, público en general, proteger el medio ambiente y la propiedad.

Este tipo de empresas realizan una inadecuada logística ya que podemos verificar que para la realización de sus servicios conlleva una adecuada planeación de las actividades y a sus objetivos que pretenden alcanzar, coordinación de compra de

materiales necesarios para alcanzar un correcto almacenamiento de materiales, además una adecuada implementación de seguridad, debiendo contar con un personal capacitado y entrenado, así como con los equipos de seguridad necesarios para desarrollar los trabajos en el tiempo previsto, asimismo deberá cumplir con normas de seguridad e higiene ocupacional y el personal tanto como técnicos y supervisores deberán contar con el certificado médico

Ocupacional (Exámenes médicos) y un adecuado plan de trabajo, al ejecutar estos trabajos correctivos y preventivos lo realizan para mantener la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico garantizando seguridad.

El control interno en este tipo de empresas es de proceso integrador de las funciones y atribuciones de las entidades, el cual su implementación requiere la revisión previa de pautas que le permitirá incorporarse a las metas y objetivos de cada entidad, por ende la mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente sistema de control interno que permita alcanzar metas planteadas en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento. Según (Mamani, 2015)

La logística es importante en este tipo de empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de Redes Eléctricas; ya que en sus operaciones se debe dar una mejor visión sobre la gestión administrativa con finalidad de producir el mejoramiento de la eficiencia y asegurando su efectividad y sobre todo prevenir que violen normas y principios contables y financieros.

El presente estudio de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff – Chulucanas; se determinó la existencia de problemas de control interno en distintas áreas, observando un inadecuado uso de los recursos el deterioro del cumplimiento de sus objetivos como empresa. El problema principal de la empresa se centra en el manejo de las operaciones,

funciones, procedimientos, coordinación y control del efectivo en el área, observándose una deficiencia en el ingreso de pedidos. Al existir un control interno débil, es decir que el control no viene funcionando en forma eficaz y eficientemente que no contribuye al fortalecimiento de los sistemas administrativos y operativos de la entidad permitiendo que no se alcancen las metas y objetivos planteados, frente a esta problemática, el presente estudio pretende evaluar el control interno en el área de logística.

Finalmente, la metodología en esta investigación será de tipo descriptiva destacando los antecedentes nacionales, regionales e internacionales del presente proyecto.

## **CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA**

**(VALDES, 2009)** Los mecanismos de control interno de servicios de eléctrico se puede sensibilizar a la Gerencia para que modernice su equipamiento, perfeccione a sus trabajadores en actividades más acordes a las necesidades de calidad del mercado, incorpore nuevas tecnologías y cambie el paradigma de que mantenimiento es un área que solo genera Gastos. Detectar la percepción que tienen hoy las diferentes empresas de la región, para poder mejorar y posicionar la marca de una determinada empresa. Que sus clientes y colaboradores, se sientan satisfechos con el nivel de servicios y soluciones que les son entregadas y que su imagen y posicionamiento pueda ser extendida a otras regiones.

**(VENEGAS, 2006)** El control interno en el área de logística es importantes que

exista un organigrama funcional, así como las funciones a utilizar de cada trabajador con un manual donde se encuentran detalladas específicamente los niveles jerárquicos y las respectivas obligaciones delegadas a los de las líneas de comunicación existente entre ellos. En el que se pueda identificar la ubicación jerárquica de los miembros que conforman.

(LARA, 2010) las empresas deben fortalecer la dirección comercial a través de normas e instructivos, diagramas de flujo e indicadores que permite monitorear y evaluar periódicamente el desempeño del trabajo y la calidad de servicio que se otorgue para incrementar y aprovechar conocimientos y experiencia.

### **Enunciado del problema**

¿Cuál es la Caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, caso: Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019

**Objetivo general;** Determinar y describir la Caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, caso: Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Objetivo específico:** Describir el sistema de control interno para determinar su caracterización de los mecanismos, en el área de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú y de multiservicios kieff, Chulucanas, 2019, Realizando un análisis comparativo de las principales características de los mecanismos de control interno en el área de

logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú y de la empresa “Multiservicios Kieff” de Chulucanas, 2019; diseñando estrategias y normas del sistema de control interno a los procedimientos del área de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú y de multiservicios kieff

**Desde el punto de vista teórico:**

El presente trabajo va a permitir optimizar a este tipo de empresas ya que el control interno en el cual se verifica su exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, a través de una efectiva planeación, ejecución y control eficiente de la gestión para el logro de los fines de dichas empresas. tiene por objeto establecer las acciones específicas que deben ejecutarse a fin de estar preparados para dar una respuesta rápida, minimizar las pérdidas y permitir una recuperación rápida y segura del servicio que presta Multiservicios Kieff EIRL, ante posibles emergencias debido a accidentes leves o graves que se pudieran presentar durante la ejecución de las actividades de trabajo.

**Punto de vista práctico:**

El control interno es un tema indispensable e importante porque va a permitir conocer en forma amplia una buena gestión administrativa y lograr el desarrollo de la organización realizando un buen manejo de estas operaciones que permitan que dichas empresas cuenten con personal idóneo para tomar mejores decisiones y mejor control en las operaciones que realiza la empresa.

**Punto de vista académico:**

Este trabajo de investigación servirá de base para realizar otros estudios similares a estos servicios, además ayudará como antecedentes a generaciones venideros o

posteriores., además para incrementar trabajado de investigación vinculados al control interno de las empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se desarrollará bajo una metodología de tipo no experimental, bibliográfico, descriptivo, documental y de caso que nos van a permitir dar mejoras o recomendaciones para corregir.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA.

### Antecedentes.

#### 2.1.1 Internacionales

(ROJAS, 2014); en su investigación titulada “Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para CGE Distribución S.A– Santiago De Chile”; tiene como **objetivo general**: prestar un servicio se debe de realizar mediante las normas y procedimientos de logística brindando un servicio comercial de calidad, significa atender las solicitudes, consultas y

reclamos en forma oportuna; que el cobro de los servicios y consumos sea el correcto; atender a los clientes de manera adecuada en las oficinas comerciales, centros de pago y call center; cumplir con las fechas de corte y reposición de suministro; mantener informado oportunamente de cortes de suministro o cualquier información relevante para el cliente, entre otros aspectos. Teniendo una **metodología** de Método Deductivo – Inductivo, llegando a las **conclusiones**; que Si bien su actividad está regulada por la autoridad, se ha podido confirmar a través de este trabajo, que es necesario y perfectamente aplicable implementar un sistema de control de interno en CGE Distribución, de manera que los administradores influyan en las personas que pertenecen a la organización para implementar las

estrategias definidas, lo que constituye el principal problema del control de gestión.

(VALDES, 2009); en su investigación titulada “Posicionamiento De ELIQSA En El Servicio De Mantenimiento A Terceros- Chile”, tiene como **objetivo general**; que a través del posicionamiento que logre el Mantenimiento en la venta de servicios de mantenimiento, poder sensibilizar a la Gerencia para que modernice su equipamiento, perfeccione a sus trabajadores en actividades más acordes a las necesidades de calidad del mercado, incorpore nuevas tecnologías y cambie el paradigma de que el mantenimiento es un área que solo genera Gastos, de acuerdo con un adecuado control interno y que ayudara a la mejora de sus actividades, el cual aplica la **Metodología**; Documental, Descriptiva, **Concluyendo**, que la marca de una empresa son los clientes que se sientan satisfechos con el nivel de servicios y soluciones que les son entregadas y que la imagen y posicionamiento pueda ser extendida a otras regiones, que los márgenes se incrementen a través de la venta de servicios a terceros, a través de la creación de una cartera sólida de clientes y servicios. El recurso humano a actividades de terceros, disminuya el gasto de personal de la empresa mediante un buen manejo de control interno.

(ALVARADO & TUQUIÑAHUI, 2013); según las autoras “Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso, Aplicado A La Empresa Electro Instalaciones En La Ciudad De Cuenca– Ecuador” tiene como **objetivo general**; Evaluar el control interno de la organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en

una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas para la gestión de logística; **los objetivos específicos** 1. Ayudar administrar a las empresas para el logro de sus objetivos, por lo que fue monopolizado por los componentes del Modelo COSO, 2. Por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, establecimiento coordinación entre departamentos y control adecuados de las operaciones, aplica la **Metodología** Descriptiva – Inductivo, **Concluyendo** que el control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita a las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite, aplicando sus normas y procedimientos como herramienta para desarrollar un Sistema de Control Interno o para evaluar el control de Electro Instalaciones permitió realizar un análisis de los riesgos de está, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito

### **2.1.2 Nacionales**

(OSINERMING, 2017); En su investigación titulada “la industria de la

electricidad en el Perú” tiene como **objetivo general**; evaluar las empresas prestadoras de servicios eléctricos que se debe contar con una adecuada logística además indica que la infraestructura eléctrica es esencial para el adecuado desarrollo de nuestro país. Asimismo, en muchos casos, la regulación en su provisión es necesaria debido a que la competencia en infraestructura eléctrica se encuentra limitada al tener características de monopolio natural. Su impacto económico depende, en gran medida, de la eficiencia del establecimiento, y como **objetivo específico**: 1. Aumentando la calidad de su servicio brindado. 2. Reduciendo una inadecuada provisión de los servicios eléctricos puede generar problemas en las inversiones ligadas a sobrecostos para los usuarios, inadecuado retorno para las empresas proveedoras y 3. Evitando riesgos de las infraestructuras, los cuales afectan la provisión de la misma a largo plazo, su **metodología**: documental, descriptivo y de campo, **concluyendo** que el sector eléctrico en el Perú seguirá su dinamismo en el futuro, en concordancia con el crecimiento económico. La mayor oferta y demanda de electricidad estarán asociadas por los niveles de rentabilidad del sector y la mayor demanda eléctrica, relacionada al desarrollo de proyectos mineros e industriales y al sector residencial. De esta forma, el regulador, al momento de fijar las tarifas de las empresas reguladas a priori, no puede conocer los costos eficientes de proveer el servicio eléctrico y ni identificar los esfuerzos de las empresas por reducir costos o sus esfuerzos para cumplir con las normas de seguridad. Para mitigar este problema los regímenes regulatorios modernos se enfocan en adoptar mecanismos de incentivos, que motiven a las firmas a revelar información sobre sus costos y condiciones de

demanda, a realizar actividades destinadas a reducir costos y a cumplir con las normas. En este caso, esta

forma de regulación es superior a aquellas destinadas a solo fijar tarifas en base a los costos reportados por las empresas (tasa de retorno) o a exigir un determinado comportamiento a la empresa regulada (comando y control).

**(BARONA, 2012);** en su investigación titulada “Control interno de bienes de consumo y de larga duración y su impacto en la situación financiera de la empresa eléctrica ámbito S.A. Regional Centro Norte – Lima” tiene como **Objetivo General:** Evaluar el Control Interno del Departamento de logística en el cual mediante esta área podemos verificar que se presentan constataciones físicas mediante muestreo en forma aleatoria para realizar un control inmediato en corto tiempo, aunque cabe recalcar que no refleja realmente lo que sucede.

En la constatación de informes entre el área de costos y auditoría interna se presenta una variación en los porcentajes; un poco más de la mitad del personal supo manifestar que se lo realiza mensualmente; pocas veces se lo ha hecho anualmente y también por otras razones: se efectúan conciliaciones con el Área de Costos mensualmente y además informaron que Auditoría Interna no participa en la conciliación, presentando una **metodología:** documental, descriptivo **concluyendo;** Los inconvenientes antes mencionados afectan las conciliaciones de informes tanto en cantidad como en valores, ocasionan pérdidas económicas por faltantes de inventarios, se producen sobreofertas o carencias de determinados materiales y la utilización no adecuada del espacio físico en almacenes.

(SILVA, 2015); en su investigación titulada “*Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecniservicios S.A. en base al informe coso – ERM - Lima*” **El objetivo General**, evaluar el Control Interno en la empresa Multitecniservicios S.A siendo sus **objetivos específicos** aspectos relevantes dentro de

La empresa relacionada con 1. Ambiente de Control 2. Establecimiento de Objetivos, 3. Identificación de Eventos, 4. Evaluación del Riesgo, 5. Respuesta al Riesgo, 6. Actividades de Control, 7. Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo.

emplea la **metodología**: documental, descriptivo y de campo, presentando las **conclusiones**: 1. Se realizó el levantamiento de información de los procesos más significativos de la empresa proporcionando a la dirección información relevante de las fortalezas y debilidades de cada proceso ya que la Gerencia no consideraba al control interno como punto fuerte de su Administración. 2. Con las debilidades encontradas en los procesos de ventas, ingresos, cobranzas, compras y nomina se determinaron posibles riesgos los mismos que fueron calificados de acuerdo al grado de afectación o incidencia en cada una las operaciones. 3 Se proporcionó información a la Gerencia sobre los posibles impactos que causarían si uno o más de los riesgos presentados llegaran a ocurrir, adicionalmente se complementó el trabajo proponiendo respuestas a cada uno de los posibles riesgos presentados.

(VENEGAS, 2006); en su investigación titulada “*Diseño y Elaboración de un Manual de Procedimientos De Control Interno Para La Empresa AGROINSUR – Cuenca – Amazonas*”, **Objetivo General**: Determinar las características del

control interno de un Manual de Procedimientos Para La Empresa AGROINSUR, donde precisa que dicha empresa pequeña en vías de desarrollo, administrada en su totalidad por los propietarios que a su vez tiene las funciones de Gerente General y Administrador, cuenta con algunas medidas básicas de control interno para el desarrollo de las principales actividades a las que se dedica, en la cual aplica la **Metodología** No experimental descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, presentando la **Conclusión General**: Que La Empresa AGROINSUR no da la importancia que merece el Control Interno. Asimismo.

No identificar la ubicación jerárquica de los miembros que conforman la empresa, así como de las líneas de comunicación existente entre ellos. 3. No se respeta las funciones encomendadas al personal, ya que no se cuenta con un manual donde se encuentran detalladas específicamente los niveles jerárquicos y las respectivas obligaciones delegadas a los mismos.

La empresa no cuenta con el personal necesario de acuerdo a los movimientos económicos que se realizan, ya que existe duplicidad de funciones. Todos los controles se establecen de manera informal y son comunicados verbalmente a los involucrados por lo que en ocasiones no se aplican correctamente.

### **5.1.3 Regionales**

(LARA, 2010); En su investigación titulada “*Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos en Electronorte S.A* –

*Trujillo*”, **Objetivo General**; Describir la influencia del control interno en la área de logística para la Gestión Eficiente en la Prestación Técnica de los Servicios Eléctricos, asimismo constituye un instrumento útil en ELECTRONORTE para fortalecer la operación de la Dirección Comercial a través de normas, instructivos, diagramas de flujo e indicadores que permite monitorear y evaluar periódicamente el desempeño del trabajo y la calidad de servicio que se otorga al cliente. Su **metodología**; Es no experimental y descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, presentando la **Conclusión General**: es incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de los funcionarios y trabajadores de la Dirección Comercial, siendo una herramienta eficaz para planificar y gerenciar el conjunto de actividades inherentes a la prestación del servicio eléctrico, además los usuarios podrán familiarizarse con el enfoque consistente aplicado a cada requisito y así habrá más posibilidades de lograr el cumplimiento sistemático de las

Multitecniservicios S.A siendo sus **objetivos específicos** aspectos relevantes dentro de la regulaciones establecidas por el CONELEC; Es responsabilidad de cada uno de los jefes de departamento, sección y agentes de la empresa dar a conocer los nuevos procedimientos para que se vuelvan parte de la cotidianidad y la cultura de la empresa, velar porque se ejecuten, se diligencien adecuadamente sus formatos y que la información fluya rápidamente por cada sección de la empresa.

## **Bases teóricas de la investigación**

### **Teorías de control interno.**

Está basado mediante normas, bases, métodos y procedimientos para salvaguardar sus recursos que pueden plantearse para la fiscalización e investigación para el mejoramiento de un control interno dinámico, potencial, eficiente que asegure sus objetivos previstos de una información fiable.

Asimismo no cabe duda que el control interno juega un papel muy importante en la que garantiza salvaguardar sus activos y recursos de manera eficaz asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.

### **Los componentes de control interno:**

**Entorno de control:** Da a conocer valores éticos en el entorno de la organización mediante la honradez, disciplina y el eficiente trabajo de los que lo conforman y la capacidad del personal.

**Evaluación de riesgos:** La entidad debe saber identificar sus riesgos y factores que no permiten lograr sus objetivos, planificando estrategias y realizando acciones correctivas para un buen funcionamiento.

**Actividades de control:** Se debe planificar normas y procedimientos que permitan afrontar desniveles que puedan perjudicar a la entidad con el fin de lograr las metas trazadas en una organización determinada

### **Teorías de control interno**

#### **Teoría de Control interno según:**

##### **(Holmes, 1987)**

Tiene como objetivo proteger los bienes y servicios con el fin de evitar cualquier desembolso indebido y brindar seguridad tanto en los libros contables como en la organización administrativa de la empresa, obteniendo una mejor organización eficaz y eficiente.

El autor nos explica que el control interno da a conocer situaciones reales al resguardar sus activos y verificar con exactitud datos contables, cabe destacar que este sistema es más efectivo tiende a dar más seguridad.

El control interno va servir como base para custodiar los activos, la confiabilidad contable, y su veracidad y evita cualquier irregularidad o cualquier fraude presentado en actividades cotidianas y que permitirán el cumplimiento del objetivo establecido.

#### **Teorías de Control interno según:**

##### **(Koontz y O'Donnell)**

El autor nos da conocer que mediante esta teoría, la empresa debe de establecer sus propias técnicas y procedimientos con ello mejorar la situación financiera, administrativa y legal para lograr una gestión óptima mediante esfuerzos de sus colaboradores.

#### **Teoría de Taylor Taylor:**

Es el fundador del movimiento conocido como organización científica del trabajo. El pensamiento que lo guía es la eliminación de las pérdidas de tiempo, de dinero, etc,

Mediante un método científico, basado en cuatro principios, de la cual se detalla a continuación uno de los principios:

**Principio de control:** Controlar el trabajo para cerciorarse de que todo está ejecutándose de acuerdo con las normas establecidas y según el método previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea la mejor posible. Existe una diferencia muy particular entre la teoría de Taylor y Henry Fayol, es el uso del tiempo, ya que Fayol se enfoca más en la estructura general de la organización, mientras que Taylor se enfocaba más en el método y herramientas del trabajo para una mejor eficacia

## **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.**

### **Variable: Control interno**

#### **Definición**

El control interno tiene como proceso un grado de seguridad razonable respecto al logro de objetivos cumpliendo leyes y normas de manera eficaz y eficiente desarrollando su crecimiento, rentabilidad de una determinada organización controlando la efectividad de sus funciones administrativas y financieras logrando mejores niveles de productividad.

El control interno es un conjunto de acciones, políticas normas procedimientos y métodos con el fin de evitar riesgos y proteger los recursos de la entidad y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular, evaluar el cumplimiento de las mismas; logrando una competitividad en sus negocios disminuyendo errores y fraudes

La importancia de control interno es resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia que podrían dañar la reputación de la empresa; actualmente las empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido que permita ayudar una adecuada toma de decisiones, es por ende que el control interno es de vital importancia ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad, con la finalidad de facilitar que las auditorías tanto en gestión como financieras sean efectivas.

El control interno debe de estar preparado para descubrir y evitar cualquier irregularidad que se cometa en la entidad que se relacione con la falsificación, fraude o colusión, aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevante es importante que estos sean descubiertos oportunamente.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos administrativos establecidos por la empresa y de limitar ciertas “sorpresas”. Dichos controles permiten al directorio o dirección hacer frente a la rápida evolución del mercado competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro

### **La planificación**

Son acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

### **La ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Las mismas que van a salvaguardar los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno.

### **La Evaluación:**

Comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

### **Objetivos del control interno:**

- Brindar respuestas de manera oportuna y certera
- Lograr de manera eficaz las metas propuestas
- Basarse en las leyes y reglamentos actuales

### **Importancia de control interno:**

- Establece medidas para corregirlas actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no se presenten en un futuro
- Proporciona información acerca de las situaciones de la ejecución de los planes,
- sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y evita errores

### **Clasificación del control interno**

#### **Control interno contable**

Controles y procedimientos para garantizar la protección de los activos y validez de los registros y sistemas contables debe de diseñarse de tal manera que brinde seguridad, información exacta y oportuna.

#### **Control interno administrativo**

Se refiere a operaciones que se deben incluir análisis, estadísticas, informes de actuación programas de entrenamiento de personal y controles de calidad de

productos o servicios.

### **Elementos del control interno administrativo**

- Clara definición de funciones y responsabilidades
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias y de protección para los niveles de dirección y administración.

### **Componentes del control interno**

- ✓ **Ambiente de control:** Conjunto de condiciones o circunstancias que facilita su operatividad en su competencia, responsabilidad y transparencia de una cultura orientada al servicio al público.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Una empresa enfrenta muchos riesgos tanto internos como externos el cual debe de identificar los riesgos para el logro de objetivos determinados.
- ✓ **Actividades de control:** Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas.
- ✓ **Información y comunicación:** se debe de tener una fluida comunicación tanto el gerente como sus colaboradores en acontecimientos y sucesos con la finalidad de toma de decisiones, así como el seguimiento de sus operaciones.
- ✓ **Supervisión y seguimiento:** Se debe de llevar a cabo la revisión y sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

### **Proceso de la gestión logística**

La gestión logística implica una administración coordinada de los flujos del material y de información. Su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el

servicio y aumentar el beneficio. Conseguir el equilibrio en la cadena de abastecimiento, implica jugar con demasiadas variables, pero conseguirlo es lograr generar valor en una organización. La buena implementación de estrategias logísticas retira procesos innecesarios, agrega valor a las actividades de una empresa y la hará más competitiva. El control y medición con rigurosidad del nivel de implementación y de optimización de estrategias logísticas mediante indicadores, muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en toda su cadena productiva.

Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e Información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente. (García, 2011).

#### **Sistema logístico:**

**Logística de abastecimiento:** Que agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.

**Logística de planta:** Que abarca las actividades de mantenimiento y los servicios de planta (Suministros de agua, luz, combustibles, etc.), como así también la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente.

**Logística de distribución:** Que comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización.

**Logística de producción:** Los subsistemas de Abastecimiento y de Servicios de Planta pueden ser agrupados bajo la denominación de Logística de Producción, ya que ambos se relacionan íntimamente con las

tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios.

Es por esto que todas las empresas necesitan de una gestión logística eficiente que permita coordinar todas las actividades anteriormente mencionadas; y para el inicio de este, se requiere de una buena cadena de abastecimiento donde se pueda obtener una reducción significativa del tiempo de entrega de los materiales e insumos

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

La inadecuada implementación de los mecanismos del sistema de control interno en el área de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, y de Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

##### **3.1.1 Hipótesis específica:**

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de (Galán, 2009) *“Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”* .

## **IV. METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cualitativo.

### **Nivel de investigación**

El nivel de estudio será descriptivo debido a que se realizará un estudio de detalle de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema

#### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación aplicado será no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

#### **4.2 Población y muestra:**

##### **4.2.1 Población**

La población de esta investigación está conformada por el gerente, administrador y trabajadores de las diferentes áreas de la empresa prestadora de servicio de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff.

#### **4.2.2 Muestra**

Para esta investigación bibliográfica, documental y de caso si se aplica en la empresa prestadora de servicio de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff (04 colaborador).

#### **4.3 Operacionalización de las variables**

No aplica por ser una investigación bibliográfica documental y de caso.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnica**

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

##### **4.4.2 Instrumento**

La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información del caso en estudio.

#### **4.5 Plan de análisis.**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.

**Para conseguir el objetivo específico 3 :** Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos		Metodología
		General	Específicos	
<p><b>CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE REDES ELECTRICAS DEL PERÚ, CASO: MULTISERVICIOS KIEFF, CHULUCANAS 2019</b></p>	<p>¿Cuál es la caracterización de los mecanismos de control interno de la gestión de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, y de Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019?</p>	<p>Determinar los mecanismos de control interno que influyen de la gestión de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, y de Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el sistema de las principales características de los mecanismos de control interno que influyen en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú.</li> <li>• Determinar y describir las principales características de los mecanismos de control interno que influyen en el área de logística de la empresa “Multiservicios Kieff” de Chulucanas, 2019.</li> <li>• Realizar un análisis comparativo de las principales características de los mecanismos de control interno que influyen en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú y de la empresa “Multiservicios Kieff” de Chulucanas, 2019.</li> </ul>	<p>Enfoque cualitativo.</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico</p> <p>Documental y</p> <p>De caso.</p> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

## 4.7 Principios éticos

### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA**

**Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

### **Beneficencia y no maleficencia.**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se

reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

### **Integridad científica.**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

### **Consentimiento informado y expreso.**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech Católica, 2016)

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

*Determinar y describir la caracterización de los mecanismos del control interno de la gestión de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú.*

**CUADRO 1**

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>(ROJAS, 2014)</b>	<p>Este autor nos hace mención de que según acuerdo en que prestar un servicio comercial de calidad, significa atender las solicitudes, consultas y reclamos en forma oportuna; que el cobro de los servicios y consumos sea el correcto; atender a los clientes de manera adecuada en las oficinas comerciales, centros de pago y call center.</p> <p>Su actividad está regulada por la autoridad, hemos podido confirmar a través de este trabajo, que es necesario y perfectamente aplicable implementar un sistema de control de interno en CGE Distribución, de manera que los administradores influyan en las personas que pertenecen a la organización para implementar las estrategias definidas, lo que constituye el principal problema del control de gestión</p>

<p><b>(VALDES 2009)</b></p>	<p>Basándonos en el estudio de este autor a través del posicionamiento que logre el Mantenimiento en la venta de servicios de mantenimiento, poder sensibilizar a la Gerencia para que modernice su equipamiento, perfeccione a sus trabajadores en actividades más acordes a las necesidades de calidad del mercado, incorpore nuevas tecnologías y cambie el paradigma de que el mantenimiento es un área que solo genera Gastos.</p>
<p><b>(ALVARADO &amp; TUQUIÑAHUI, 2013)</b></p>	<p>según las autoras “Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso, Aplicado A La Empresa Electro Instalaciones En La Ciudad De Cuenca– Ecuador” concluyen que el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas para la administración.</p> <p>Este trabajo puede ayudar administrara las empresas para el logro de sus objetivos, por lo que fue monopolizado por los</p>

	<p>componentes del Modelo COSO, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, establecimiento coordinación entre departamentos y control adecuados de las operaciones.</p>
--	--

<p><b>(OSINERMIN, 2017)</b></p>	<p>El sector eléctrico en el Perú seguirá su dinamismo en el futuro, en concordancia con el crecimiento económico. La mayor oferta y demanda de electricidad estarán asociadas por los niveles de rentabilidad del sector y la mayor demanda eléctrica, relacionada al desarrollo de proyectos mineros e industriales y al sector residencial.</p> <p>De esta forma, el regulador, al momento de fijar las tarifas de las empresas reguladas a priori, no puede conocer los costos eficientes de proveer el servicio eléctrico y no identificar los esfuerzos de las empresas por reducir costos o sus esfuerzos para cumplir con las normas de seguridad. Para mitigar este problema los regímenes regulatorios modernos se enfocan en adoptar mecanismos de incentivos, que motiven a las firmas a revelar información sobre sus costos y condiciones de demanda, a realizar actividades destinadas a reducir costos y a cumplir con las normas. En este caso, esta forma de regulación es superior a aquellas destinadas a solo fijar tarifas en base a los costos reportados por las empresas (tasa de retorno) o a exigir un determinado comportamiento a la empresa regulada (comando y control).</p>
---------------------------------	---

<p><b>(SILVA, 2015)</b></p>	<p>Nos manifestó que el control interno es un herramienta eficaz para la Evaluación porque incluye aspectos relevantes dentro de la Empresa relacionados con Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación del Riesgo, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo. Se realizó el levantamiento de información de los procesos más significativos de la empresa proporcionando a la dirección información relevante de las fortalezas y debilidades de cada proceso ya que la Gerencia no consideraba al control interno como punto fuerte de su Administración.</p>
-----------------------------	---

***Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales de la presente investigación.***

## 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

*Determinar y describir la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas de Multiservicios kieff, chulucanas 2019*

### CUADRO 2

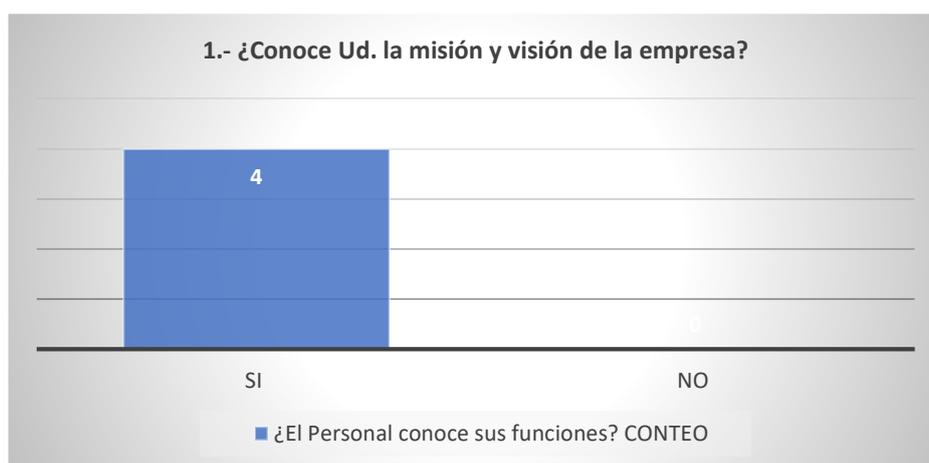
Tabla N° 01

#### 1.- ¿Conoce Ud. la misión y visión de la empresa?

Alternativa	Conteo	Porcentaje
Si conoce	4	100%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

Elaborado por: El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 1 y grafico 1, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% nos muestra que si conocen la misión y visión de la empresa.

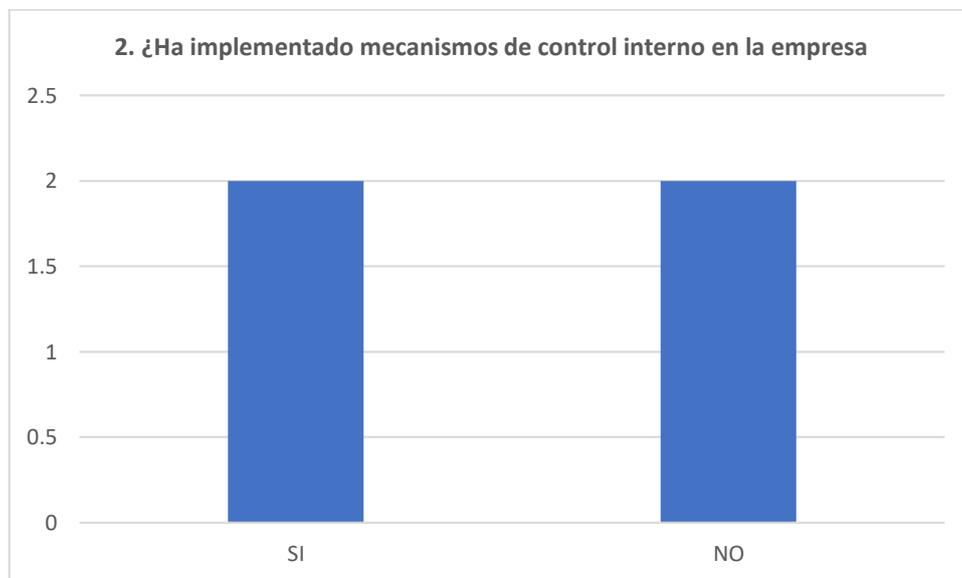
**Tabla N° 02**

**2.- ¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?**

<b>Alternativa</b>	<b>Conteo</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	50%
No	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por: El Autor**



**Interpretación:** en su respectiva tabla 2 y grafico 2, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 50% nos muestra que no cuentan con un mecanismo de control interno.

**Tabla N° 03**

**3.- ¿El Personal conoce sus funciones?**

Alternativa	Conteo	Porcentaje
Si conoce	4	100%
No conoce	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por: El Autor**



**Interpretación:** en su respectiva tabla 3 y grafico 3, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% nos muestra que si conocen a cabalidad sus funciones asignadas

**Tabla N° 04**

**4. ¿Existe un organigrama en la empresa?**

ALTERNATIVA	CONTEO	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

Elaborado por: El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 4 y grafico 4, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% nos indican que si existe un organigrama dentro de la empresa

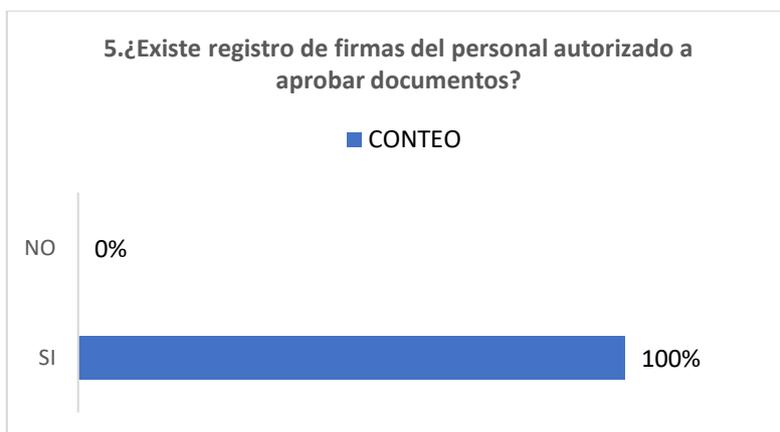
Tabla N° 05

5. ¿Existe registro de firmas del personal autorizado a aprobar documentos?

ALTERNATIVA	CONTEO	%
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

Elaborado por: El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 5 y grafico 5, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% nos indican que si existe personal autorizado para aprobar documentos en este caso es el gerente.

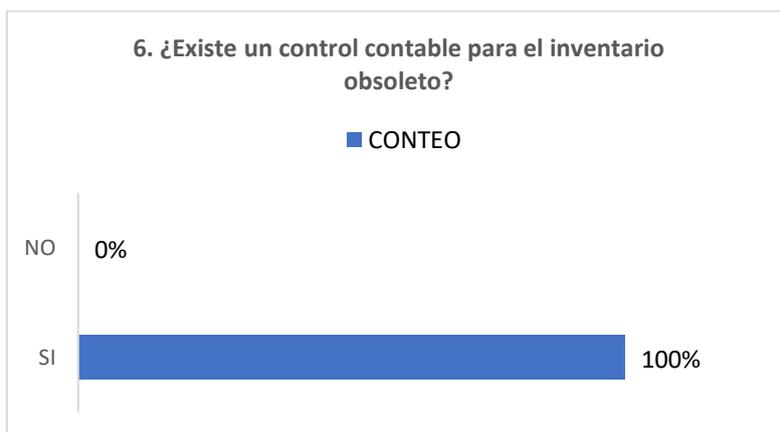
**Tabla N° 06**

**6. ¿Existe un control contable para el inventario obsoleto?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por: El Autor**



**Interpretación:** en su respectiva tabla 6 y grafico 6, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que si lo realizan para separar estos materiales obsoletos.

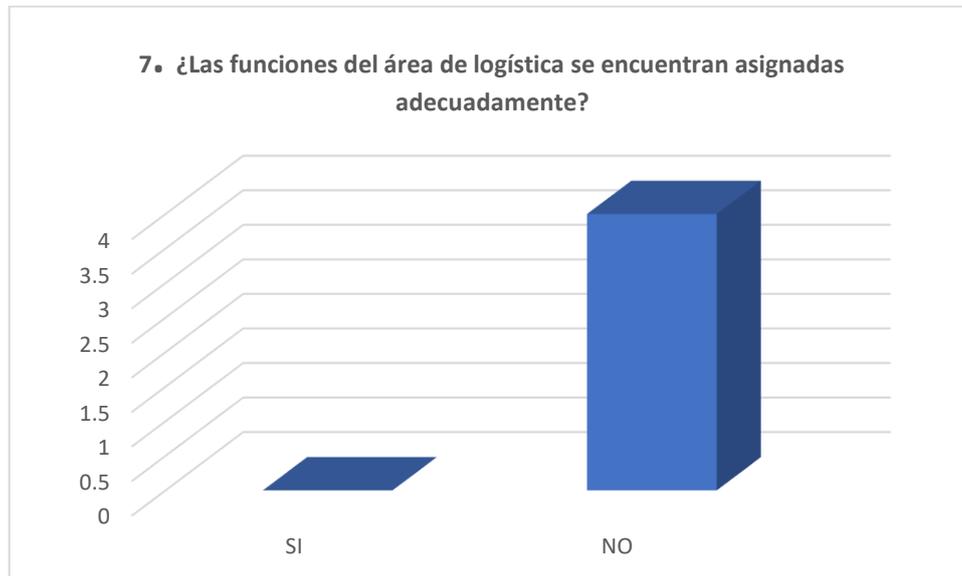
**Tabla N° 07**

**7. ¿Las funciones del área de logística se encuentran asignadas adecuadamente?**

ALTER-NATIVA	CONTEO	%
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por: El Autor**



**Interpretación:** en su respectiva tabla 7 y grafico 7, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que el personal de logística no tiene asignados sus funciones por falta de personal.

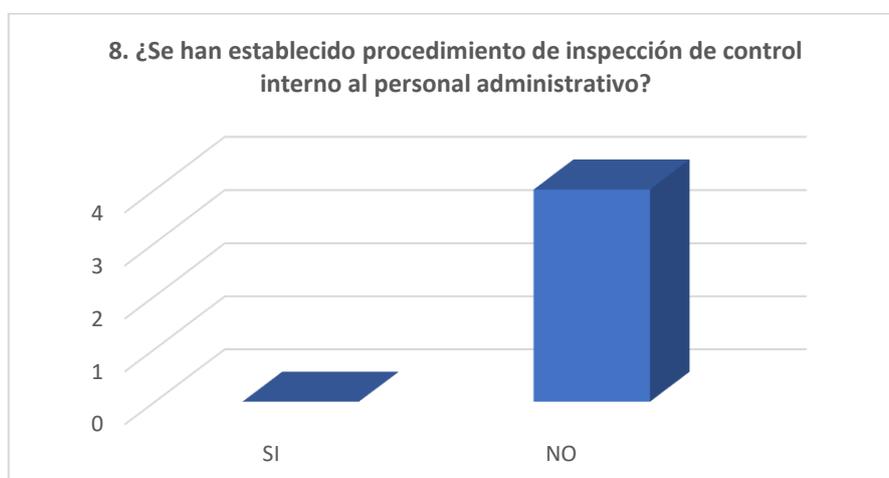
**Tabla N° 08**

**8. ¿Se han establecido procedimiento de inspección de control interno al personal administrativo?**

<b>ALTER-NATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por:** El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 6 y gráfico 6, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que el personal no; ya que carecen de personal para realizar este tipo de supervisiones.

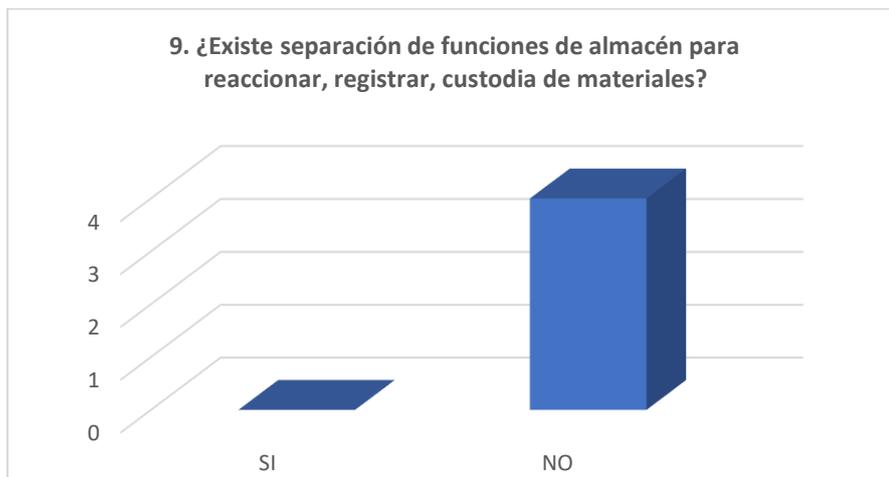
**Tabla N° 09**

**9 ¿Existe separación de funciones de almacén para reaccionar, registrar, custodia de materiales?**

<b>ALTER-NATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	0	0%
NO	4	100%

<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

Elaborado por: El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 7 y gráfico 7, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que no existe personal de separación de funciones en el área de almacén e indican que si es necesario para llevar un mejor control.

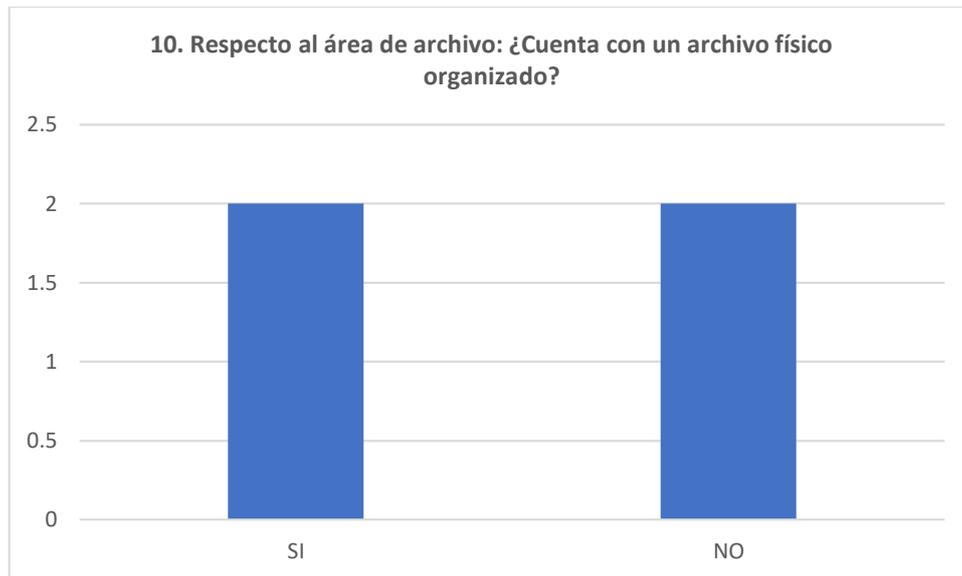
**Tabla N° 10**

**10 Respecto al área de archivo: ¿Cuenta con un archivo físico organizado?**

<b>ALTER-NATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

Elaborado por: El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 10 y grafico 10, se observa que los 4 colaboradores encuestados, muestra que el 50% sí cuenta con el archivo organizado y la otra mitad indica que no ya que por temas del tiempo no se pueden organizar.

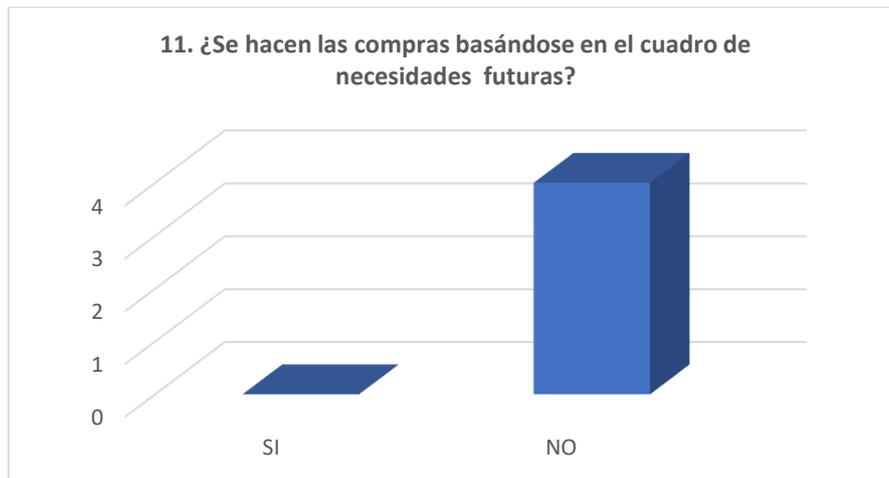
**Tabla N° 11**

**11 ¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades futuras?**

<b>ALTER-NATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por:** El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 10 y grafico 10, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que las compras no la realizan para un futuro sino que se realizan para cubrir las necesidades del momento.

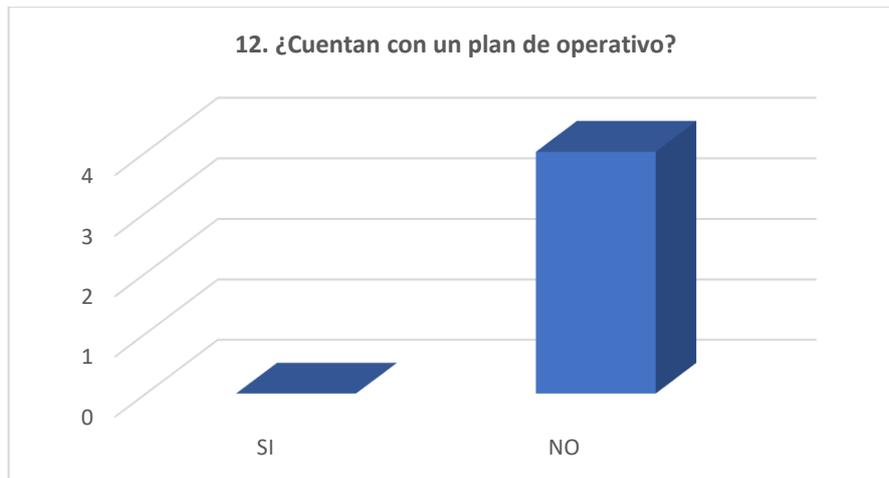
**Tabla N° 12**

**12 ¿Cuentan con un plan de operativo?**

<b>ALTER-NATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

**Elaborado por:** El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 10 y grafico 10, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que por falta de conocimiento carecen con dicho plan operativo

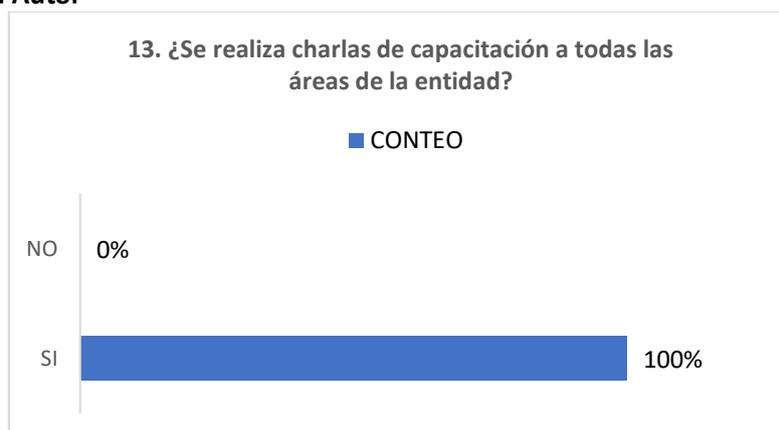
**Tabla N° 13**

**13 ¿Se realiza charlas de capacitación a todas las áreas de la entidad?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>%</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019.

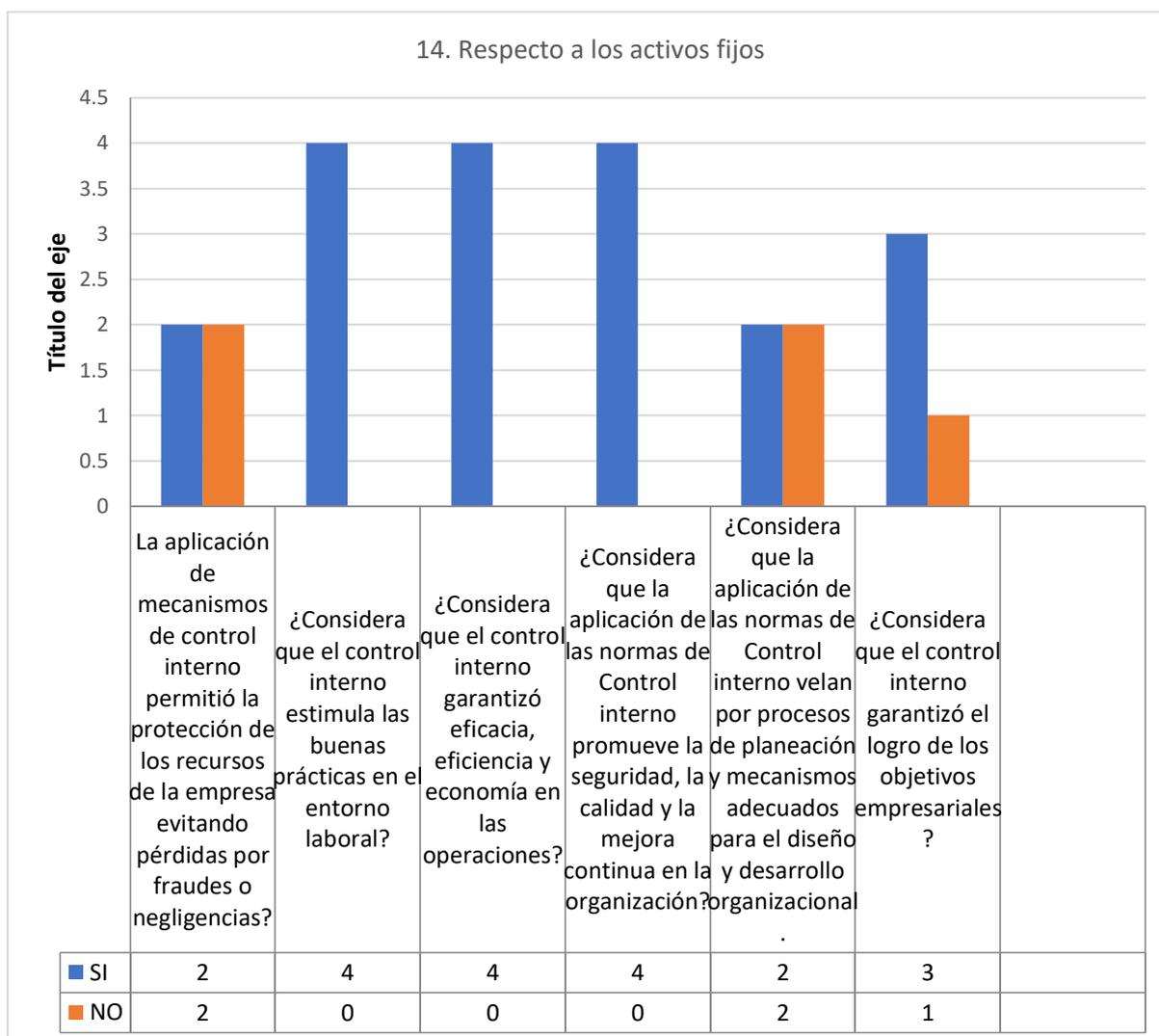
**Elaborado por:** El Autor



**Interpretación:** en su respectiva tabla 13 y grafico 13, se observa que los 4 colaboradores encuestados, el 100% muestra que sí elaboran charlas con el fin de dar a conocer sus dudas y mejorar conocimiento e informar nuevas retos para la mejora de la entidad.

**Respecto a los activos fijos**

ALTERNATIVA	SI		NO		TOTAL
La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?	2	10.00%	2	10.00%	4
¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?	4	20.00%	0	0.00%	4
¿Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones?	4	20.00%	0	0.00%	4
¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?	4	20.00%	0	0.00%	4
¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.	2	10.00%	2	10.00%	4
¿Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales?	3	15.00%	1	5.00%	4
<b>TOTAL</b>					



### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

*Realizar un análisis comparativo de la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, caso: Multiservicios kieff, Chulucanas 2019*

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS

N			
Implementación del control interno	<p>(Rojas, 2014) Este autor nos hace mención que la entidad está regulada por la autoridad, y que es necesario y perfectamente aplicable implementar un sistema de control de interno, de manera que los administradores influyan en las personas que pertenecen a la organización para implementar las estrategias definidas, lo que constituye el principal problema del control de gestión</p>	<p>La empresa prestadora de servicios eléctricos de mantenimiento Multiservicios kieff, se determinó la existencia de problemas de control interno en distintas áreas, observando un inadecuado uso de los recursos el deterioro del cumplimiento de sus objetivos como empresa. El problema principal de la empresa se centra en el manejo de las operaciones, funciones, procedimientos, coordinación y control del efectivo en el área, observándose una deficiencia en el ingreso de pedidos Al existir un control interno débil, es decir que el control no viene funcionando en forma eficaz y eficientemente que no contribuye al fortalecimiento de los sistemas administrativos y operativos de la entidad permitiendo que no se alcancen las metas y objetivos planteados, frente a</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO COINCIDEN</b></p>

		esta problemática, el presente estudio pretende evaluar el control interno en el área de logística.	
OBLIGACIONES POR PAGAR	<p>(GUIJARRO,2009);</p> <p>Concluye que Red Eléctrica Corporación no Cuenta con fondos disponibles para cubrir o pagar préstamos por el mismo motivo no tiene como negociar facilidades de préstamos adicionales puesto que la Corporación no posee una fuente alternativa de financiamiento</p> <p>Según la Evaluación de Control interno realizada a la Corporación nos indica que sus financiaciones o deudas contraídas a largo plazo</p>	<p>La empresa prestadora de servicios eléctricos de mantenimiento Multiservicios kieff; la misma que tiene obligaciones por pagar ya que la empresa que les brinda servicios no les paga a tiempo es por ello que hay ocasiones que se retrasa con sus pagos al personal y que para seguir con el servicio realiza préstamos para que su empresa no se vea afectada y pueda con cumplir con el desarrollo a sus actividades que presta.</p>	<b>COINCIDEN</b>

	<p>no están representadas en sus activos fijos. Por lo que se dice que no cuenta con la solvencia necesaria que indique el margen de seguridad por las obligaciones contraídas.</p>		
--	---	--	--

## 5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

*“Determinar y describir la caracterización de los mecanismos del control interno de la gestión de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú”*

“Los autores internacionales revisados coinciden en considerar a este tipo de empresas en implementar un control interno mediante su eficiencia buscando estrategias de apoyo en el cual ayudara a un crecimiento actividades que realizan brindando un servicio de calidad.

En otro lado estas empresas no poseen una fuente alternativa de financiamiento sus

deudas contraídas a largo plazo no están representadas en sus activos fijos. Por lo que se dice que no cuenta con la solvencia necesaria que indique el margen de seguridad por las obligaciones contraídas. Además indican que no se realizan

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

“Determinar y describir la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas de Multiservicios kieff, chulucanas 2019”

De acuerdo con las preguntas que se le ejecutaron a la persona encargada del área contable de la empresa de servicios de mantenimiento Multiservicios Kieff, quien manifestó que ellos están inscritos en el Régimen General, llevan contabilidad Completa, manifestó además que ellos cumplen con las declaraciones del IGV, Renta, Plame, señalan que ellos además cumplen con el pago oportuno de los gastos del Personal que tienen en planilla, así como el pago a las AFP, Es salud, ONP entre otros”.

Al existir un control interno débil en el área de logística, es decir que el control no viene funcionando en forma eficaz y eficientemente que no contribuye al fortalecimiento de los sistemas administrativos y operativos de la entidad permitiendo que no se alcancen las metas y objetivos planteados, frente a esta problemática.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

“Realizar un análisis comparativo de la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, caso: Multiservicios kieff, Chulucanas 2019

En cuanto a los resultados encontrados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, coinciden en aceptar que mediante un control interno da como resultado un mejoramiento continuo ya sea brindando un servicio de calidad y que sus colaboradores se sientan satisfechos con sus resultados.

En cuanto a los “resultados encontrados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, coinciden en las obligaciones a pagar ya que asumen con responsabilidad el pago correspondiente ya sea en planilla al personal, impuestos y otro tipo de obligaciones.

## **VI. CONCLUSIONES:**

### **6.1.1 Respecto al Objetivo 1:**

“Determinar y describir la caracterización de los mecanismos del control interno de la gestión de logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú”

Se logró determinar y describir la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, De los antecedentes trabajados, los autores coinciden, que es en base al conocimiento y a la práctica del sistema de Control Interno, lo que permite a la empresa un alto rendimiento, rentabilidad, y la utilización óptima del talento humano, materiales y financieros, asimismo ayuda a identificar los posibles errores, tomando las medidas que sean necesarias, para reducir los riesgos operativos, que pudieran presentarse

### **6.1.2 Respecto al Objetivo 2:**

“Determinar y describir la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas de Multiservicios kieff, chulucanas 2019”

Se logró determinar las principales características Caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de Multiservicios Kieff 2019.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos administrativos establecidos por la empresa y

delimitar las sorpresas. Dichos controles permiten al directorio o dirección hacer frente a la rápida evolución del mercado competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Los controles internos fomentan la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados reduciendo así el riesgo de pérdidas de valor de los activos, ayudan a garantizar con razonabilidad el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. El control interno eficiente es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales de las empresas y como una extraordinaria ayuda para concretar una eficiencia administrativa.

La empresa no ha logrado establecer dentro su control de gestión un sistema de control interno con un enfoque estratégico, que sea capaz de medir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y a la vez mida sus resultados, teniendo en cuenta esto el estudio preliminar permite definir fortalezas y debilidades, dando una razonable seguridad de que la optimización de las operaciones y el uso adecuado de los recursos se realizan en términos de economía, eficiencia y eficacia

La empresa prestadora de servicios de mantenimiento Multiservicios Kieff, tienen diferentes obligaciones por pagar, en el cual mediante los préstamos que realizan incrementan su capacidad productiva que buscan el bienestar de los colaboradores y de sus clientes, y por ende mejora la calidad socioeconómica de sus familias y de la sociedad.

### **6.1.3 Respecto al Objetivo 3:**

“Realizar un análisis comparativo de la caracterización de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas del Perú, caso: Multiservicios kieff, Chulucanas 2019”

En cuanto a los resultados encontrados del presente trabajo de investigación se ha podido determinar que La Caracterización de los mecanismos de las empresas prestadoras de servicios eléctricos, tiene características beneficiosas para la calidad y mejoramiento de control interno a sus entidades brindando sus servicios de calidad y seguridad para los trabajadores y clientes.

La empresa no ha logrado establecer dentro su control de gestión un sistema de control interno con un enfoque estratégico, que sea capaz de medir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y a la vez mida sus resultados, teniendo en cuenta esto el estudio preliminar permite definir fortalezas y debilidades, dando una razonable seguridad de que la optimización de las operaciones y el uso adecuado de los recursos se realizan en términos de economía, eficiencia y eficacia

## **RECOMENDACIONES:**

- La empresa prestadora de servicios eléctricos Multiservicios Kieff, debe de realizar capacitaciones al personal para el desarrollo apropiado de sus funciones y procedimientos que les permita enfrentar cualquier riesgo existente.
- Disponer su respectiva implantación de los mecanismos de control interno, que permita asegurar que todos sus trabajadores lo apliquen, partiendo de los directores en el momento de administrar estratégicamente y de diseñar la estructura organizacional la cual asigne adecuadamente autoridades y responsabilidades a todos los trabajadores de la organización, la cual debe contar con profesionales competentes y con sólidos valores.

- Desarrollar un Control Interno adecuado que permita optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barona, R. (2012); *Control Interno - “Control interno de bienes de consumo y de larga duración y su impacto en la situación financiera de la empresa eléctrica ámbito S.A. Regional Centro Norte – Lima, 2012.* disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca\\_lp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf)
- Estupiñan, M. (2003); *Control interno y fraudes - “Base en los ciclos transaccionales Análisis de infome COSO I,II”* disponible en: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Guijarro, A. (2009). *Auditoría De Control interno - “Auditoría De Control interno De Una Empresa Encargada De Administrar Las Actividades De Generación, Distribución Y Comercialización De Energía Eléctrica Para El Área De Concesión Guayaquil Por El Período De 7 Meses Terminados Al 31 De Julio Del 2006”* – disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11236>
- Lara, E. (2010); *Control Interno - “Manual de procesos para la gestión eficiente en la prestación técnica de los servicios eléctricos en Electronorte S.A – Trujillo”* disponible: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/930/vargasalta\\_mirano\\_ronal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/930/vargasalta_mirano_ronal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mantilla, D. (2018); *Cuarta edición de Auditoria de control interno*, disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Osinermin, (2016); *Sistema de Control Interno* – disponible en: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca\\_osinergmin/sistema-de-control-interno/sistema-de-control-interno](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/sistema-de-control-interno/sistema-de-control-interno)

Porter, M. (2008): *las 5 fuerzas de competitividad que le dan forma a la estrategia*. Disponible en: [https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las\\_5\\_fuerzas\\_competitivas-\\_michael\\_porter-libre.pdf](https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf)

Rojas, P. (2014); Control de Gestión – Postgrado Economía y Negocios – Universidad de Chile. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117423/Rojas%20Suazo%20Patricio.pdf?sequence=1>

Tuquiñahui. S. & Alvarado. M. (2012); Control Interno - Propuesta De Un Sistema De Control De Gestión – Sede Cuenca. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>.

Uladech Católica, (2016); *Código de ética para la investigación*. Universidad Católica Los Angeles – Chimbote . Perú. Aprobado con Resolución N° 0108-2016-CUULA-DECH Católica. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Valdes, P. (2009); Control de Gestión - “*Posicionamiento De ELIQSA En El Servicio De Mantenimiento A Terceros- Chile*” Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102163>”

# **ANEXOS**

## Anexos

### Anexos 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X							
11	Redacción del informe Preliminar											X					
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		

15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	X	
16	Redacción de artículo científico																		X

**Anexos 2: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.50	50	25.00
• Fotocopias	0.10	50	5.00
• Empastado	5	2	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	3.00	2	6.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			159.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	12	15	180.00
<b>Sub total</b>			180.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			339.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00

• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/)</b>			991.00

## Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue Determinar y describir las principales características de los mecanismos de control interno en el área de logística de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas multiservicios kieff, Chulucanas 2019. Se agradece por anticipado la información que ustedes proporcionen, las mismas que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación.

ENCUESTADOR

Chulucanas, Setiembre del 2019

**Instrucciones: Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considere correcta.**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	DE ANALISIS Y ASPECTOS CONTROL INTRENO DE LA GESTIÓN DE ALMACEN	SI	NO
1	¿Conoce Ud. la misión y visión de la empresa?		
2	¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?		
3	¿El Personal nuevo conoce sus funciones?		
4	¿Existe un control contable para el inventario obsoleto?		
5	¿Existe registro de firmas del personal autorizado a aprobar documentos?		
6	¿Las funciones de las distintas áreas orgánicas se encuentran asignadas adecuadamente?		
7	¿Se han establecido procedimiento de inspección?		

<b>8</b>	¿Se cuenta con reportes mensuales de almacén?		
<b>9</b>	¿Existe separación de funciones de almacén para reaccionar, registrar, custodia de materiales		
<b>10</b>	¿Están codificados todos los bienes almacenados en un sistema software?		
<b>11</b>	¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?		
<b>12</b>	¿Existe un control mínimo y máximo de existencias?		
<b>13</b>	¿Existe un formato de ingreso de salida de material?		
<b>14</b>	¿El formulario registra las firmas de responsabilidad?		
<b>15</b>	¿Los resultados negativos que tiene la empresa se le comunica a todo el personal?		
<b>16</b>	¿Cuentan con un plan de operativo?		
<b>17</b>	¿Se realiza charlas de capacitación a todas las áreas de la entidad?		

*Gracias por su apoyo en la investigación*

# **ANEXOS 2**

**Anexo 2**

## CRONOGRAMA GANTT

### I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses 2019			
	SET	OCT	NOV	DIC
Recolección de información	X	X		
Elaboración del Proyecto de		X	X	
Presentación del proyecto de				X

### II.- PRESUPUESTO

#### BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	50.00
Cuaderno	01	Unidad	6.00
Laptop			
<b>TOTAL</b>			<b>56.00</b>

#### SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Intern	50	Horas	1.00	50.00
Movil	10	Pasajes	15.00	150.00
<b>TOTAL</b>				<b>200.00</b>
S/				

### **III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	<b>56.00</b>
Servicios	<b>200.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>256.00</b>

### **IV. FINANCIAMIENTO**

Proyecto de investigación totalmente autofinanciado por el alumno investiga

