

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE  
ALMACÉN EN LA CONSTRUCTORA  
“CONSTRUCCIÓN E INGENIERÍA S.A. - 2018”

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

AUTORA:  
**BACH. ROSARIO MARIA NINA TAPIA**

ASESOR:  
**MGTR. EMILIO CONDORIQUESE**

**JULIACA - PERU  
2018**

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

Mgr. C.P.C. Nicolás Quispe Callo  
Secretario

---

Mgr. C.P.C Frank Blanco Mamani  
Miembro

---

Dra. Herlinda Rodriguez Cribillero  
Presidenta

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida. Te agradezco, Padre Celestial.

## **DEDICATORIA**

A Julia.... Mi querida Madre, mis hermanos y a Valeria, mi sobrina quienes me brindaron todo su apoyo, amor y comprensión incondicional para alcanzar mis objetivos.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén en la constructora Construcción e Ingeniería S.A.”, está basado en describir las características de los procedimientos administrativos con la finalidad de identificar los problemas, dificultades del sistema de control interno; para cumplir dicho objetivo se ha empleado una investigación de tipo cualitativo, el nivel de investigación es descriptiva aplicando la metodología de diseño no experimental, descriptivo y bibliográfico; para el recojo de información se aplicó la técnica de la observación, y cuestionario; la población y muestra fue de 03 almacenes y 10 trabajadores del área: jefe de almacén, asistentes y auxiliares de almacén. Este trabajo investigativo nos permitió conocer las deficiencias de los procedimientos administrativos en los componentes del control interno con los que viene trabajando la empresa, la inexistencia de un manual de normas, políticas y de funciones, ha creado un caos en las labores que cumplen los trabajadores de dicha área, lo que incide de manera negativa en la gestión de control interno del área de almacén, asimismo la falta de personal calificado, la ausencia de planificación, supervisión y monitoreo han llevado al descontrol y pérdidas, dando malos resultados en los inventarios finales. Por último, presentamos las conclusiones y recomendaciones donde enfatizamos la necesidad de contar con una manual de normas, políticas, funciones y procedimientos a través de la ejecución de un nuevo sistema de control interno eficiente, eficaz que permita una buena gestión empresarial.

**Palabras Clave:** control interno, procedimientos administrativos, inventarios, gestión empresarial.

## **ABSTRAC**

The present investigation entitled “Characterization of the internal control in the administrative procedures of the warehouses area in the constructora Construction and Engineering SA”, is based on describing the characteristics of the administrative procedures in order to identify the problems, difficulties of the internal control system of the warehouse area of said company; To achieve this objective, a qualitative research has been used, the level of research is descriptive, applying the non-experimental, descriptive and bibliographic design methodology; for the collection of information, the technique of observation and questionnaire was applied; The population and sample was of 3 warehouses and personnel of the area: warehouse manager, assistants and warehouse assistants. This investigative work allowed us to know the deficiencies of the internal control components in the administrative procedures with which the company has been working, the lack of a manual of norms, policies and functions, has created a chaos in the functions performed by the workers of this area, which negatively affects the management of internal control of the warehouse area, as well as the lack of qualified personnel, the absence of planning, supervision and monitoring have led to lack of control and losses, which has finally led to poor results in the final inventories.

Finally, we present the conclusions and recommendations where we emphasize the need to improve standards, policies and functions and procedures through the execution of a new efficient, effective internal control system that allows good business management.

Keywords: internal control, administrative procedures, inventories, business management.

## CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. Internacionales .....	15
2.1.2. Nacionales .....	18
2.1.3. Regionales:.....	19
2.1.4. Locales:.....	21
2.2. Marco Teórico .....	22
2.2.1. Objetivos .....	22
2.2.2. Control Interno .....	23
2.2.3. Objetivos del control interno.....	25
2.2.4. Componentes del control interno .....	25
2.2.5. Fases para implementar el sistema de control interno .....	28
2.2.6. Principios de control interno .....	31
2.2.7. Clasificación del control interno .....	32
2.2.8. Limitaciones del control interno .....	36

III. METODOLOGÍA .....	38
3.1. Tipo de investigación .....	38
3.2. Nivel de la investigación.....	39
3.3. Diseño de la Investigación .....	39
3.4. Población y muestra .....	40
3.5. Definición y Operacionalización de las Variables .....	42
3.6. Técnicas e Instrumentos .....	46
3.7. Instrumento.....	46
3.8. Plan de análisis .....	46
3.9. Matriz de consistencia .....	48
3.10. Principio Éticos .....	49
IV. RESULTADOS .....	52
4.1 Resultados .....	52
4.1.1 Análisis de resultados del objetivo específico N° 1: con relación a Ambiente de control .....	57
4.1.2 Análisis de resultados del objetivo específico N° 2: con relación a .....	57
Evaluación de riesgos .....	57
4.1.3 Análisis de resultados del objetivo específico N° 3: con relación a .....	58
Actividades de control .....	58
4.1.4 Análisis de resultados del objetivo específico N° 4: con relación a .....	59
Información y comunicación .....	59

4.1.5 Análisis de resultados del objetivo específico N° 5: con relación a supervisión y monitoreo .....	60
V. CONCLUSIONES .....	62
VI. RECOMENDACIONES .....	64
VII. BIBLIOGRAFIA .....	66
VIII. ANEXOS.....	72
Tabla N° 01.....	72
Tabla N° 02.....	73
Tabla N° 03.....	74
Tabla N° 04.....	75
Tabla N° 05.....	76
Tabla N° 06.....	77
Tabla N° 07.....	78
Tabla N° 08.....	79
Tabla N° 09.....	80
Tabla N° 10.....	81
Tabla N° 11.....	82
Tabla N° 12.....	83
Tabla N° 13.....	84
Tabla N° 14.....	85
Tabla N° 15.....	86

Tabla N° 16.....	87
Tabla N° 17.....	88
Tabla N° 18.....	89
Tabla N° 19.....	90
Tabla N° 20.....	91
Tabla N° 21.....	92
Tabla N° 22.....	93
Tabla N° 23.....	94
Tabla N° 24.....	95
Tabla N° 25.....	96
Tabla N° 26.....	97
Tabla N° 27.....	98
Tabla N° 28.....	99
Tabla N° 29.....	100
Tabla N° 30.....	101
Tabla N° 31.....	102
Tabla N° 32.....	103
Tabla N° 33.....	104
Tabla N° 34.....	105

## **I. INTRODUCCIÓN**

Dada la competencia comercial que se viven en los últimos tiempos, las empresas de hoy se han visto en la necesidad de implementar y conseguir mejores tácticas y técnicas, para obtener resultados positivos que le permitan mantenerse dentro del mercado nacional e internacional.

Este motivo ha llevado a muchas compañías, a la revisión de sus procesos administrativos en las diferentes áreas, con el propósito de identificar los problemas, dificultades, carencias y puntos críticos en sus procedimientos administrativos; con la finalidad de tomar medidas correctivas que ayuden a mejorar la gestión del control interno, factor de mucha importancia dentro de toda empresa, ya que su éxito dependerá del interés de sus directivos y de toda la plana de trabajadores que conforman dicha entidad.

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.  
([www.audalianexia.com](http://www.audalianexia.com), s.f.)

Un buen control interno se verá reflejado en los resultados de inventarios finales.

El inventario es uno de los conceptos más importantes para la gestión y administración de una empresa, ya que gracias a ellos podemos conocer la situación real de la empresa.  
([www.emprendepyme](http://www.emprendepyme), s.f.)

Construcción e Ingeniería S.A. es una empresa dedicada a servicios de ingeniería, construcción, mantenimiento y administración de infraestructura, cuenta con un sistema de control interno de almacén sobre materiales, suministros, herramientas, y equipos que son indispensables para la ejecución de sus proyectos; a través de un previo estudio realizado, hemos podido notar que carece de un buen sistema de control interno en los procedimientos administrativos, que permitan lograr con eficiencia el desarrollo de las funciones, tareas, actividades encomendadas al personal, la carencia de un manual de normas, políticas procedimientos y funciones han creado un caos administrativo y por ende problemas en los inventarios. Construcción e Ingeniería S.A. cuenta con un almacén principal el que distribuye materiales a dos almacenes auxiliares los que funcionan en los mismos lugares donde se llevan a cabo los trabajos, como carreteras, puentes, edificaciones. En el almacén principal se llevan controles de despacho a través de tarjetas Kardex y de programas en Excel, pero este control no es llevado en los almacenes auxiliares ya que allí las salidas de materiales, repuestos de alto valor, equipos y otros solo se registra en un cuaderno; lo que ha traído como consecuencia, la pérdida de los mismos, dado a que no se cuenta con un documento de registro de entrega para responsabilizar al trabajador; asimismo el deterioro de los materiales por mal almacenamiento trae como consecuencia pérdidas y exceso de faltantes.

La empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de sistema de control interno bien definido, que le garantice el apropiado uso y manejo del inventario en los almacenes, así como de las áreas relacionadas con éste, tales como: compras, contabilidad, etc.

Dado todos estos acontecimientos, se hace necesario realizar un estudio investigativo que nos permita conocer ¿Cómo es la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén en la constructora “Construcción e Ingeniería S. A.”-2018? y para ello es preciso plantearnos un objetivo general:

- Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén de la constructora “Construcción e Ingeniería S.A 2018”

Objetivos específicos:

- Describir las características del ambiente de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”
- Identificar las características de la evaluación de riesgo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”
- Analizar las características de las actividades de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”
- Examinar las características de los sistemas de información y comunicación en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”
- Explicar las características de supervisión y monitoreo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

Con el propósito de cumplir con los objetivos proyectados en el presente trabajo, esta investigación se encuentra estructurada en 08 capítulos de la siguiente forma:

En el capítulo I: describiremos el problema, que es la razón de nuestra investigación, asimismo plantearemos el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II: presentaremos la revisión literaria, que consta de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, allí conoceremos el soporte teórico en que se basa nuestra tesis.

En el capítulo III: detallaremos la metodología empleada en la investigación de este trabajo, además daremos a conocer el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, así como las técnica e instrumento utilizado para esta investigación.

En el capítulo IV: mostraremos los resultados conseguidos, de la investigación realizada.

En el capítulo V: presentaremos las conclusiones a la que llegaremos, después de los resultados obtenidos.

En el capítulo VI: daremos a conocer, las recomendaciones con la finalidad de ser tomadas en cuenta, para cualquier toma de decisiones.

En el capítulo VII: especificaremos la bibliografía de la que nos hemos valido para realizar esta investigación.

Finalmente en el capítulo VIII: damos a conocer los anexos, conformado por los documentos soporte que hizo factible la ejecución de este trabajo.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

(ESTRADA, 2016). En su tesis “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas constructoras en el Perú, caso constructora JVP” tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén; y para llevar a cabo esta investigación se empleó el diseño cualitativo-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, para el recojo de información se usó la técnica de la encuesta, la entrevista y observación directa y como instrumento se aplicaron fichas bibliográficas y cuestionario, el resultado de esta investigación concluye que la empresa JVP realiza la clasificación de los inventarios utilizando formatos en Excel para el control de sus almacenes

(SALINAS, 2016), en su tesis, titulada “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja”- 2016, cuyo objetivo general es realizar un sistema de control interno, que garantice un mejor funcionamiento tanto administrativo como operacional, para lo cual se hace estudios aplicando los siguientes métodos: científico, permitió puntualizar procedimientos lógicos, para lograr la interpretación de los contenidos teóricos respecto a la implementación de un sistema de control interno; deductivo: se analizaron los aspectos de las actividades que se desarrollan en el área operativa y contable de la estación de servicios partiendo de enunciados de carácter universal a particulares; inductivo: permitió estudiar

las causas reales de la inexistencia de un sistema de control interno; descriptivo: se conoció los hechos y fenómenos de cada área para determinar los procesos adecuados de un nuevo sistema de control interno; analítico: se utilizó para conocer como la administración controlaba las actividades diarias, con la finalidad de corregir posibles errores; sintético: reforzó los referentes teóricos aplicados en la parte conceptual permitiendo la formulación de las conclusiones y recomendaciones; estadístico: representó gráficamente los resultados para su fácil comprensión, las técnicas de investigación usadas fueron investigación documental, entrevista y observación de campo. Se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, que permita el buen funcionamiento de todas las áreas.

(SALAZAR & VILLAMARIN, 2011), en la tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sambel Flowers cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del canton Latacunga para el periodo económico 2011”, el objetivo y fundamento de este trabajo es mejorar la administración a través de un Sistema de Control Interno para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos; por lo que para lograr este fin se aplica el tipo de investigación descriptivo: que accedió a realizar un perfil de lo estudiado partiendo de sus características, ayudó a medir las variables o conceptos con el fin de detallar las propiedades significativas del fenómeno bajo análisis; no experimental: se limitó a observar los hechos, y en base a las dificultades se planteó la solución más adecuada, a través de planes de organización y diseño de procedimientos eficaces para el buen funcionamiento

de la organización, se recogió información a través de un cuestionario y se utilizó la entrevista en los casos que no había un número significativo de sujetos de investigación, asimismo se utilizó el método de observación directa a través de un cuaderno de notas con el fin de conocer sobre el sistema de los procesos administrativos. Se llega a la conclusión, que la empresa no dispone de un sistema de control interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada.

(ARCEDA, 2015): en su tesis titulada “Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, en donde el objetivo es evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad, la investigación del presente trabajo a desarrollar corresponde al tipo aplicada no experimental: cualitativa, porque aplica la entrevista, cuestionario de control interno y otros; descriptiva, que permitieron conocer eventos importantes en las áreas supervisadas, con todos estos elementos se procedió al análisis de la información obtenida con la finalidad de enlazar al cumplimiento del objetivo general; como resultado se detectó la inexistencia de un manual de control interno que permita desarrollar los trabajos de manera eficiente y eficaz, la proposición permitirá la segregación de funciones laborales, excluyendo tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contables.

### 2.1.2. Nacionales

(HEMERYTH & SANCHEZ, 2013). En la tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, se tiene como objetivo general, comprobar que con la implementación de un nuevo sistema de control interno operativo en los almacenes optimizará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, para dicho fin se realizan los estudios de campo tomando como población y muestra a 05 almacenes de la empresa, aplicando el diseño de investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test, donde las técnicas e Instrumentos de recolección de datos fueron la observación directa y entrevistas que permitieron conocer la información clara y precisa acerca del proceso de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del almacén; sirviendo todo esto como base para la realización de una matriz de evaluación de riesgos operacional, asimismo se elaboró un cuestionario al personal que conforman los 05 almacenes lo que les permitió medir en forma porcentual las deficiencias que se encuentran en la gestión de inventarios. Ante la falta de una estructura organizativa es que se propuso la “Implementación de un sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios”.

(HERNANDEZ & ZEGARRA, 2016), tesis de titulada “Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P & A La Muralla EIRL, 2016” se hace un estudio con la finalidad de proponer un

sistema de control interno de inventarios; para alcanzar dicho objetivo se llevó a cabo una investigación del tipo propositivo, Charaja-2011 quien menciona que este tipo de investigación se asienta en una necesidad o vacío dentro de la institución, asimismo el diseño de la investigación fue no experimental, nuevamente, emplea lo indicado por Charaja (2011) quien expresa que debido a que a partir de la descripción de la problemática se dota de una solución, sin someter dicha solución a ninguna prueba de experimentación, por lo tanto, no se manipularan las variables de la investigación.

Se aplicó como instrumento para recolectar los datos fichas bibliográficas y una guía de observación de campo de 20 ítems, el cual fue verificado por cinco expertos, permitiendo obtener como resultados deficiencias del control interno que afectan significativamente esa área por no contar con un sistema de control debidamente implementado. Los datos obtenidos fueron analizados para conocer la situación actual del manejo de los inventarios en la empresa y sobre esta base elaborar la propuesta de un sistema de control que se adapte a las necesidades de las mismas, las que permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación. Se llega a la conclusión que todo el proceso de evaluación del sistema de control interno de inventarios refleja debilidad; en el control de entrada y salida de las existencias, adquisición de materiales, proceso de distribución y personal.

### **2.1.3. Regionales:**

(PANDIA, 2015). En su tesis de titulación sobre “Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané periodos

2015-2016”; donde el objetivo es evaluar el control interno en la gestión del área de almacén, debido a las deficiencias de almacenamiento, recepción, y entrega de materiales; el estudio realizado es de tipo cuantitativo y explicativo, se empleó el método descriptivo: que permitió la recolección y procesamiento de datos; analítico: describir la situación real, deductivo: permitió formular la hipótesis, obtener los resultados y establecer las conclusiones; sintético: proporcionó el marco conceptual sintetizando los temas, la población y muestra usada fueron 08 trabajadores del área de almacén de la mencionada municipalidad, a quienes se aplicó un cuestionario que proporcionó evaluar los controles deficientes de dicha área; finalmente se llega a la conclusión que el control interno actual presenta deficiencias que inciden desfavorablemente en la gestión administrativa de los procesos.

(CALATAYUD, 2015). En su tesis de titulación “Propuesta de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (E.R.P.) en la empresa Morán Distribuciones S.A. de la ciudad de Arequipa, 2015” nos da a conocer que el objetivo es realizar una propuesta de mejora para el control y la gestión de los inventarios, ya que actualmente existen problemas internos de gestión que se reflejan negativamente en el servicio prestado al cliente; se emplea la investigación tipo experimental, recolectando información utilizando como instrumento la observación, como población tenemos las empresas distribuidoras a nivel local en la ciudad de Arequipa y la muestra es la empresa Morán distribuciones, motivo de investigación; se concluye que

el sistema de control interno actual presenta falencias, no siendo confiable los resultados de gestión.

#### **2.1.4. Locales:**

(CONDORI, 2018). En su tesis de titulación “Caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería FECOSUR S.A.C.-Juliaca, 2018” en esta investigación se ha planteado como objetivo general describir las características del control interno de inventarios, para esta tarea se aplica el método de investigación descriptivo, ya que describe, organiza, resume, analiza y generaliza los resultados de las observaciones, asimismo el tipo de investigación es de estudio cualitativo, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño es no experimental, descriptivo, bibliográfico; la población y la muestra está conformada por la empresa ferretera y 12 trabajadores, las técnicas de investigación usadas fueron la observación, entrevista y cuestionario; que dieron como resultado la urgencia en implementar un eficiente y eficaz sistema de control.

(QUICO, 2017). En su tesis “Caracterización del control interno del sistema de abastecimiento de los hospitales del Perú: caso hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca - 2017”, el tesista nos indica que el objetivo es determinar y describir las características del control interno del sistema de Abastecimientos. La metodología empleada en la presente investigación fue de tipo cualitativo-descriptivo como fin detallar las partes más importantes de la variable en estudio bajo el diseño no

experimental, asimismo se aplicó el diseño transversal que consiste en la recolección de datos en un tiempo único; después de este estudio se llega a la conclusión que el hospital Carlos Monge Medrano no tiene un sistema de control interno adecuado, impactando negativamente en los resultados de gestión.

## **2.2. Marco Teórico**

El marco teórico es la etapa en que reunimos información documental para confeccionar el diseño metodológico de la investigación, es decir, el momento en que establecemos cómo y qué información recogeremos, de qué manera la analizaremos y aproximadamente cuánto tiempo demoraremos. Simultáneamente, la información recogida para el Marco Teórico nos proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación. Es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos. Debe ser concreto y preciso y referirse específicamente al problema en cuestión partiendo de lo general a lo particular. Debe centrarse en el problema de investigación y no divagar en otros temas ajenos al estudio. (Balliache, 2009)

### **2.2.1. Objetivos**

El marco teórico tiene como objetivo situar el problema y el resultado de su análisis dentro del conjunto de conocimientos existentes, y orientar, en general, todo el proceso de investigación.

“El marco teórico ayuda a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas”. (Corujo Martínez , s.f.)

### **2.2.2. Control Interno**

En el texto titulado “Metodologías para diseñar un sistema de control interno”; lo define como un conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persiguen el control interno para el logro de la misión y objetivos de la entidad. En dicho trabajo examinan la información para el diseño del sistema de control interno mediante dos mecanismos: una investigación exploratoria a fuentes de información bibliográfica llevada a cabo en las universidades Central, Externado de Colombia y Jorge Tadeo Lozano; y la otra es a través de encuestas a contadores públicos profesionales. (Berdugo et al , 2014)

En el material de consulta sobre control interno, determina que es el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (del Toro et al, 2005)

El control interno (también identificado como controles internos) es aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que pueden entorpecer el logro de los objetivos de la organización (Santillana, 2013)

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. (Ramón , 2003)

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Solo así podrá tener éxito. (Ramón , 2003)

Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimiento y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal organizados e instituida en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. (Melendez Torres, 2015)

El sistema de control interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es

un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. (Contraloría General de la República)

### **2.2.3. Objetivos del control interno**

- Proteger los recursos de la organización.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (Rada, 2006).

### **2.2.4. Componentes del control interno**

El control consta de cinco componentes que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y está integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su

efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los componentes: (www.eumed.net, s.f.)

#### **2.2.4.1. Ambiente interno de control**

La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente interno de control, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoría y los controles en el interior de la empresa. Existen varios elementos que debe tener un ambiente interno de control: la filosofía de la administración frente a la gestión de riesgo, el nivel de apetito al riesgo, un directorio comprometido, la integridad y los valores éticos, una estructura organizacional sólida y una adecuada asignación de funciones. Incluso los sistemas mejor diseñados para gestionar el riesgo pueden fallar cuando la organización no cuenta con políticas estructuradas que establezcan directrices claras. (riesgoscero.com, s.f.)

#### **2.2.4.2. Evaluación de riesgo**

Entre los componentes del control interno de una empresa se encuentra la evaluación de riesgo. Esta consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno de los procesos de la empresa. (riesgoscero.com, s.f.)

#### **2.2.4.3. Control de las actividades**

Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento.

Una buena manera de controlar los riesgos en su empresa es a través de indicadores clave de riesgo. (riesgoscero.com, s.f.)

#### **2.2.4.4. Información y comunicación**

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos. La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía. (riesgoscero.com, s.f.)

#### **2.2.4.5. Supervisión y Monitoreo**

Dentro de los componentes del control interno de una empresa está el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Un

monitoreo apropiado pone a pruebas las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la compañía pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo. (riesgoscero.com, s.f.)

#### **2.2.5. Fases para implementar el sistema de control interno**

Existen una serie de fases de seguirse secuencialmente para garantizar una correcta implementación del control interno. Son las siguientes,

**Fase 1:** Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación

Antes de comenzar con la implementación del sistema de control interno, es importante preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Una posible forma de inculcar estos conceptos es mediante una capacitación a nivel de área o departamento. En dicha capacitación se dará a conocer la hoja de ruta para el desarrollo de las restantes fases. (Software ISOTools para la gestión de Auditorías, 2017)

**Fase 2:** Recabar información

Una vez hemos introducido la cultura de control entre los miembros de la organización, llega el momento de recolectar datos. En esta fase debe intervenir

activamente todo el personal, coordinados por un responsable designado, ya sea externo o interno, procedente del área de estrategia de la organización.

Existen diferentes métodos para llevar a cabo esta recopilación, por ejemplo:

- **Narración:** Mediante una entrevista o documento, cada empleado hace una descripción de las labores, tareas, procesos que lleva a cabo, independientemente de si estos están establecidos formalmente. El coordinador recopila estos testimonios.
- **Listas de Chequeo:** Otro método podría ser la confección de cuestionarios previos por parte del responsable del levantamiento de la información, al cual se le presume un conocimiento previo en sistemas de control interno. Estos checklist contienen cuestiones orientadas a conocer la dinámica interna de cada área de la organización.
- **Observación:** Mediante la observación también se puede extraer información útil para complementar aspectos que deban ser documentados.  
  
Se suelen usar flujogramas para completar la información recabada con los métodos anteriores. Se plantean de forma visual los pasos que se siguen para realizar una operación determinada.

### **Fase 3:** Clasificar la información obtenida

Ya que el responsable ha reunido toda la información necesaria a través de alguna de las vías mencionadas, es el momento de digitalizar y clasificar la misma de la forma más ordenada posible para facilitar su consulta y correcta interpretación (Software ISOTools para la gestión de Auditorías, 2017)

**Fase 4:** Diagnosticar

En este punto, ya se dispone de la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, etc.

**Fase 5:** Revisar los procedimientos

Bajo la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se hace una revisión exhaustiva de los procedimientos con el fin de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos, y se abren vías de comunicación.

**Fase 6:** Evaluar el control interno y de gestión

Se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

**Fase 7:** implementar, hacer seguimiento y ajustar

En este punto, el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. También es la ocasión tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales. (Software ISOTools para la gestión de Auditorías, 2017)

**Fase 8:** Evaluar indicadores y realizar más ajustes

Se deben diseñar KPI (medidor de desempeño) de gestión colectivamente para analizarlos. Dichos indicadores pueden almacenarse y sistematizarse en cuadros de mando Balanced Scorecard (permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades), preferiblemente de forma automatizada. Esto permite obtener información en tiempo real.

Otra vía de evaluación que se emplea frecuentemente son los sistemas de administración de riesgos en base a los cuales se pueden construir tableros de mando visuales, en términos numéricos y con colorimetría. (Software ISOTools para la gestión de Auditorías, 2017)

#### **2.2.6. Principios de control interno**

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa.

Sin embargo, los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en los siguientes numerales:

- a) Es necesario establecer responsabilidades
- b) Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
- c) Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas
- d) Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona

- e) Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito
- f) La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- g) Los periodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.
- h) La vinculación del empleado en la empresa no se consigue únicamente con un sueldo justo y suficiente; son importantes otros aspectos.
- i) En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.
- j) No deben obviarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad por partida doble.
- k) Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia. (Meléndez , 2015)

## **2.2.7. Clasificación del control interno**

### **2.2.7.1. Control interno administrativo**

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que está relacionadas principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimientos, informes de actuación, programa de adiestramiento del personal y controles de calidad. Cuando los objetivos fundamentales son:

Promoción de eficiencia en la operación de la empresa

Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa. (Perdomo, citado en tu guía contable, 2017)

#### **2.2.7.2. Control interno contable**

Comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los archivos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodias de los activos. Los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis. Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son:

- a) La custodia de los activos o elementos patrimoniales;
- b) Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sea efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económica financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable, con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa. Sin una información contable veraz ninguna decisión económica racional puede ser

tomada sobre bases seguras, ni tampoco podrá saberse si la política económica empresarial se está ejecutando correctamente.

- c) Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

(Perdomo, citado en tu guía contable, 2017)

### **2.2.7.3. Control administrativo y contable.**

#### **Control administrativo.**

##### **Planeación**

Búsqueda y selección de la alternativa óptima mediante los tipos de secuencia: objetivos, políticas, programas y procedimientos.

- a) Previsión fija y sustancial del objetivo mediante el acopio de datos y de elementos de juicio.
- b) Estudios sobre condiciones de elementos materiales.
- c) Estudios sobre actividades de elementos humanos. (Perdomo, citado en tu guía contable, 2017)

##### **Organización**

Coordinación y fijación de funciones mediante la estructura óptima, determinación de autoridad y responsabilidad, asignación de labores y estructuración de puestos.

- a) Organigramas o cartas de organización, políticas líderes y políticas auxiliares, actividades de línea y de asesoría (staff)
- b) Fijación de autoridad y determinación de la responsabilidad, presupuestos por áreas.
- c) Manual de organización.

- d) Técnicas del análisis y valuación.
- e) Manual de valuación de puestos.

(Perdomo, citado en tu guía contable, 2017)

### **Dirección y Ejecución**

Consiste en ejercer la autoridad que se está investigando a fin de que el organismo funcional alcance, en plenitud, sus objetivos, coordinando y controlando las actividades mediante una oportuna, precisa, veraz y adecuada información.

- a) Que las diversas actividades se realicen de acuerdo con lo planeado.
- b) Fijar cuidadosamente las adecuadas áreas de responsabilidad
- c) Establecer una inteligente coordinación entre las actividades humanas y los elementos materiales, teniendo como especial objetivo alcanzar las óptimas relaciones con el personal.
- d) Crear y utilizar debidamente los controles de mando: financieros y administrativos
- e) Estar capacitado para tomar óptimas decisiones con base en adecuadas asesorías y en abundantes, preciso y oportunos elementos de juicio, a fin de poder dictar las órdenes respectivas a través de una eficiente dirección.
- f) Comunicación-semántica-principales barreras en la comunicación, relaciones humanas, comunicación interna y externa. (Perdomo, citado en tu guía contable, 2017)

### 2.2.8. Limitaciones del control interno

Aunque se dedique todos los esfuerzos y recursos para implantar un buen sistema de control interno, se debe tener en cuenta que ningún sistema de control interno es infalible y que, como cualquier otra medida de control, estos sistemas tienen sus limitaciones.

- Entre las limitaciones del control interno podríamos citar las siguientes:
- Posibilidad de que al ejecutar los controles que produzcan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención, fallo humano, etc. Si una empresa tiene 50 mozos de almacén, sólo con que cada uno de ellos se equivocara una vez al día, tendría 50 errores diarios en el inventario.
- Posibilidad de que la colusión entre diferentes empleados implicados en el proceso invalide la eficacia de la segregación de funciones como medida de control. La segregación de funciones es esencial, pero si dos personas se ponen de acuerdo con la finalidad de hacer beneficio a costa de la entidad en la que trabajan, se esfuma toda la potencia del procedimiento diseñado. Por ejemplo, si el director de recursos humanos se asociara con la persona que prepara la nómina, podrían subirse el sueldo mutuamente, y no se detectaría si no existen controles defectivos que aprecien el incremento del gasto
- Posibilidad de que las decisiones de la dirección se tomen de forma errónea o fraudulenta. Aunque los procedimientos sean correctos, en muchas ocasiones la decisión última la toma una sola persona, es decir, el director

de cada departamento, y por tanto en la honradez de esa persona recae en parte del buen funcionamiento del proceso. Por ejemplo, aunque el departamento de compras participe en la selección de un proveedor, si el director del departamento que solicita la contratación exigiera unos requisitos técnicos determinados podría “obligar” a comprar a un proveedor concreto.

Como ya se ha comentado, uno de los aspectos importantes del entorno de control es la filosofía de la dirección, si ésta no es la esperada entonces el control interno tiene muchas limitaciones.

En conclusión, un buen sistema de control interno es indispensable en cualquier organización y se debe invertir todos los esfuerzos necesarios para conseguir diseñarlo de manera que sea lo más eficaz posible. Pero por otro lado, se debe recordar que, como hemos visto, el control interno tiene sus limitaciones y no se le puede considerar una garantía absoluta de ausencia de errores, sino la mejor manera de minimizar la probabilidad de ocurrencia e impacto de éstos. (Barquero , 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

Parte del proceso de investigación o método científico, que sigue a la propedéutica, y permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarias para llevarla a cabo. Los métodos elegidos por el investigador facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiables que, potencialmente, solucionarán los problemas planteados. (www.ecured.cu, s.f.)

Hacer referencia a los pasos y procedimientos que se han seguido en una indagación determinada, para designar los modelos concretos de trabajo que se aplican en una determinada disciplina o especialidad y también para hacer referencia al conjunto de procedimientos y recomendaciones que se transmiten como parte de la docencia en estudios superiores. (repository.uaeh.edu.mx, s.f.)

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación que se realizó es de tipo cualitativo ya que tiene como propósito describir la variable en estudio, basándose en la recolección de datos provenientes directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna dentro del sistema.

El método de investigación cualitativa es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados, este método no descubre, sino que construye el conocimiento, gracias al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable. (www.sinnaps.com, s.f.)

### **3.2. Nivel de la investigación**

El nivel de investigación aplicada fue descriptivo ya que la información recogida fue hecha sobre las situaciones y acontecimientos a través de la narración de los hechos; el mismo que nos ha permitido conocer las características más relevantes de las variables en estudio: el control interno y los procedimientos administrativos del área de almacén

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (noemagico.blogia.com, s.f.)

### **3.3. Diseño de la Investigación**

El proyecto se estableció en dos tipos de estrategias de investigación:

La investigación documental: es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información. (Baena 1985, citado en investigacióncientífica.org, s.f.)

La investigación de campo: nos lleva a sumergirnos en el ambiente de los usuarios y nos permite observar detalles que no podríamos descubrir, si no estamos ahí. Mientras que técnicas como grupos de enfoque, pruebas de usabilidad y encuestas nos pueden ayudar a complementar la recolección de ideas valiosas, la investigación de campo nos ayuda a integrar todas estas metodologías para un mayor beneficio. (QuestionPro, s.f.)

La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (www.ecured.cu, s.f.)

Por todo lo antecedido indicamos que el estudio realizado reúne por sus características de un diseño de investigación no experimental-descriptivo-bibliográfico; es decir que se limitó a observar los acontecimientos sin intervenir en ellos.

### **3.4. Población y muestra**

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra es un parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio. (www.diferenciador, s.f.)

La población para la presente investigación está compuesta por el área de almacén de la constructora Construcción en Ingeniería S.A. y la muestra es de 10 trabajadores: 01 Jefe de almacén, 03 asistentes y 06 auxiliares de la misma área.

### 3.5. Definición y Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN
PRINCIPAL	CONCEPTUAL	INDICADORES	
<b>Ambiente de control</b>	Son algunas características relacionadas con el control interno del área de almacenes de la empresa "Construcción e Ingeniería S.A."	¿La dirección de la empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de la empresa a través de políticas, documentos reuniones, charlas y otros medios?	1. SI 2. NO
		¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión misión y metas de la empresa?	
		¿Existe un manual de normas, métodos y procedimientos que deben seguir en la empresa?	
		¿Cuenta la empresa con mecanismos, políticos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, comprensión, bienestar social y evaluación de personal?	
		¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las tareas y se da cumplimiento al mismo?	
		¿El personal que ocupa cada puesto de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	
		¿Se evalúa el desempeño del personal en el área de almacén?	

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN
PRINCIPAL	CONCEPTUAL	INDICADORES	
<b>Actividades de riesgo</b>	Son algunas características de evaluación de riesgo de la empresa "Construcción e Ingeniería S.A."	¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, manejo, monitoreo sobre evaluación de los riesgos?	1. SI 2. NO
		¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	
		¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	
		¿Se han establecido las acciones necesarias controles para afrontar los riesgos evaluados?	
		¿En la evaluación de riesgos de las principales actividades se considera la posibilidad de fraude o robo?	
		¿Las principales actividades cuentan con planes de contingencia?	

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN
PRINCIPAL	CONCEPTUAL	INDICADORES	
<b>Actividades de control en los procedimientos administrativos</b>	Son algunas características de actividad de control en los procedimientos administrativos de la empresa "Construcción e Ingeniería S.A."	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para las actividades y tareas han sido definidos en manuales y comunicado a los responsables?	1. SI 2. NO
		¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para las actividades y tareas?	
		¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?	
		¿Existen las debidas autorizaciones para que los empleados del departamento tengan acceso a manipular el sistema informático de control de almacenes?	
		¿Existe una persona que controla el ingreso y egreso de mercaderías?	
		¿La mercadería que entra al almacén es verificada en cuanto al tipo y cantidad de productos que fueron solicitados?	
		¿Existen controles adecuados para mercaderías caducadas, dañadas, u obsoletas?	
		¿Están sistematizados los artículos que descansan en almacén a través de una metodología apropiada?	
		¿Se han presentado errores en la información de inventario?	
		¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	

<b>VARIABLE PRINCIPAL</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Información y comunicación</b>	Son algunas características de información y comunicación del control interno "Construcción e Ingeniería S.A."	¿Se comunica al personal del departamento de todas las actividades y responsabilidades que se deben realizar para el correcto funcionamiento dentro del área?	1. SI 2. NO
		¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control del almacén?	
		¿Son comunicados las deficiencias que se encuentran?	
		¿Se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?	
		¿Es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?	

<b>VARIABLE PRINCIPAL</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Son algunas características de supervisión y monitoreo con el control interno de la empresa "Construcción e Ingeniería S.A."	¿Los responsables realizan supervisión y monitoreo sobre los procedimientos administrativos que se desarrollan dentro del almacén?	1. SI 2. NO
		¿Se ejercita en el almacén la supervisan de manera responsable?	
		¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?	
		¿Se realizan un monitoreo de actividad por la gerencia al encargado del área?	
		¿Se investiga y corrige los deficientes encontrados dentro del departamento de almacén?	
		¿Cuándo se descubre oportunidad de mejora se dispone medidas para desarrollarlo?	

### 3.6. Técnicas e Instrumentos

Los principales instrumentos de recolección de datos que se utilizarán son las siguientes:

**Observación**, nos facilitará percibir la realidad del objeto de investigación, la que a su vez nos permitirá obtener información clara y precisa de los procedimientos administrativos y de cada una de las actividades que se ejecutan dentro del almacén, y su incidencia en los resultados de los inventarios.

### 3.7. Instrumento

**El Cuestionario**, se realizará al personal que conforman 03 almacenes, el mismo que nos dará a conocer las deficiencias del control interno actual, está compuesto por preguntas y alternativas redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.

Se utilizará un cuestionario estructurado de 34 preguntas.

### 3.8. Plan de análisis

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo a través de un estudio descriptivo lo que permitió conocer de cerca el control interno en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”, asimismo para cumplir con los objetivos trazados se ha utilizado la investigación bibliográfica obtenida de libros, revistas, tesis en información de internet analizando los antecedentes y bases teóricas, lo que nos permitió plantear un cuestionario estructurado en base a los 5 componentes del control interno.

Para el objetivo específico N° 1: se elaboró un cuestionario de 07 preguntas entorno al ambiente de control.

Para el objetivo específico N° 2: se desarrolló un cuestionario de 06 preguntas sobre actividades de riesgo.

Para el objetivo específico N° 3: se hizo un cuestionario de 10 preguntas con relación a las actividades de control en los procedimientos administrativos

Para el objetivo específico N° 4: se aplicó un cuestionario de 05 preguntas sobre la información y comunicación que existe en las áreas de almacenes.

Para el objetivo específico N° 5: se elaboró un cuestionario de 06 preguntas para conocer sobre las actividades de supervisión y monitoreo.

### 3.9. Matriz de consistencia

<i>Titulo</i>	<i>Problema</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Variable</i>	<i>Técnicas e instrumento</i>	<i>Metodología</i>
<p><i>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA CONSTRUCTORA “CONSTRUCCION E INGENIERIA S.A.” 2018</i></p>	<p><i>¿Cómo es la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén de la constructora “Construcción e Ingeniería S. A 2018”?</i></p>	<p><i>Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén de la constructora “Construcción e Ingeniería S.A 2018”</i></p>	<p><i>Describir las características del ambiente de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”</i></p> <p><i>Identificar las características de la evaluación de riesgo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”</i></p> <p><i>Analizar las características de las actividades de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”</i></p> <p><i>Examinar las características de los sistemas de información y comunicación en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”</i></p> <p><i>Explicar las características de supervisión y monitoreo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”</i></p>	<p><i>Control interno</i></p> <p><i>Y</i></p> <p><i>Procedimientos administrativos</i></p>	<p><i>Técnica observación</i></p> <p><b>Instrumento</b></p> <p><i>cuestionario escrito</i></p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p><i>cualitativo</i></p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p><i>descriptivo</i></p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p><i>no experimental descriptivo bibliográfico.</i></p> <p><b>Población:</b></p> <p><i>03 almacenes</i></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><i>10 trabajadores</i></p>

### **3.10. Principio Éticos**

Para la investigación de este trabajo se tomaron en cuenta los principios éticos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

#### **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. (Comité Institucional de ética en investigación, 2016)

#### **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. (Comité Institucional de ética en investigación, 2016)

**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 reconocen 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. (Comité Institucional de ética en investigación, 2016)

**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. (Comité Institucional de ética en investigación, 2016)

**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. (Comité Institucional de ética en investigación, 2016)

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### Objetivo específico N° 1:

Describir las características del ambiente de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

#### CUADRO 01

AMBIENTE DE CONTROL		
PREGUNTA	TABLA	COMENTARIO
¿La dirección de la empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de la empresa a través de políticas, documentos reuniones, charlas y otros medios?	01	El 20% cree que SI la dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno y el 80% indica que NO.
¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión misión y metas de la empresa?	02	El 30% indica que SI la empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas de la empresa y el 70% indica que NO
¿Existe un manual de normas, métodos y procedimientos que deben seguir en la empresa?	03	El 100% indica que NO existe un manual de normas y procedimientos que deben seguir en la empresa
¿Cuenta la empresa con mecanismos, políticos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, comprensión, bienestar social y evaluación de personal?	04	El 30% cree que SI la empresa cuenta con dichos mecanismos y procedimientos, mientras que el 70% piensa que NO
¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las tareas y se da cumplimiento al mismo?	05	El 10% cree que la empresa SI elabora un plan de formación y capacitación del personal mientras que el 90% indica que NO.
¿El personal que ocupa cada puesto de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	06	El 30% cree que si cumple con el perfil de cargo y el 70% dice que NO.
¿Se evalúa el desempeño del personal en el área de almacén?	07	El 30% indica que SI se evalúa el desempeño del personal y el 70% indica que NO.

**Objetivo específico N° 2:**

Identificar las características de la evaluación de riesgo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

**CUADRO N° 02**

<b>EVALUACION DE RIESGO</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>TABLA</b>	<b>COMENTARIO</b>
¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, manejo, monitoreo sobre evaluación de los riesgos?	08	El 30% indica que SI se ha desarrollado un plan de actividades sobre evaluación de riesgos, mientras que el 70% nos dice que NO.
¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	09	El 20% cree que SI se identifican los eventos negativos, mientras que el 80% cree que NO.
¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	10	El 30% indica que SI se ha tomado en consideración dichos aspectos y el 70% dice que NO.
¿Se han establecido las acciones necesarias controles para afrontar los riesgos evaluados?	11	El 30% indica que SI se ha tomado acciones para afrontar los riesgos evaluados, mientras que el 70% cree que NO.
¿En la evaluación de riesgos de las principales actividades se considera la posibilidad de fraude o robo?	12	El 60% indica que SI se considera la posibilidad de fraude o robo y el 40% indica que NO
¿Las principales actividades cuentan con planes de contingencia?	13	El 40% indica que SI cuentan con planes de contingencia, mientras que el 60% indica que NO

### Objetivo específico N° 3:

Analizar las características de las actividades de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

### CUADRO 03

ACTIVIDADES DE CONTROL EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
PREGUNTA	TABLA	COMENTARIO
¿Los procedimientos de autorización y aprobación para las actividades y tareas han sido definidos en manuales y comunicado a los responsables?	14	El 100% cree que NO ha sido definido y no ha sido comunicado a los responsables.
¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para las actividades y tareas?	15	El 100% indica que la empresa NO cuenta con indicadores de desempeño para las actividades
¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?	16	El 70% indica SI están establecidas las responsabilidades, mientras que el 30% indica que NO.
¿Existen las debidas autorizaciones para que los empleados del departamento tengan acceso a manipular el sistema informático de control de almacenes?	17	El 40% indica SI existen autorizaciones y el 60% afirma que NO.
¿Existe una persona que controla el ingreso y egreso de mercaderías?	18	El 100% indica que SI hay personal que controla el ingreso y egreso de las mercaderías.
¿La mercadería que entra al almacén por parte de los proveedores es verificada en cuanto al tipo y cantidad de productos que fueron solicitados?	19	El 80% indica que SI es verificada, mientras que el 20% opina que NO
¿Existen controles adecuados para mercaderías caducadas, dañadas, u obsoletas?	20	El 10% indica que SI existen controles adecuados, mientras que el 90% indica que NO existen.
¿Están sistematizados los artículos que descansan en almacén a través de una metodología apropiada?	21	El 10% indica que SI la metodología es apropiada, mientras que el 90% indica que NO.
¿Se han presentado errores en la información de inventario?	22	El 100% indica que SI se presenta errores en la información de inventario.
¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	23	El 30% indica que SI se evalúa, mientras que el 70% indica que NO

**Objetivo específico N° 4:**

Examinar las características de los sistemas de información y comunicación en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

**CUADRO 04**

<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>TABLA</b>	<b>COMENTARIO</b>
¿Se comunica al personal del departamento de todas las actividades y responsabilidades que se deben realizar para el correcto funcionamiento dentro del área?	24	El 40% indica que SI se comunica de todas las actividades, mientras que el 60% opina que NO se comunica.
¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control del almacén?	25	El 100% indica que NO se cuenta con un sistema adecuado.
¿Son comunicados las deficiencias que se encuentran?	26	El 90% indica que SI se comunican, las deficiencias, mientras que el 10% dice NO comunicar.
¿Se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?	27	El 60% indica que SI se controlan y el 40% refiere que NO.
¿Es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?	28	El 60% indica que SI es apropiada mientras la comunicación, mientras que el 40% dice que NO.

**Objetivo específico N° 5:**

Explicar las características de supervisión y monitoreo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”

**CUADRO 05**

<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>TABLA</b>	<b>COMENTARIO</b>
¿Los responsables realizan supervisión y monitoreo sobre los procedimientos administrativos que se desarrollan dentro del almacén?	29	El 50% indica que los responsables SI realizan supervisión y monitoreo, mientras que el 50% refiere que NO.
¿Se ejercita en el almacén la supervisión de manera responsable?	30	El 60% indica que SI se realiza la supervisión de manera responsable, mientras que el 40% piensa que NO.
¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?	31	El 80% opina que SI se controla y supervisa las actividades y el 20% indica que NO.
¿Se realizan un monitoreo de actividad por la gerencia al encargado del área?	32	El 90% opina que SI se realiza un monitoreo de actividad, mientras que el 10% indica que NO
¿Se investiga y corrige los deficientes encontrados dentro del departamento de almacén?	33	El 20% indica que SI se investiga y corrige los deficientes, mientras que el 80% refiere que NO.
¿Cuándo se descubre oportunidad de mejora se dispone medidas para desarrollarlo?	34	El 30% indica que SI se dispone medidas, mientras que el 70% indica que NO.

## **4.2 Análisis de los Resultados**

### **4.1.1 Análisis de resultados del objetivo específico N° 1: con relación a Ambiente de control**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se deduce que de las 7 preguntas planteadas acerca de ambiente de control las cuales representan el 100%, el 21.43 % indicó que SI y el 78.57% respondió que NO, lo que evidencia claramente que la dirección de la empresa muestra poco compromiso, participación y responsabilidad para el apropiado funcionamiento del control interno, asimismo no está establecido los mecanismos de control y evaluación adecuados para el buen funcionamiento del control interno, igualmente la administración de los recursos humanos es deficiente.

“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo” (<https://degerencia.com>, s.f.)

El entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan. (<https://degerencia.com>, s.f.)

### **4.1.2 Análisis de resultados del objetivo específico N° 2: con relación a Evaluación de riesgos**

Según los resultados logrados, se concluye que de las 6 preguntas trazadas sobre evaluación de riesgos las cuales representan el 100%, el 35 % indicó que SI mientras que el 65 % respondió que NO, por lo que concluimos que la

dirección de la empresa no identifica ni evalúa cambios que puede impactar en la gestión de riesgos, poniendo en peligro la protección del valor de sus activos existentes.

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias. La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos. (<https://degerencia.com>, s.f.)

#### **4.1.3 Análisis de resultados del objetivo específico N° 3: con relación a**

##### **Actividades de control**

Según los resultados conseguidos de las 10 preguntas planteadas con relación a las actividades de control las cuales representan el 100%, el 44 % indicó que SI mientras que el 56% respondió que NO, por lo que se deduce que la dirección de la empresa, carece de una estructura adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos orientados en las metas de la empresa y del cumplimiento de los lineamientos administrativos.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los

riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. (<https://degerencia.com>, s.f.)

#### **4.1.4 Análisis de resultados del objetivo específico N° 4: con relación a**

##### **Información y comunicación**

Según las respuestas obtenidas de las 5 preguntas propuestas las cuales representan el 100%, el 50 % indicó que SI mientras que el otro 50% respondió que NO, por lo que vemos que la dirección de la empresa da cierta importancia a este componente, asimismo los sistemas de información y comunicación, juegan un eje fundamental dentro de cualquier área, ya que la información funciona como herramienta de supervisión y la comunicación permite llevar a cabo tareas de planificación, organización, dirección y control.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de un control interno y como las

actividades individuales esté relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. (<https://degerencia.com>, s.f.)

#### **4.1.5 Análisis de resultados del objetivo específico N° 5: con relación a supervisión y monitoreo**

Del cuestionario planteado en este componente, con relación a actividades de supervisión y monitoreo, se obtuvo como resultado de las 6 preguntas las cuales representan el 100%, que el 55 % respondió que SI mientras que el 45% indicó que NO; se deduce que la dirección de la empresa realiza medianamente actividades de supervisión y monitoreo, por lo que las deficiencias y errores no son detectados a tiempo, teniendo como consecuencia una deficiente gestión en el control interno.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión

continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. (<https://degerencia.com>, s.f.)

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Con relación al objetivo específico N° 1**

Se logró describir las características del ambiente de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”, encontrándose que la empresa muestra poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, no cuenta con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento del mismo, y en cuanto a los recursos humanos su administración es deficiente.

### **5.2 Con relación al objetivo específico N° 2**

Se pudo analizar las características de la evaluación de riesgo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”, hallando que la dirección de la empresa no identifica los riesgos, colocando en peligro la protección del valor de sus activos.

### **5.3 Con relación al objetivo específico N° 3**

Se logró examinar las características de las actividades de control en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.” deduciendo que que la dirección de la empresa, carece de una estructura adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos orientados en las metas de la empresa y del cumplimiento de los lineamientos administrativos.

#### **5.4 Con relación al objetivo específico N° 4**

Se consiguió examinar las características de los sistemas de información y comunicación en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”, donde pudimos notar que la dirección de la empresa presta atención a los sistemas de información y comunicación, a pesar de no contar con un sistema de información adecuado para dicha área ya que se maneja programas en Excel los cuales no son eficientes. En cuanto a la comunicación es buena.

#### **5.5 Con relación al objetivo específico N° 5**

Se pudo explicar las características de supervisión y monitoreo en los procedimientos administrativos de la empresa constructora “Construcción e Ingeniería S.A.”, deduciendo que la dirección de la empresa realiza medianamente actividades de supervisión y monitoreo, por lo que las deficiencias y errores no son detectados a tiempo, teniendo como consecuencia una deficiente gestión en el control interno.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones están basadas en buscar una mejora continua que traigan buenos resultados en la gestión empresarial de la Constructora CONSTRUCCION E INGENIERIA S.A.

### **6.1 Con relación al objetivo específico N° 1**

Es necesario implementar un manual de normas, políticas, métodos y procedimientos a seguir que permitan el buen funcionamiento del control interno y la buena gestión de recursos humanos.

### **6.2 Con relación al objetivo específico N° 2**

Se debe desarrollar un plan de actividades de identificación, análisis, manejo y monitoreo sobre evaluación de riesgos, que permitan identificar eventos negativos como fraudes o robos.

### **6.3 Con relación al objetivo específico N° 3**

Urge la implementación de una manual de procedimientos y funciones, que permita identificar las responsabilidades y lineamientos que cada trabajador debe seguir para la ejecución de las tareas encomendadas.

Es necesario contar con indicadores de desempeño para el logro de las actividades, tareas y procedimientos administrativos

### **6.4 Con relación al objetivo específico N° 4**

Es necesario la implementación de un buen sistema de información para obtener resultados confiables.

Reforzar la comunicación, ya que es un factor determinante para el éxito de un área de trabajo

### **6.5 Con relación al objetivo específico N° 5**

Será necesario, la supervisión y monitoreo de los nuevos procedimientos implantados, con la finalidad de tomar medidas correctivas que permitan un control interno eficiente y eficaz.

## VII. BIBLIOGRAFIA

ARCEDA, S. (2015). “Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”.

MATAGALPA, NICARAGUA.

Baena 1985, citado en [investigacioncientifica.org](http://investigacioncientifica.org). (s.f). *investigacioncientifica.org*.

Obtenido de [investigacioncientifica.org](http://investigacioncientifica.org):

<https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-documental-definicion-y-objetivos/>

Balliache, D. (2009). *Marco Teórico*.

Barquero , M. (2013). *Manual práctico de control interno, teoría y aplicación práctica* . Barcelona : Profit editorial I., S.L. Barcelona, 2013.

Berdugo et al , M. C. (2014). *editorial.ucentral.edu.co/ojs\_uc*. Obtenido de

[editorial.ucentral.edu.co/ojs\\_uc](http://editorial.ucentral.edu.co/ojs_uc):

[http://editorial.ucentral.edu.co/ojs\\_uc/index.php/visiones/article/view/52/53](http://editorial.ucentral.edu.co/ojs_uc/index.php/visiones/article/view/52/53)

CALATAYUD, M. (2015). “Propuesta de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales empresariales (E.R.P.) en la empresa Morán Distribuciones S.A. de la ciudad de Arequipa, 2015”. AREQUIPA, PERU.

Comité Institucional de ética en investigación. (25 de ENERO de 2016).

[www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe). Obtenido de [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe):

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

CONDORI, D. (2018). “Caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería FECOSUR S.A.C.-Juliaca, 2018”. Juliaca, Perú.

Contraloría General de la República. (s.f.). Departamento de Estudios e Investigaciones.

Corujo Martínez , B. (s.f.). *www.monografias.com*. Obtenido de *www.monografias.com*: <https://www.monografias.com/trabajos107/marco-teorico-conceptual-investigacion-cientifica-por-dr-bernardo-manuel-corujo-martinez/marco-teorico-conceptual-investigacion-cientifica-por-dr-bernardo-manuel-corujo-martinez.shtml>

del Toro et al, J. C. (2005). *www.sld.cu*. Obtenido de *www.sld.cu*: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)

ESTRADA, C. (2016). “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas constructoras en el Perú, caso constructora JVP”. Piura, Peru.

HEMERYTH, F., & SANCHEZ, E. M. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. Trujillo.

HERNANDEZ, L., & ZEGARRA, E. (2016). “Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P & A La Muralla EIRL, 2016” . TARAPOTO, PERU.

*https://degerencia.com.* (s.f.). Obtenido de *https://degerencia.com*:

*https://degerencia.com/articulo/los\_cinco\_componentes\_del\_control\_interno/*

Meléndez , J. B. (2015). *erp.uladech.edu.pe*. Obtenido de *erp.uladech.edu.pe*:

*https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf*

Melendez Torres, J. (2015). *Compilado de control interno. Ancash, Chimbote, Perú.*

*noemagico.blogia.com.* (s.f.). Obtenido de *noemagico.blogia.com*:

*https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php*

PANDIA, J. (2015). “Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané periodos 2015-2016”. PUNO, PUNO.

Perdomo, citado en tu guía contable. (2017). *www.tuguiacontable.org*. Obtenido de

*www.tuguiacontable.org*:

*http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=458*

QuestionPro. (s.f.). *www.questionpro.com*. Obtenido de *www.questionpro.com*:

*https://www.questionpro.com/blog/es/caracteristicas-de-la-investigacion-de-campo/*

- QUICO, R. (2017). “Caracterización del control interno del sistema de abastecimiento de los hospitales del Perú: caso hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca - 2017”. PUNO, JULIACA, PERU.
- Rada, F. (2006). *doc player.es*. Obtenido de doc player.es:  
<https://docplayer.es/1356881-Fundamentos-del-control-interno-fernando-rada-barona.html>
- Ramón , J. G. (2003). *revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe*. Obtenido de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- repository.uaeh.edu.mx*. (s.f.). Obtenido de repository.uaeh.edu.mx:  
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16701/LECT133.pdf;sequence=1>
- riesgoscero.com*. (s.f.). Obtenido de riesgoscero.com:  
<https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- SALAZAR, E., & VILLAMARIN, E. S. (2011). “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del canton Latacunga para el periodo económico 2011”. LATACUNGA, ECUADOR.

SALINAS, S. (2016). "Diseño de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja" 2016. LOJA, ECUADOR.

Santillana, J. R. (2013). *AUDITORÍA INTERNA*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031.

Software ISOTools para la gestión de Auditorías. (21 de 09 de 2017).

[www.isotools.org](http://www.isotools.org). Obtenido de [www.isotools.org](http://www.isotools.org):

<https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>

[www.audalianexia.com](http://www.audalianexia.com). (s.f.). Obtenido de [www.audalianexia.com](http://www.audalianexia.com):

<https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>

[www.diferenciador.com](http://www.diferenciador.com). (s.f.). Obtenido de [www.diferenciador.com](http://www.diferenciador.com):

<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

[www.ecured.cu](http://www.ecured.cu). (s.f.). Obtenido de [www.ecured.cu](http://www.ecured.cu):

<https://www.ecured.cu/Metodolog%C3%ADa>

[www.ecured.cu](http://www.ecured.cu). (s.f.). Obtenido de [www.ecured.cu](http://www.ecured.cu):

[https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_no\\_experimental](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental)

[www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net). (s.f.). Obtenido de [www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net):

<https://www.emprendepyme.net/inventario>

[www.eumed.net](http://www.eumed.net). (s.f.). Obtenido de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm)

[gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm)

*www.sinnaps.com.* (s.f.). Obtenido de [www.sinnaps.com](http://www.sinnaps.com):

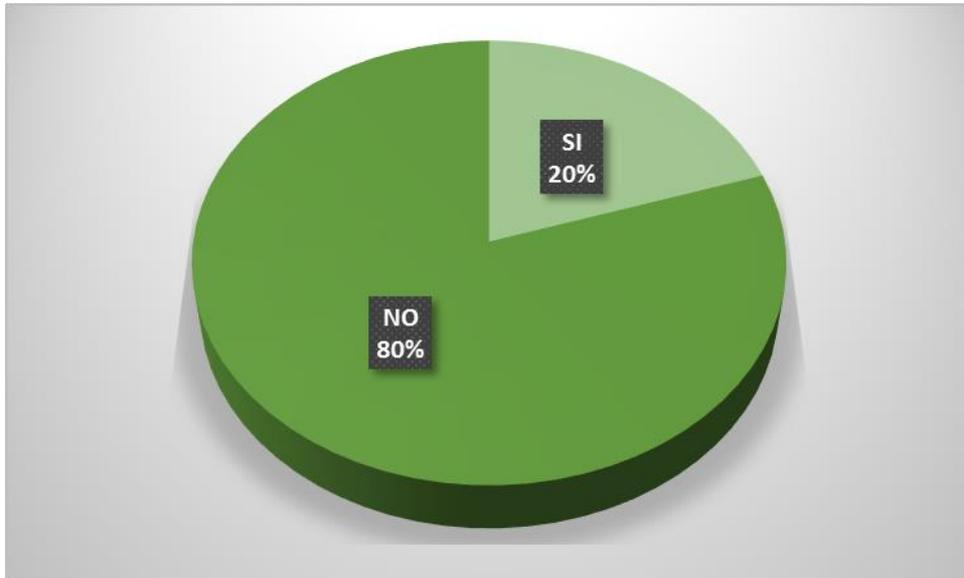
<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>

## VIII. ANEXOS

**Tabla N° 01**

**¿La dirección de la empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de la empresa a través de políticas, documentos reuniones, charlas y otros medios?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



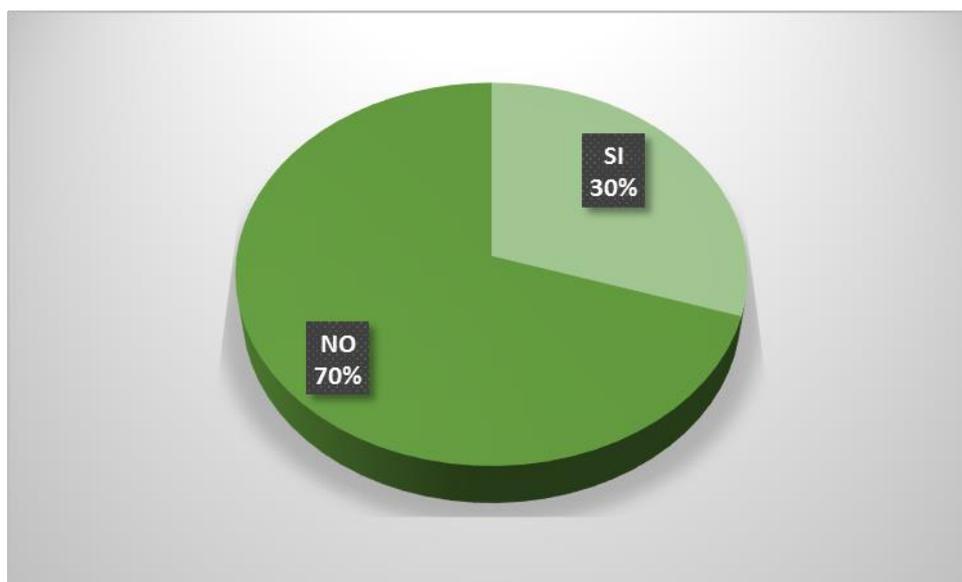
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El **20%** cree que SI la dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno y el **80%** indica que NO.

**Tabla N° 02**

**¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión misión y metas de la empresa?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



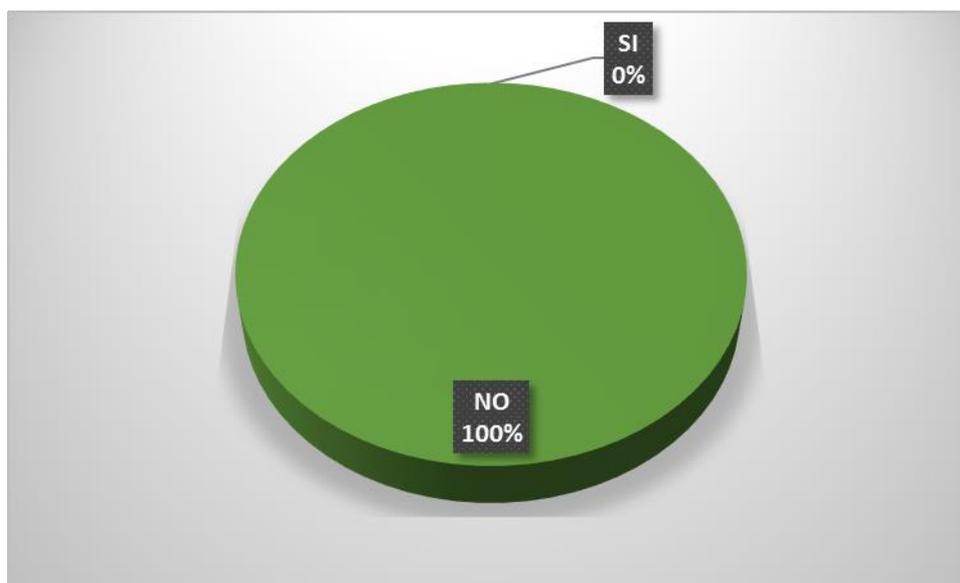
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI la empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas de la empresa; mientras que el 70% indica que NO.

**Tabla N° 03**

**¿Existe un manual de normas, métodos y procedimientos que deben seguir en la empresa?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	00%
NO	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



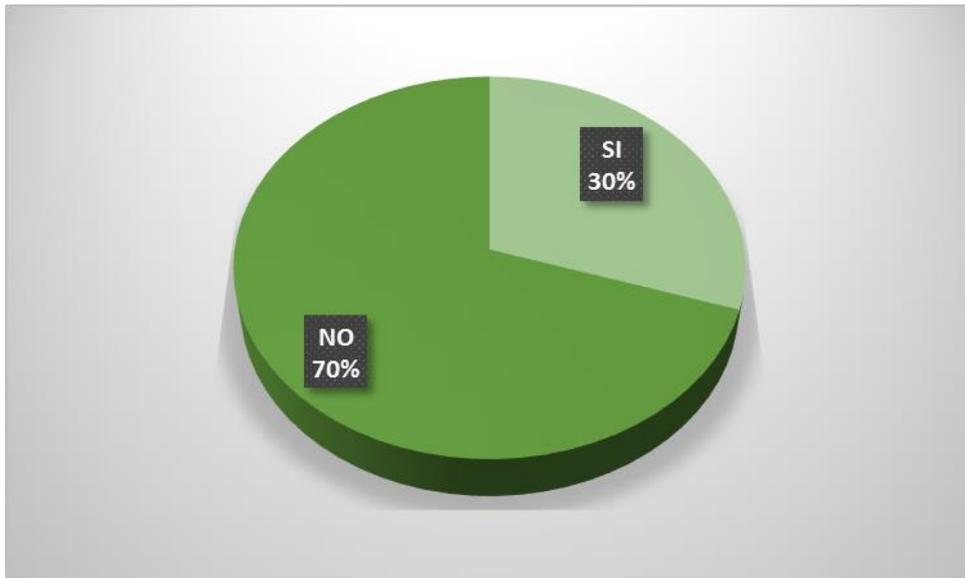
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 100% indica que NO existe un manual de normas y procedimientos que deben seguir en la empresa.

**Tabla N° 04**

**¿Cuenta la empresa con mecanismos, políticos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, comprensión, bienestar social y evaluación de personal?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% cree que SI la empresa cuenta con dichos mecanismos y procedimientos, mientras que el 70% piensa que NO.

**Tabla N° 05**

**¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las tareas y se da cumplimiento al mismo?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	10%
NO	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



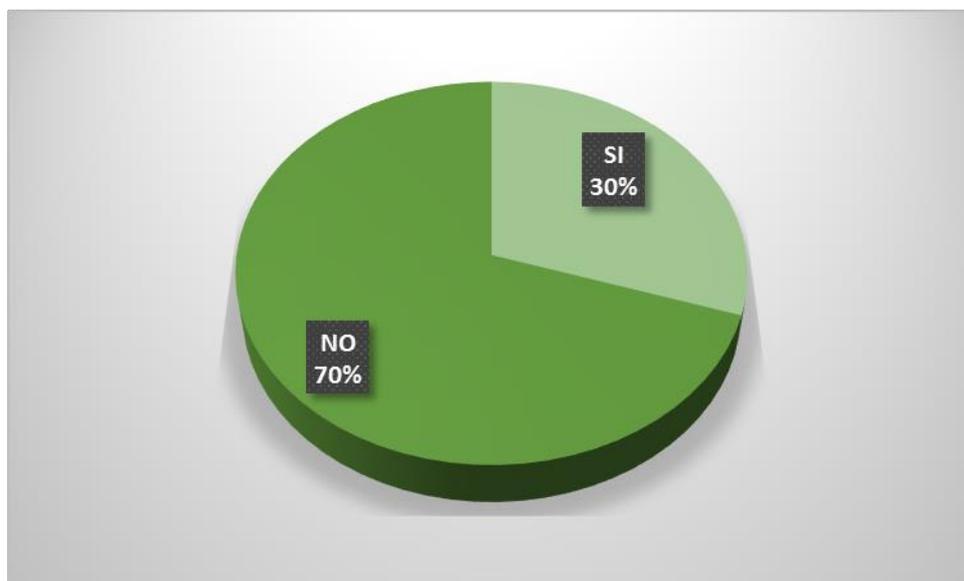
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 10% cree que la empresa SI elabora un plan de formación y capacitación del personal mientras que el 90% indica que NO.

**Tabla N° 06**

**¿El personal que ocupa cada puesto de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



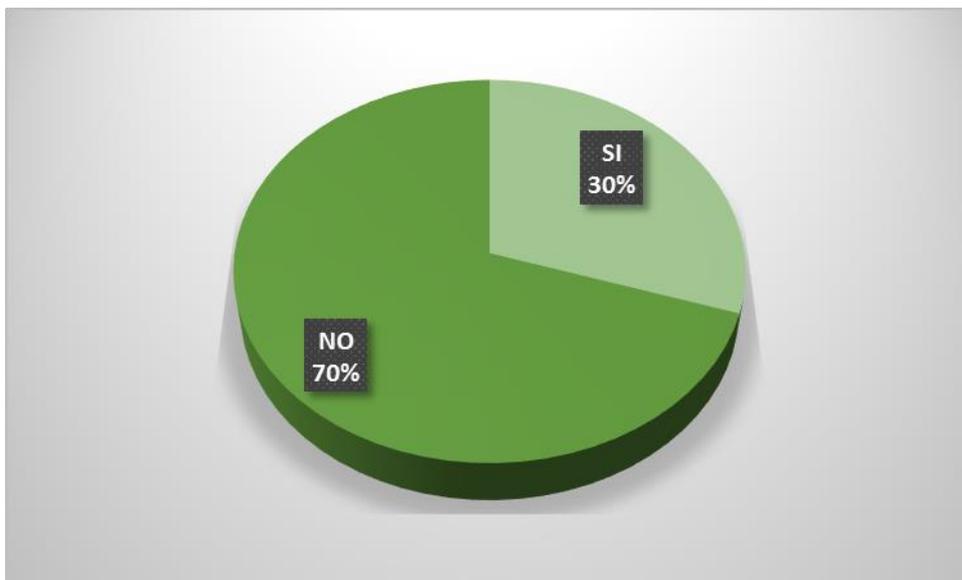
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% cree que si cumple con el perfil de cargo, mientras que 70% dice que NO.

**Tabla N° 07**

**¿Se evalúa el desempeño del personal en el área de almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



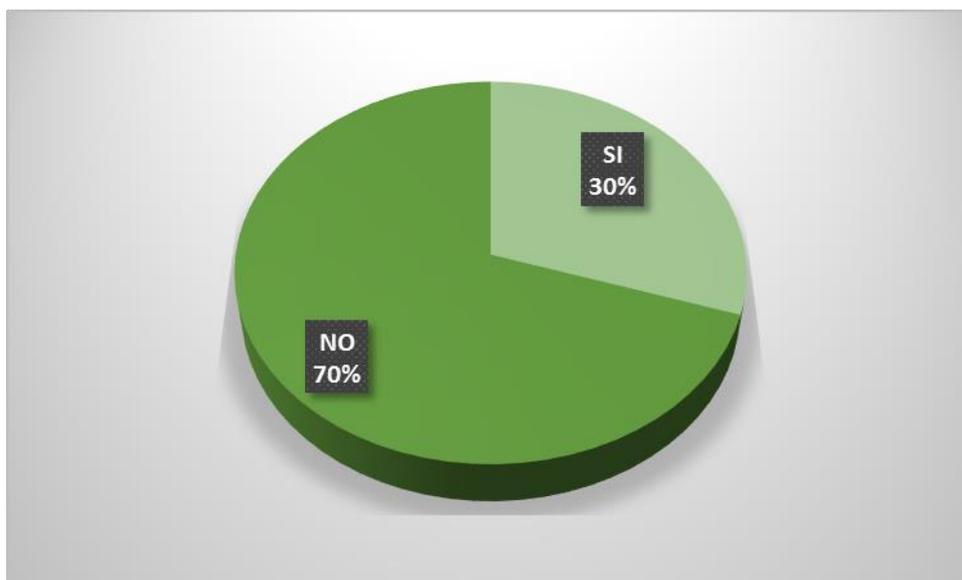
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se evalúa el desempeño del personal y el 70% indica que NO.

**Tabla N° 08**

**¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, manejo, monitoreo sobre evaluación de los riesgos?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



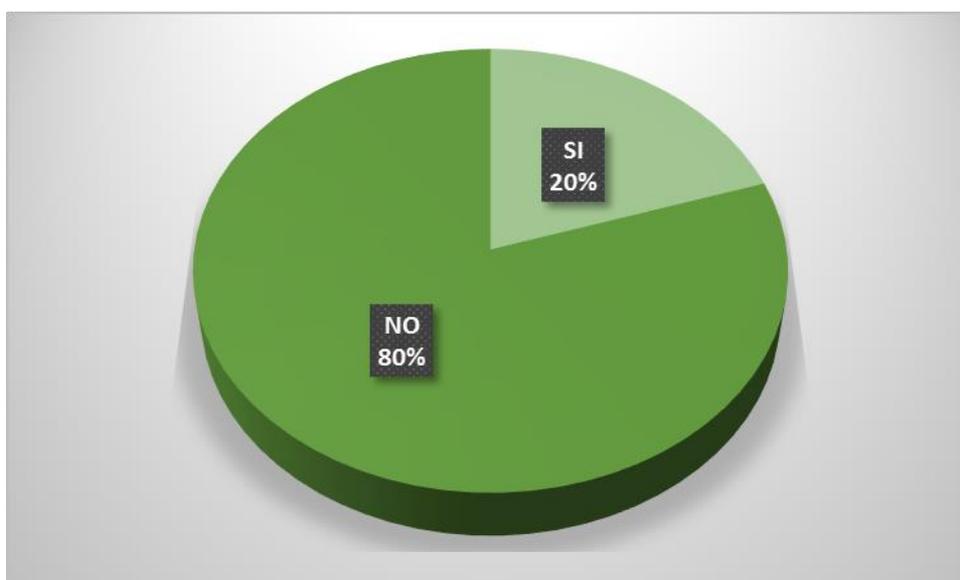
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se ha desarrollado un plan de actividades sobre evaluación de riesgos, mientras que el 70% nos dice que NO.

**Tabla N° 09**

**¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



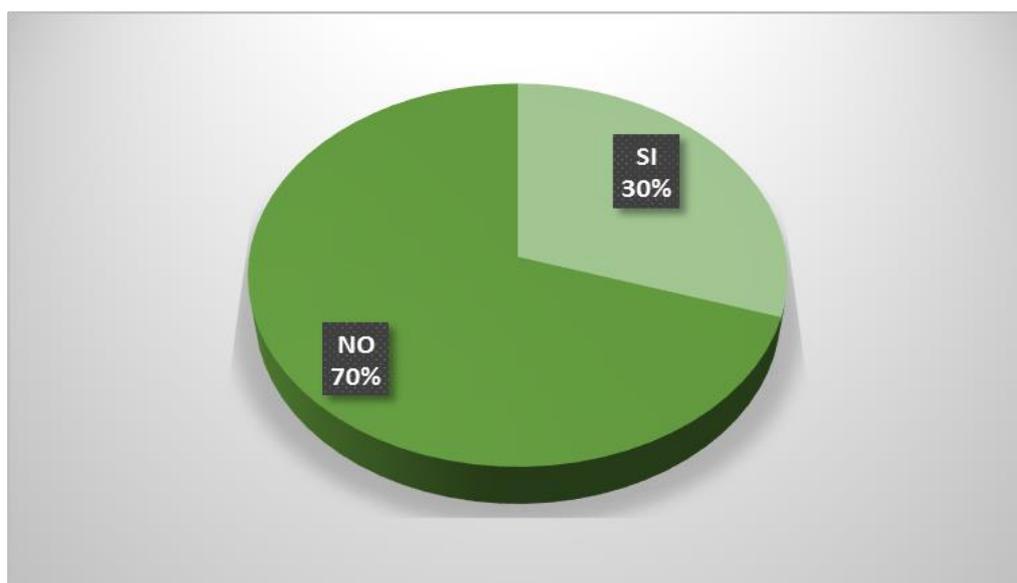
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 20% cree que SI se identifican los eventos negativos, mientras que el 80% cree que NO.

**Tabla N° 10**

**¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



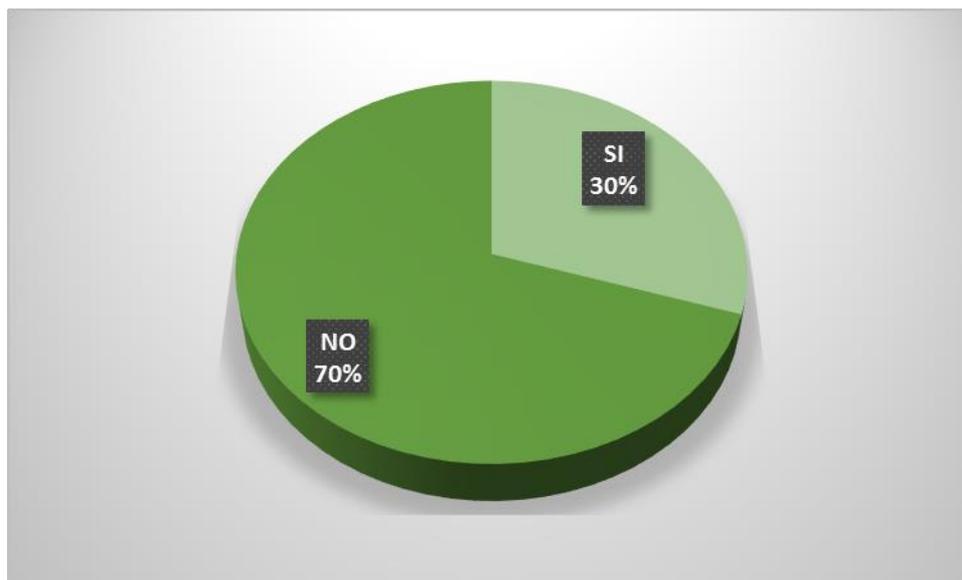
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se ha tomado en consideración dichos aspectos y el 70% dice que NO.

**Tabla N° 11**

**¿Se han establecido las acciones necesarias controles para afrontar los riesgos evaluados?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



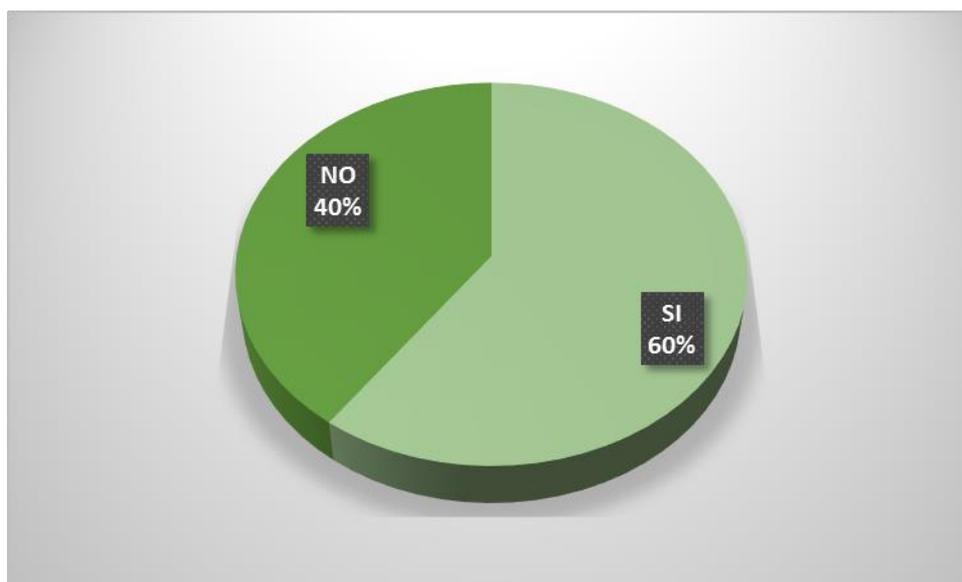
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se ha tomado acciones para afrontar los riesgos evaluados, mientras que el 70% cree que NO.

**Tabla N° 12**

**¿En la evaluación de riesgos de las principales actividades se considera la posibilidad de fraude o robo?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



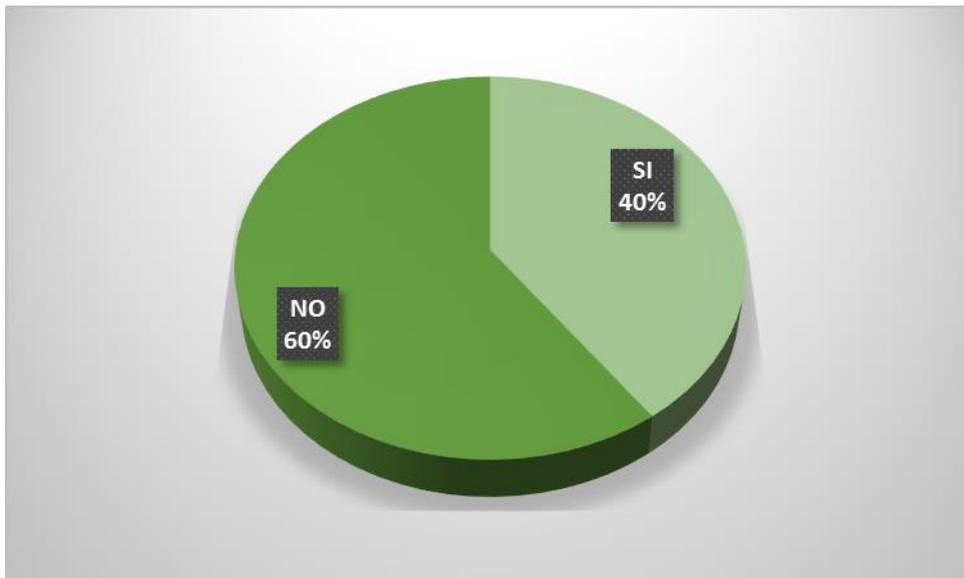
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 60% indica que SI se considera la posibilidad de fraude o robo y el 40% indica que NO.

**Tabla N° 13**

**¿Las principales actividades cuentan con planes de contingencia?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



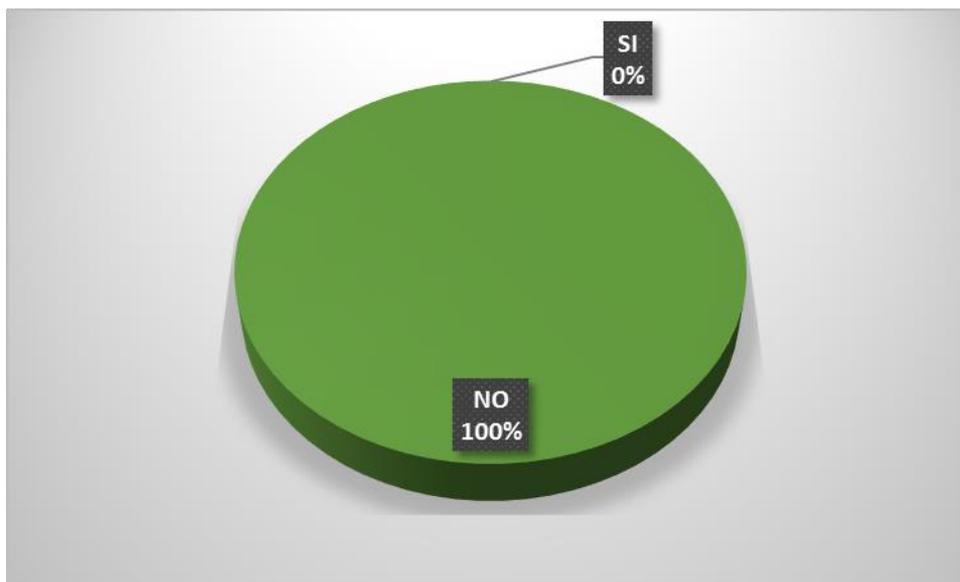
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 40% indica que SI cuentan con planes de contingencia, mientras que el 60% indica que NO

**Tabla N° 14**

**¿Los procedimientos de autorización y aprobación para las actividades y tareas han sido definidos en manuales y comunicado a los responsables?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	00%
NO	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



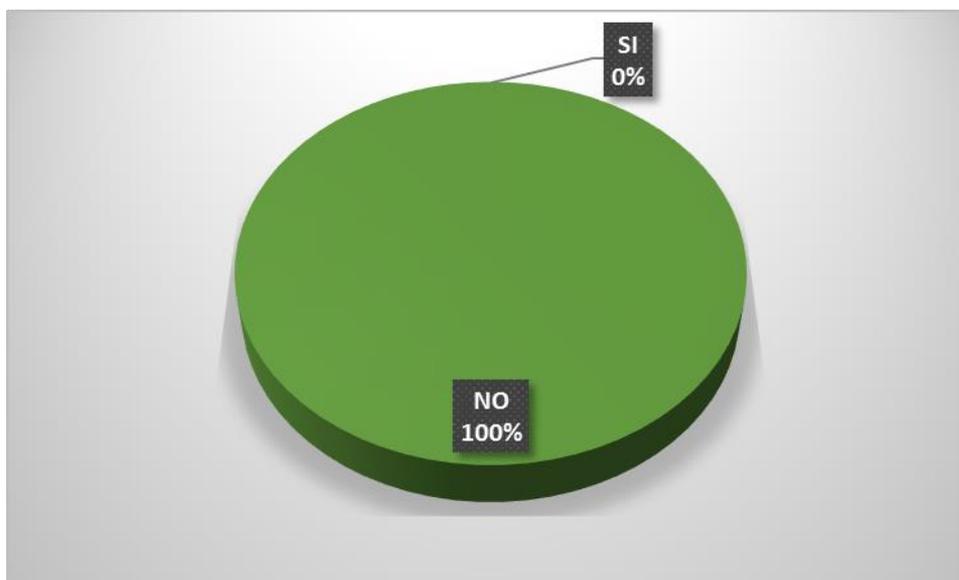
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 100% cree que NO ha sido definido y no ha sido comunicado a los responsables.

**Tabla N° 15**

**¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para las actividades y tareas?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	00%
NO	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



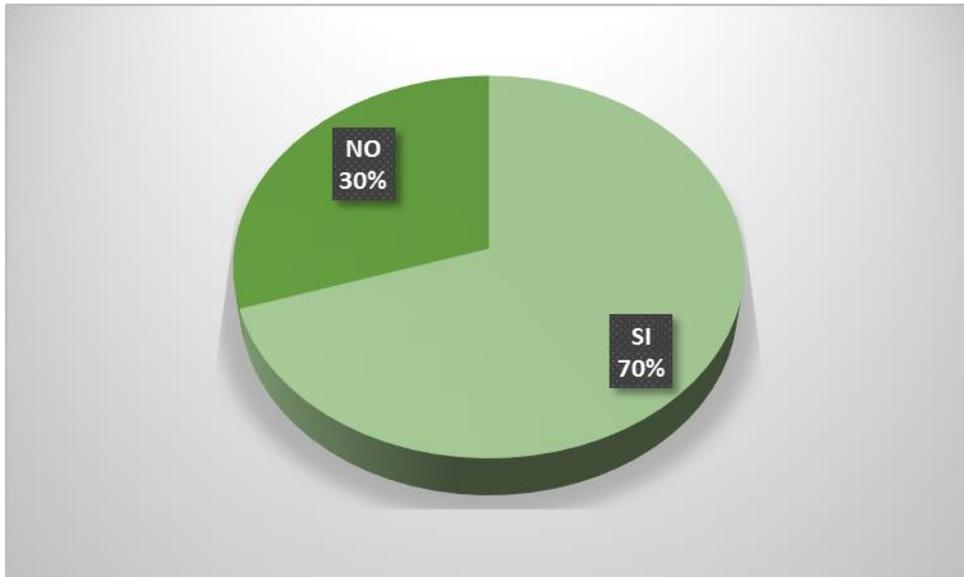
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 100% indica que la empresa NO cuenta con indicadores de desempeño.

**Tabla N° 16**

**¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



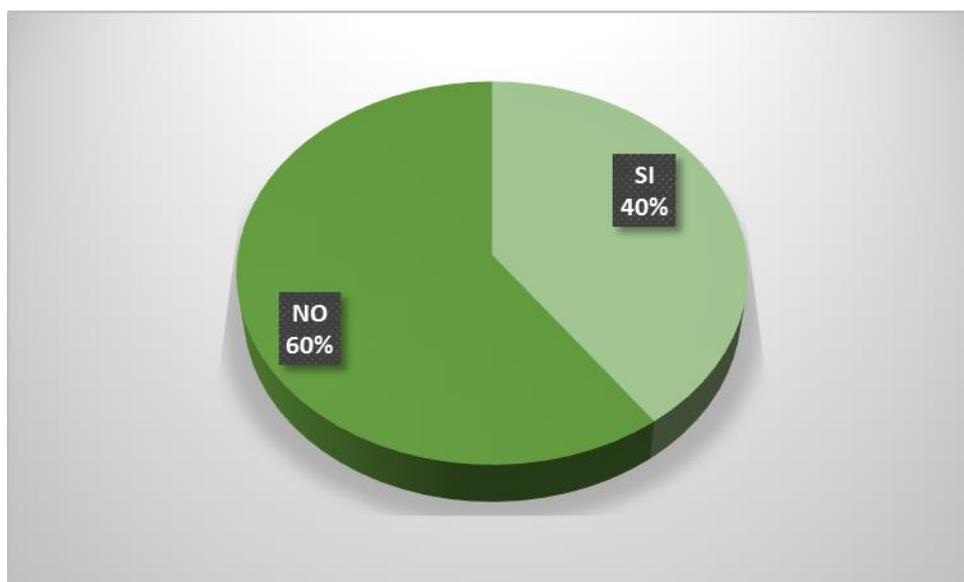
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 70% indica SI están establecidas las responsabilidades, mientras que el 30% indica que NO.

**Tabla N° 17**

**¿Existen las debidas autorizaciones para que los empleados del departamento tengan acceso a manipular el sistema informático de control de almacenes?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



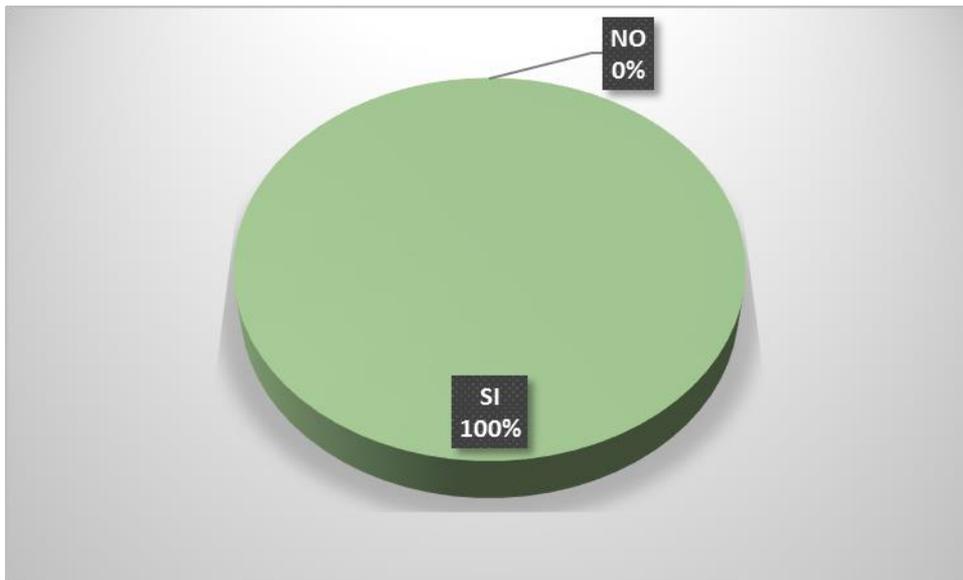
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 40% indica SI existen autorizaciones y el 60% afirma que NO.

**Tabla N° 18**

**¿Existe una persona que controla el ingreso y egreso de mercaderías?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	10	100%
NO	00	00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



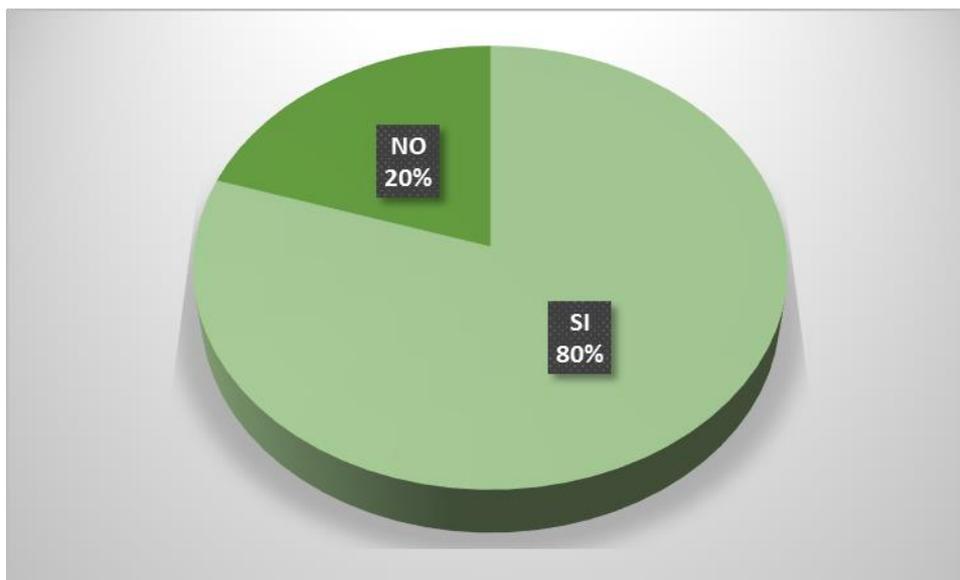
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 100% indica que SI hay personal que controla el ingreso y egreso de las mercaderías.

**Tabla N° 19**

**¿La mercadería que entra al almacén por parte de los proveedores es verificada en cuanto al tipo y cantidad de productos que fueron solicitados?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



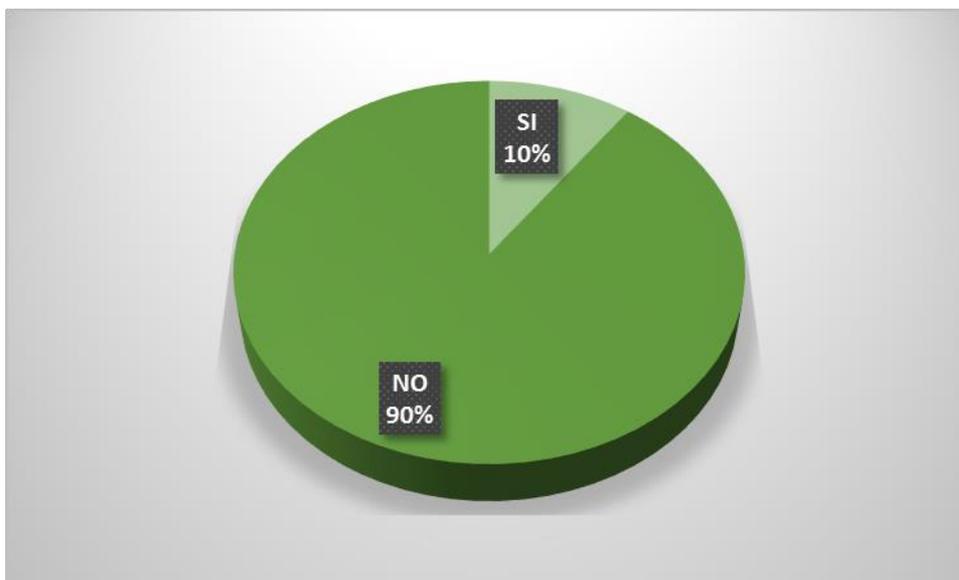
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 80% indica que SI es verificada, mientras que el 20% opina que NO

**Tabla N° 20**

**¿Existen controles adecuados para mercaderías caducadas, dañadas u obsoletas?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	10%
NO	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



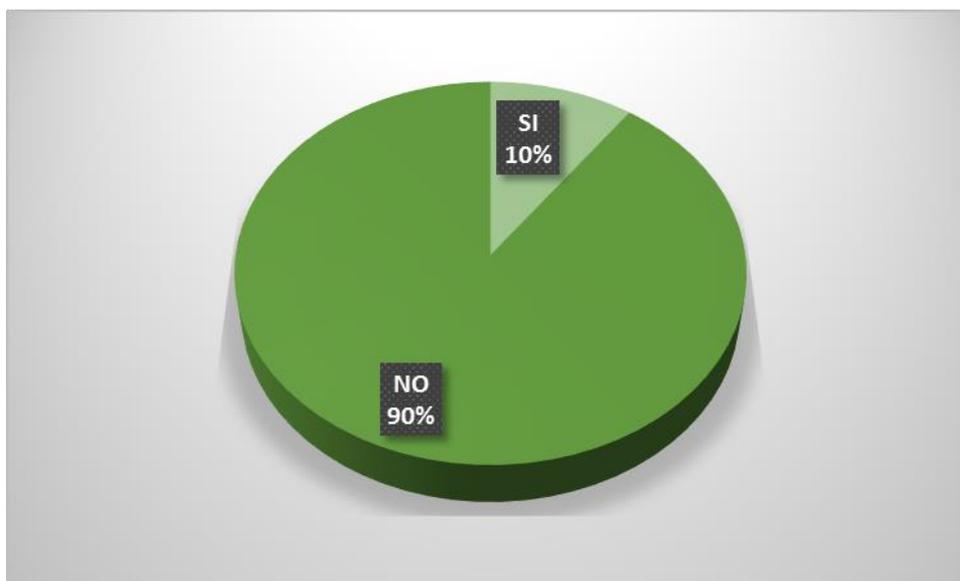
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 10% indica que SI existen controles adecuados, mientras que el 90% indica que NO existen.

**Tabla N° 21**

**¿Están sistematizados los artículos que descansan en almacén a través de una metodología apropiada?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	10%
NO	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



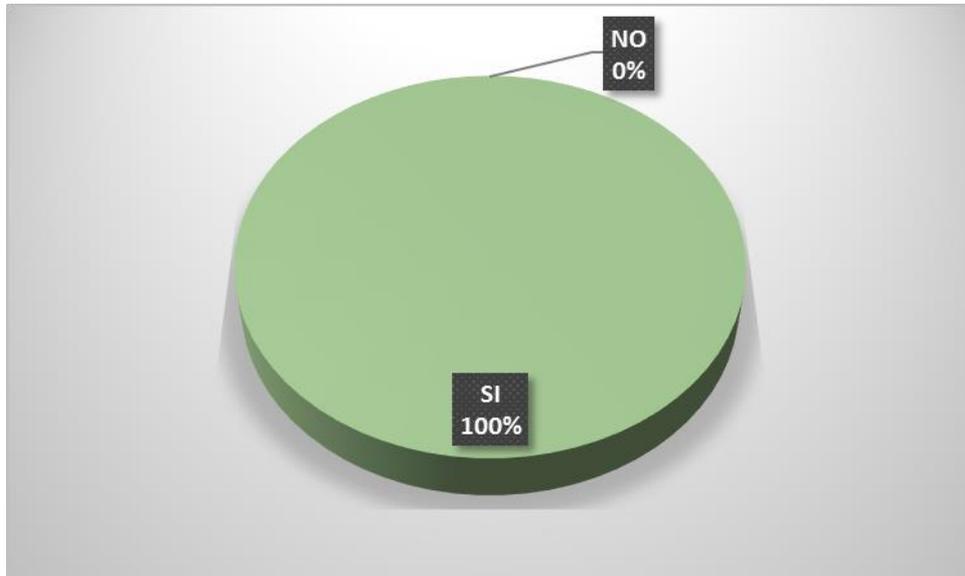
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 10% indica que SI la metodología es apropiada, mientras que el 90% indica que NO.

**Tabla N° 22**

**¿Se han presentado errores en la información de inventario?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	10	100%
NO	00	00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



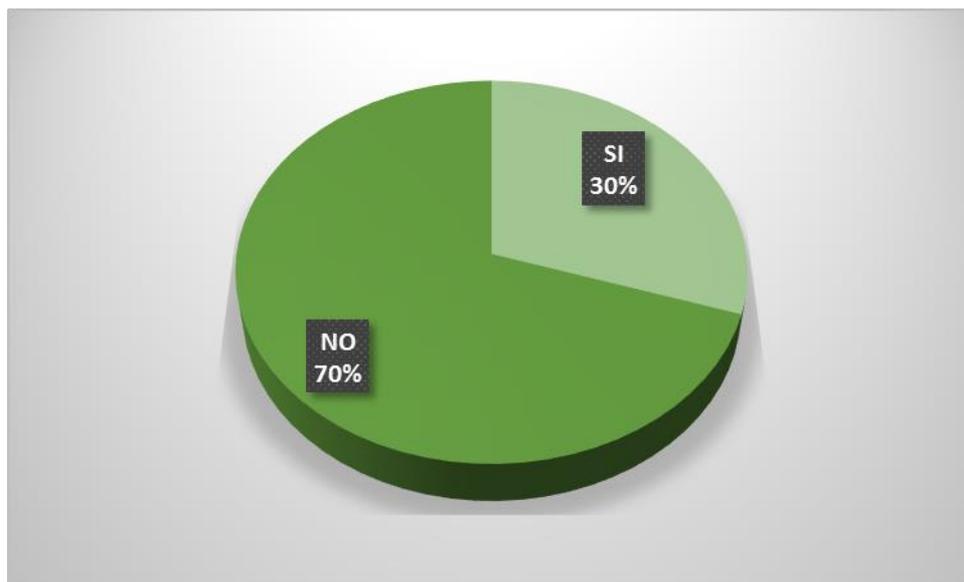
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 100% indica que SI se presenta errores en la información de inventario.

**Tabla N° 23**

**¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



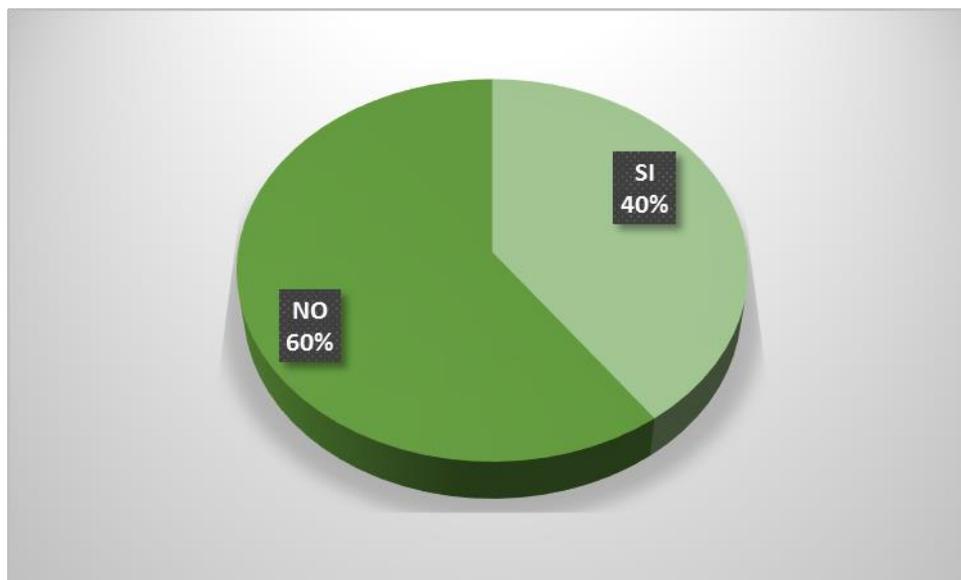
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se evalúa, mientras que el 70% indica que NO

**Tabla N° 24**

**¿Se comunica al personal del departamento de todas las actividades y responsabilidades que se deben realizar para el correcto funcionamiento dentro del área?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



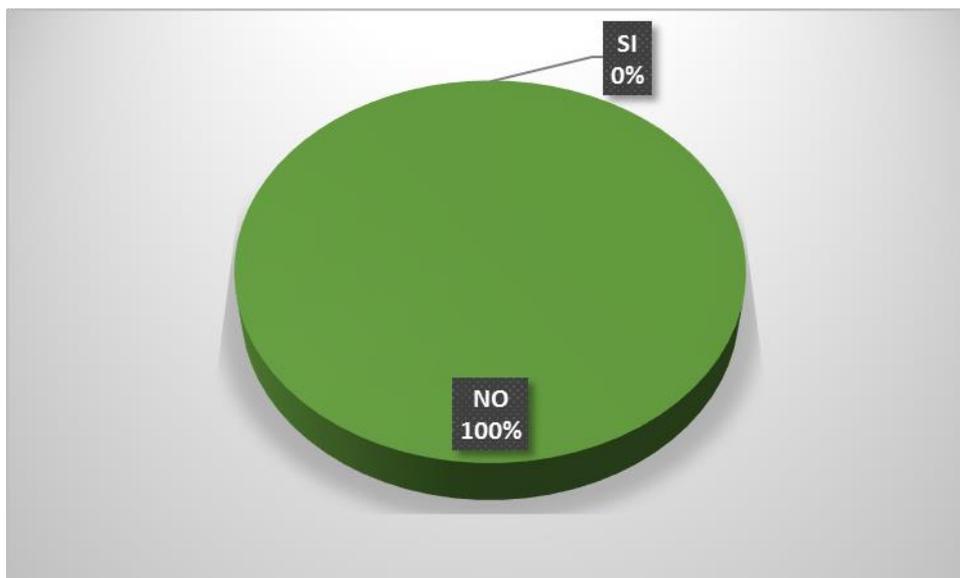
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S. A.”

**Interpretación:** El 40% indica que SI se comunica de todas las actividades, mientras que el 60% opina que NO se comunica.

**Tabla N° 25**

**¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control del almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	00	00%
NO	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



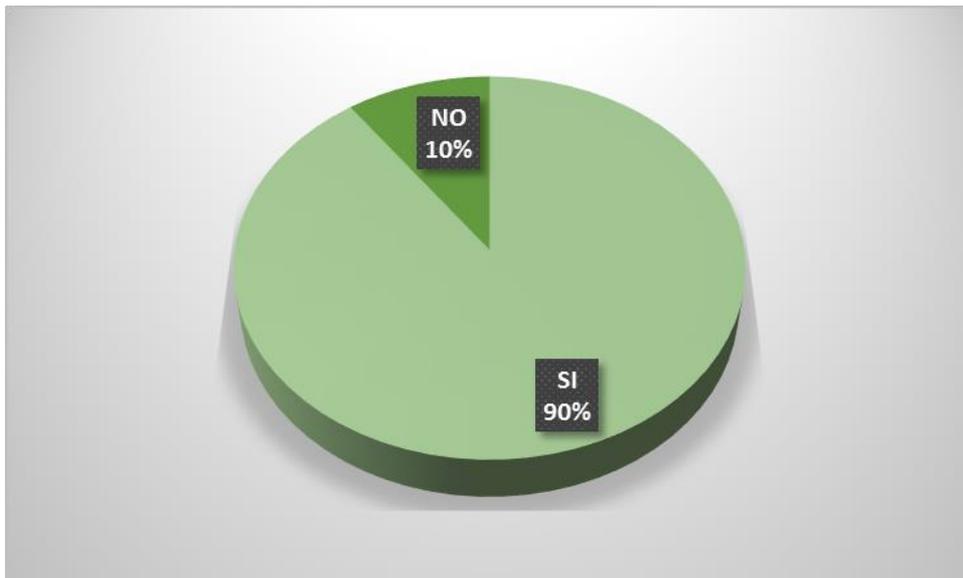
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 100% indica que NO se cuenta con un sistema adecuado.

**Tabla N° 26**

**¿Son comunicados las deficiencias que se encuentran?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



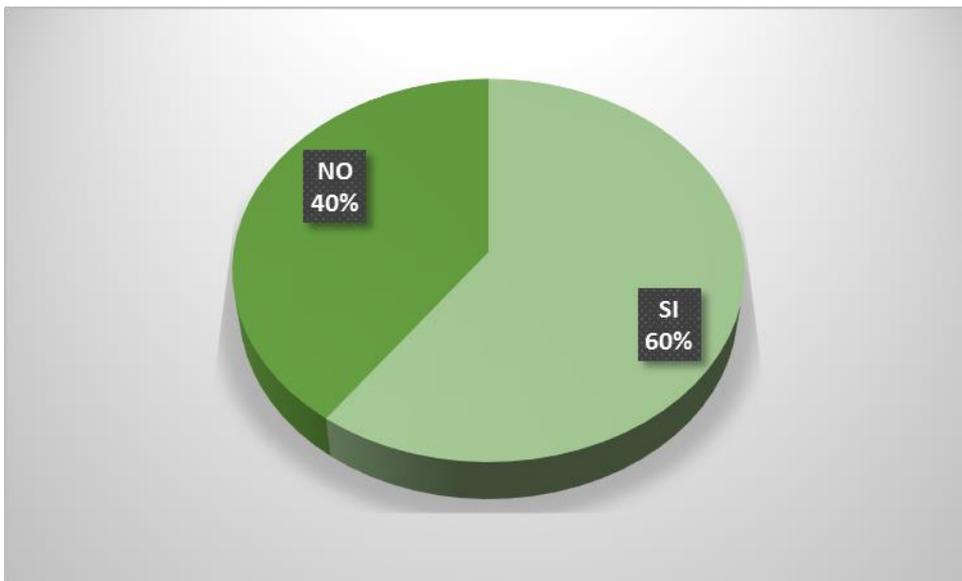
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A. ”

**Interpretación:** El 90% indica que SI se comunican, las deficiencias, mientras que el 10% dice NO comunicar.

**Tabla N° 27**

**¿Se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



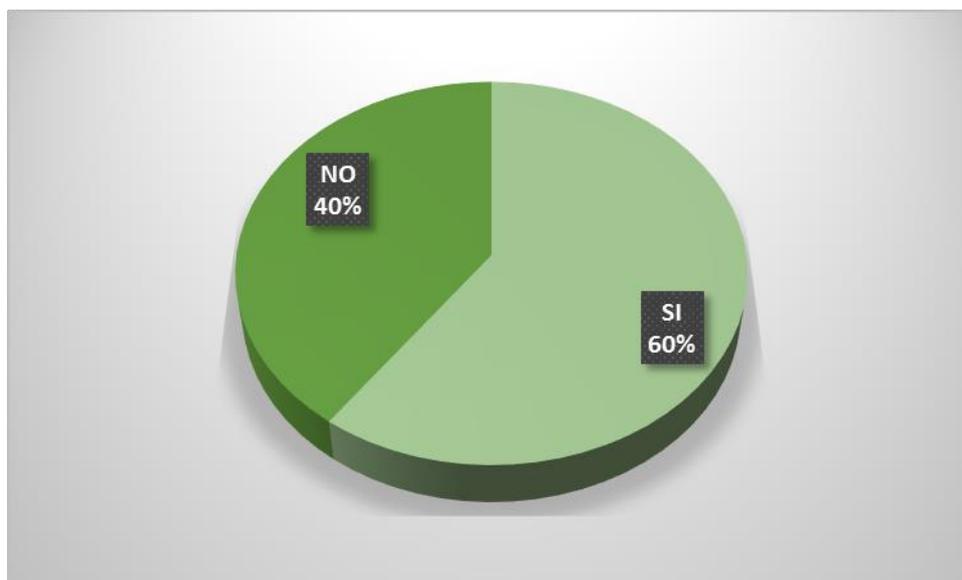
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 60% indica que SI se controlan y el 40% refiere que NO.

**Tabla N° 28**

**¿Es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



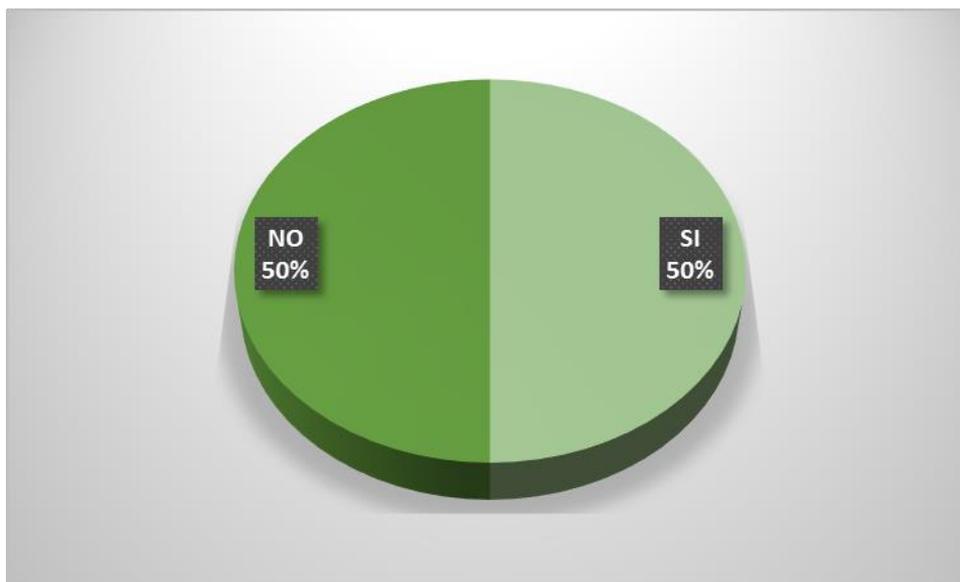
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A. ”

**Interpretación:** El 60% indica que SI es apropiada mientras la comunicación, mientras que el 40% dice que NO.

**Tabla N° 29**

**¿Los responsables realizan supervisión y monitoreo sobre los procedimientos administrativos que se desarrollan dentro del almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	5	50%
NO	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



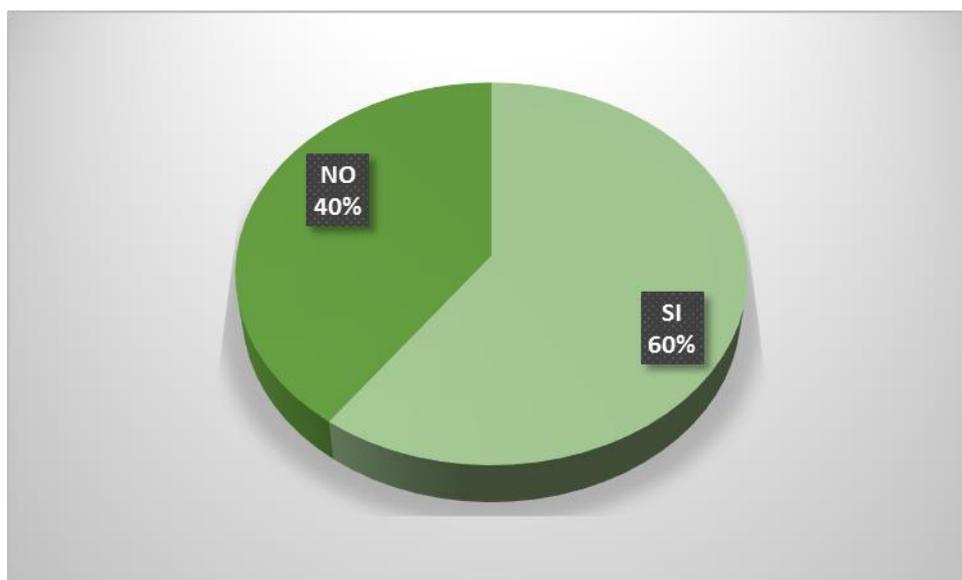
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 50% indica que los responsables SI realizan supervisión y monitoreo, mientras que el 50% refiere que NO.

**Tabla N° 30**

**¿Se ejercita en el almacén la supervisión de manera responsable?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



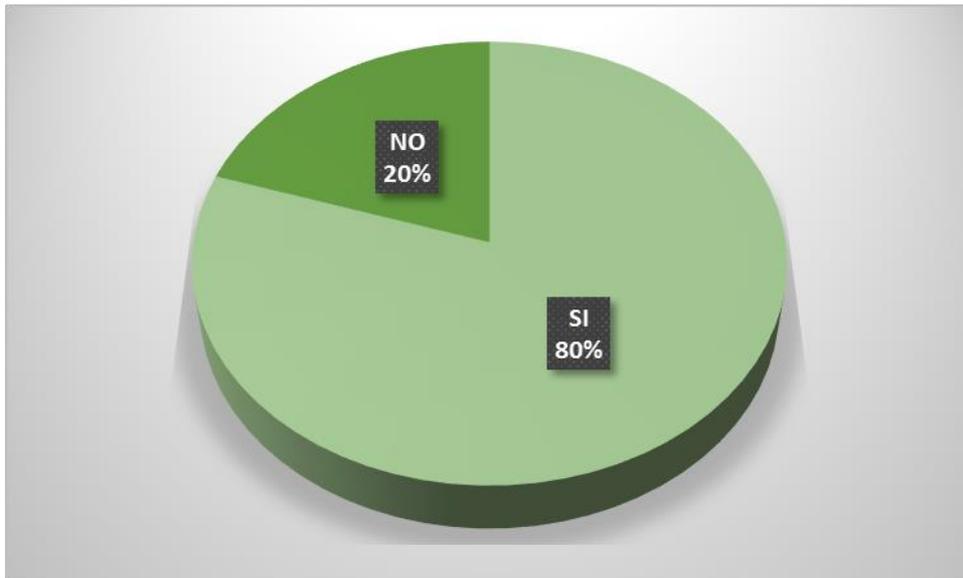
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 60% indica que SI se realiza la supervisión de manera responsable, mientras que el 40% piensa que NO.

**Tabla N° 31**

**¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



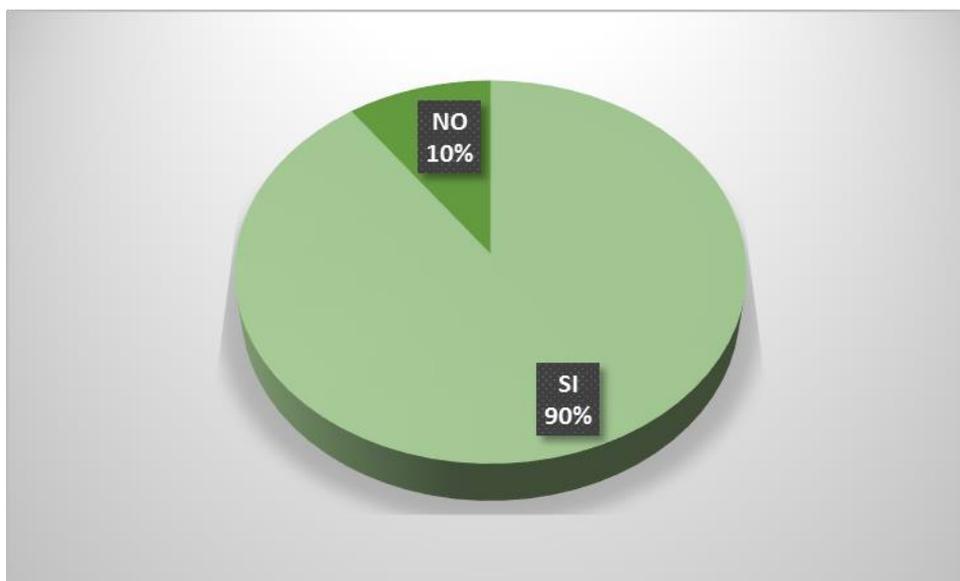
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 80% opina que SI se controla y supervisa las actividades y el 20% indica que NO.

**Tabla N° 32**

**¿Se realizan un monitoreo de actividad por la gerencia al encargado del área?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



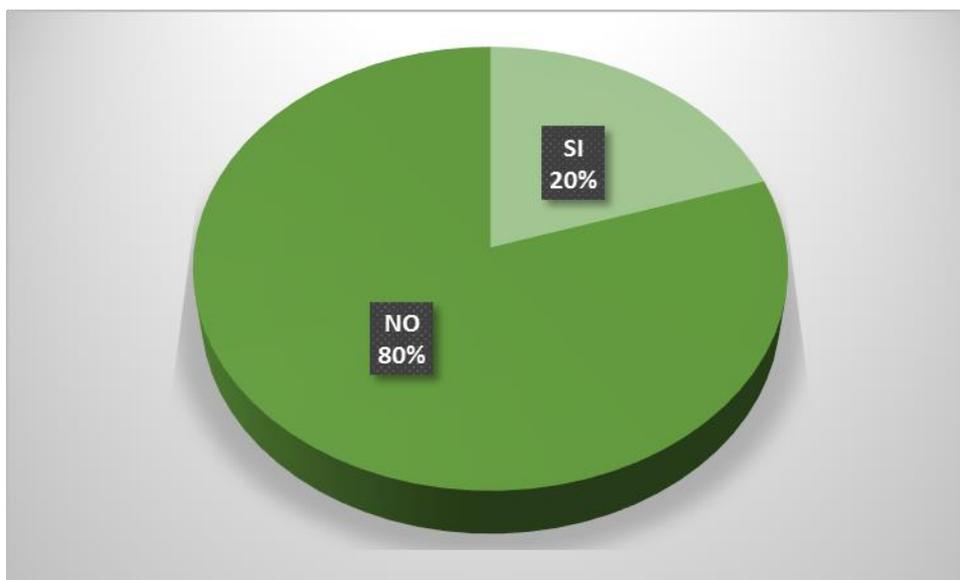
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 90% opina que SI se realiza un monitoreo de actividad, mientras que el 10% indica que NO

**Tabla N° 33**

**¿Se investiga y corrige los deficientes encontrados dentro del departamento de almacén?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



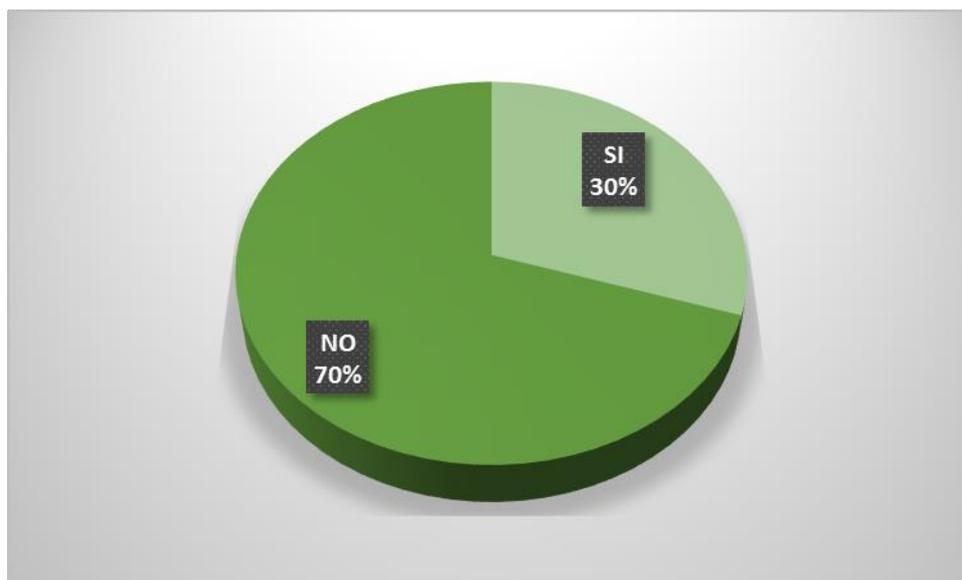
**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A. ”

**Interpretación:** El 20% indica que SI se investiga y corrige los deficientes, mientras que el 80% refiere que NO.

**Tabla N° 34**

**¿Cuándo se descubre oportunidad de mejora se dispone medidas para desarrollarlo?**

<b>INTERES DE APOYO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa “Construcción e Ingeniería S.A.”

**Interpretación:** El 30% indica que SI se dispone medidas, mientras que el 70% indica que NO.



**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
ALMACÉN DE LA EMPRESA CONSTRUCCIÓN E INGENIERÍA S.A.**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **D.N.I.** \_\_\_\_\_

Marque con una X la alternativa

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿La dirección de la empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de la empresa a través de políticas, documentos reuniones, charlas y otros medios?		
¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión misión y metas de la empresa?		
¿Existe un manual de normas, métodos y procedimientos que deben seguir en la empresa?		
¿Cuenta la empresa con mecanismos, políticos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, comprensión, bienestar social y evaluación de personal?		
¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las tareas y se da cumplimiento al mismo?		
¿El personal que ocupa cada puesto de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?		
¿Se evalúa el desempeño del personal en el área de almacén?		

<b>EVALUACION DE RIESGO</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, manejo, monitoreo sobre evaluación de los riesgos?		
¿Se identifican los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?		
¿Se han establecido las acciones necesarias controles para afrontar los riesgos evaluados?		
¿En la evaluación de riesgos de las principales actividades se considera la posibilidad de fraude o robo?		
¿Las principales actividades cuentan con planes de contingencia?		

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Las instrucciones de autorización y aprobación para los procedimientos administrativos, actividades y tareas han sido definidos en manuales y comunicado a los responsables?		
¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procedimientos administrativos, actividades y tareas?		
¿Están establecidas las responsabilidades de cada trabajador?		
¿Existen las debidas autorizaciones para que los empleados del departamento tengan acceso a manipular el sistema informático de control de almacenes?		
¿Existe una persona que controla el ingreso y egreso de mercaderías?		
¿La mercadería que entra al almacén por parte de los proveedores es verificada en cuanto al tipo y cantidad de productos que fueron solicitados?		
¿Existen controles adecuados para mercaderías caducadas, dañadas, u obsoletas?		
¿Están sistematizados los artículos que descansan en almacén a través de una metodología apropiada?		
¿Se han presentado errores en la información de inventario?		
¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		

<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se comunica al personal del departamento de todas las actividades y responsabilidades que se deben realizar para el correcto funcionamiento dentro del área?		
¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control del almacén?		
¿Son comunicados las deficiencias que se encuentran?		
¿Se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?		
¿Es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?		

<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>		
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Los responsables realizan supervisión y monitoreo sobre los procesos administrativos que se desarrollan dentro de los almacenes?		
¿Se ejercita en el almacén la supervisión de manera responsable?		
¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal por el encargado del área?		
¿Se realizan un monitoreo de actividad por la gerencia al encargado del área?		
¿Se investiga y corrige los deficientes encontrados dentro del departamento de almacén?		
¿Cuándo se descubre oportunidad de mejora se dispone medidas para desarrollarlo?		