



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN
DE LA MICRO EMPRESA TURISMO ANDES PERÚ M.H.S.
E.I.R.L. - HUARAZ, 2019.**

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

AUTOR

COPITAN SANCHEZ, JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0001-7474-5134

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Copitan Sanchez, Juan Carlos

ORCID: 0000-0001-7474-5134

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,

Chimbote, Perú

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

Chimbote, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Presidente

Dra. Mirian Noemí Rodríguez Vigo

Miembro

Mgtr. Luis Ortiz González

Miembro

Mgtr. Milagro Baldemar Quiroz Calderón

Asesor

Agradecimientos

A Dios, por haberme permitido llegar a este momento tan especial en mi vida. Por todos los triunfos y momentos difíciles que me ha puesto a prueba durante la realización de este estudio. Y sobre todo por llenarme de salud y bendición para alcanzar mis metas.

A la ULADECH, por haberme permitido formarme en ella y por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Al Mgtr. Milagro Quiroz, docente tutor investigador, por su orientación, dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración que permitió el desarrollo de este trabajo.

Juan Carlos

Dedicatoria

A mis padres, Juan y Adela por ser mis pilares fundamentales y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, que, a través de su amor, paciencia y buenos valores, me ayudan a trazar mi camino para ser una persona de bien.

Juan Carlos

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue describir las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019. En esta investigación el tipo fue cuantitativo, con el nivel de investigación que es descriptiva; el diseño de nuestra investigación fue no experimental descriptivo, documental, bibliográfico y de caso; nuestra población estuvo conformada por el área de almacén de la micro empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Y se aplicó el instrumento de cuestionario obteniendo como resultado más resaltante que: El área de almacén carece de una buena organización y control interno, ya que más del 50% de sus trabajadores no aplican el sistema de control que se tiene y la cual no es tan buena. La conclusión más resaltante de nuestro proyecto de investigación es que la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL, no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, ya que carece de un manual de normas y procedimientos administrativos del área de almacén, asimismo no cuenta con un control de inventario de kardex, no utiliza un tarjeta bincard, como tampoco utiliza los formatos adecuados para registrar las entradas y salidas de la mercadería al almacén, lo que genera que no se lleve en adecuado control en relación a sus inventarios físicos.

PALABRAS CLAVES: Almacenamiento, Control Interno, empresa.

ABSTRACT

The general objective of this research was to describe the characteristics of the relevant factors of internal control in the warehouse area of the Micro-Enterprise Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019. In this research the type was quantitative, with the level of research being descriptive; the design of our research was descriptive, documentary, bibliographic and case non-experimental; Our population was made up of the warehouse area of the micro transport company Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. And the questionnaire instrument was applied, obtaining the most outstanding result that: The warehouse area lacks a good organization and internal control, since more than 50% of its workers do not apply the control system that is in place and which is not so good. The most outstanding conclusion of our research project is that the transportation company Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL does not have adequate internal control in the warehouse area, since it lacks a manual of rules and administrative procedures of the warehouse area, it also does not have a kardex inventory control, it does not use a bincard, nor does it uses the appropriate formats to record the entry and exit of merchandise to the warehouse, which generates that it is not properly controlled in relation to its physical inventories.

KEY WORDS: Storage, Internal Control, company.

1. CARATULA.....	I
2. EQUIPO DE TRABAJO	II
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	III
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	IV
5. RESUMEN Y ABSTRACT	VI
6. CONTENIDO	VIII
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	IX
I. INTRODUCCION	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2.Bases teoricas de la investigacion	28
2.3 Marco conceptual	38
2.4 Hipotesis	39
III. METODOLOGIA.....	40
3.1 Diseño de la investigacion	40
3.2 El universo y muestra.....	40
3.3 Definicion y operacionalizacion de variables	40
3.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	46
3.5 Plan de analisis.....	46
3.6 Matriz de consistencia.....	47
3.7 Principios eticos	49
IV. RESULTADOS	50
4.1 Resultados	50
4.2 Analisis de resultados	70
V. Conclusiones y Recomendaciones	94
5.1 Conclusiones	94
5.2 Recomendaciones	97
VI. REFERENCIAS BILBLOGRAFICAS.....	98
Anexos	102
Anexo 1: Cronograma de actividades	102
Anexo 2: Presupuesto	104
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	105
Anexo 4: Figuras.....	110
Anexo 5: Protocolo de consentimiento informado para encuestas	150

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla 1: Hay muestra de interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores.....	50
Tabla 2: Conocen la existencia de un código de ética aprobado por la entidad.....	50
Tabla 3: Estilo gerencial apropiado desarrollado por la Dirección.....	51
Tabla 4: Comportamiento organizacional de la dirección como ejemplo de lo que está bien y de lo que está mal.....	51
Tabla 5: Cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético de la dirección.....	52
Tabla 6: Hechos de abuso de autoridad de parte de la dirección que afecten su dignidad.....	52
Tabla 7: Estructura organizacional adecuada para el tamaño y actividades que realiza la empresa.....	53
Tabla 8: Políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades.....	53
Tabla 9: Existencia de áreas estratégicas y fortalecidas de la empresa para mejorar el servicio que brinda.....	54
Tabla 10: Existencia del manual de puestos y el reglamento interno.....	54
Tabla 11: Desarrollo de estrategia para el cumplimiento de su misión y visión de la empresa.....	55
Tabla 12: La empresa adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos.....	55
Tabla 13: Capacidad y entrenamiento adecuado del personal para el desarrollo de su responsabilidad.....	56
Tabla 14: Análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores.....	56
Tabla 15: Estabilidad de los trabajadores en la empresa.....	57
Tabla 16: Investigación de datos de los postulantes a las vacantes.....	57
Tabla 17: Interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético.....	58
Tabla 18: Difusión del concepto de riesgo.....	58
Tabla 19: Determinación de los responsables de la identificación y el análisis de riesgos.....	59

Tabla 20: Técnicas para la identificación de riesgos presentes	59
Tabla 21: Implementación de técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos	60
Tabla 22: Características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención.....	60
Tabla 23: Existencia de responsables de monitorear la información.....	61
Tabla 24: Información de las características de los Mapas de Riesgo.....	61
Tabla 25: Conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados.....	62
Tabla 26: Procedimientos de autorización para procesos o actividades están debidamente comunicados a los responsables.....	62
Tabla 27: Las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos funcionan correctamente.....	63
Tabla 28: Coincide el inventario físico con el reporte del sistema al realizar la verificación.....	63
Tabla 29: Documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén por parte de la empresa.....	64
Tabla 30: Adecuado funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.....	64
Tabla 31: La empresa usa las Tics de última generación para las actividades de control.....	65
Tabla 32: Recepción oportuna de la información analítica, financiera y operativa a la dirección.....	65
Tabla 33: Sistemas de información útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa	66
Tabla 34: Mecanismos para obtención de información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios	66
Tabla 35: Líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.....	67
Tabla 36: Existencia de procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa.....	67
Tabla 37: Acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para la verificación del cumplimiento de lo establecido.....	68
Tabla 38: Registro de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.....	68

Tabla 39: Comunicación de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.....	69
Tabla 40: Realizaron autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Figura 1: Muestra de interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores.....	110
Figura 2: Conocen la existencia de un código de ética aprobado por la entidad.....	111
Figura 3: Estilo gerencial apropiado desarrollado por la Dirección.....	112
Figura 4: Comportamiento organizacional de la dirección como ejemplo de lo que está bien y de lo que está mal.....	113
Figura 5: Cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético de la dirección.....	114
Figura 6: Hechos de abuso de autoridad de parte de la dirección que afecten su dignidad.....	115
Figura 7: Estructura organizacional adecuada para el tamaño y actividades que realiza la empresa.....	116
Figura 8: Políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades.....	117
Figura 9: Existencia de áreas estratégicas y fortalecidas de la empresa para mejorar el servicio que brinda.....	118
Figura 10: Existencia del manual de puestos y el reglamento interno.....	119
Figura 11: Desarrollo de estrategia para el cumplimiento de su misión y visión de la empresa.....	120
Figura 12: La empresa adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos.....	121
Figura 13: Capacidad y entrenamiento adecuado del personal para el desarrollo de su responsabilidad.....	122
Figura 14: Análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores.....	123
Figura 15: Estabilidad de los trabajadores en la empresa.....	124
Figura 16: Investigación de datos de los postulantes a las vacantes.....	125
Figura 17: Interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético.....	126
Figura 18: Difusión del concepto de riesgo.....	127

Figura 19: Determinación de los responsables de la identificación y el análisis de riesgos.....	128
Figura 20: Técnicas para la identificación de riesgos presentes	129
Figura 21: Implementación de técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos	130
Figura 22: Características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención.....	131
Figura 23: Existencia de responsables de monitorear la información.....	132
Figura 24: Información de las características de los Mapas de Riesgo.....	133
Figura 25: Conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados...134	
Figura 26: Procedimientos de autorización para procesos o actividades están debidamente comunicados a los responsables.....	135
Figura 27: Las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos funcionan correctamente.....	136
Figura 28: Coincide el inventario físico con el reporte del sistema al realizar la verificación.....	137
Figura 29: Documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén por parte de la empresa.....	138
Figura 30: Adecuado funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.....	139
Figura 31: La empresa usa las Tics de última generación para las actividades de control.....	140
Figura 32: Recepción oportuna de la información analítica, financiera y operativa a la dirección.....	141
Figura 33: Sistemas de información útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa	142
Figura 34: Mecanismos para obtención de información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios	143
Figura 35: Líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.....	144
Figura 36: Existencia de procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa.....	145
Figura 37: Acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para la verificación del cumplimiento de lo establecido.....	146

Figura 38: Registro de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.....	147
Figura 39: Comunicación de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.....	148
Figura 40: Realizaron autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora.....	149

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, las (MYPES), son unidades económicas dedicadas a realizar negocios en los diferentes sectores económicos, están conformadas por 2 402 453 de unidades que sustituyen el 99.1% de todas las empresas registradas. (INEI, 2018). Afirma que la estructura del mercado laboral, las MYPE emplean al 32.5% de la PEA y contribuyen a generar el 24% del PBI. El siguiente trabajo de investigación tiene la finalidad de realizar el planeamiento de la tesis denominada: “Caracterización De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Almacén De La Micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019”.

El control interno para toda empresa es de vital importancia, ya que gracias a ella la empresa podrá seguir manteniéndose en lo económico y social. En Huaraz, muchas empresas especialmente las de transporte no cuentan con un control interno, específicamente en el área de almacén; es la situación de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019. La falta de un control interno trae consigo problemas en el área de almacén, además de ello la falta de accesorios de los vehículos que están al servicio de la empresa y por ello no se puede dejar de dar el servicio. Por lo que se dijo en lo anterior el problema es: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema planteado se tiene como objetivo general: Describir las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.
2. Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.
3. Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.
4. Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.
5. Describir las características de los factores relevantes de supervisión en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

En esta investigación el tipo es el cuantitativo, con el nivel de investigación que es descriptiva. El diseño de nuestra investigación será no experimental descriptivo, documental, bibliográfico y de caso. Nuestra muestra será el área de almacén de la micro empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L., Huaraz- 2019. Obteniendo como resultado lo siguiente: Respecto al objetivo específico 1: Esta empresa tiene dificultades en desarrollar un ambiente de control satisfactorio, esta se enfoca en adoptar políticas y procedimientos para tener un buen ambiente de control, así poder desarrollar sus actividades de manera más fluida y que sus trabajadores de desempeñen mejor en el área de almacén. Respecto al objetivo específico 2: En esta empresa se encontró que casi la gran parte de sus trabajadores no tiene muy claro el concepto de riesgo, además que falta

implementar técnicas para identificar estos riesgos y que falta detallar los mapas de riesgos. Respecto al objetivo específico 3: Se encontró que la mitad de los trabajadores de esta empresa no cuidan los recursos y archivos que se tienen, además que el inventario físico no coincide con el registro que se tiene, ya que no se usa mucha tecnología de última generación, además de ello no se realiza actividades de control de manera muy frecuente ya que se enfocan más en realizar otras tareas. Respecto al objetivo específico 4: El sistema de información que se tiene no es la suficiente, ya sea interna o externa, porque sin estos los trabajadores de la empresa no cuentan con información clara y precisa de los aspectos importantes que tiende a desarrollar la empresa, además la comunicación no tiende a ser clara, ya que a veces la información se distorsiona y esto afecta la toma de decisiones. Respecto al objetivo específico 5: Esta área no se desarrolla satisfactoriamente este componente de control interno, por motivos de que no se registra y comunica todas las deficiencias y dificultades encontradas en el monitoreo y también no hay una propuesta de mejora clara. Y obteniendo como conclusión general: Que esta empresa necesita un control interno adecuado y capaz de resolver los problemas que tiene en el área de almacén y así poder desarrollar sus actividades de una mejor manera, más factible y que esto ayude a la empresa generar un mejor cuidado de los materiales que tiene en esta área muy importante de toda empresa.

Este estudio se justifica porque nos da la opción de describir las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019. Esto se refiere a que la investigación nos da la opción de explicar del cómo se está llevando a cabo el control de la empresa y también los procedimientos aplicados por la ya dicha empresa.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

a) Internacionales

Al realizar el trabajo, se entiende por los antecedentes internacionales, a varios trabajos realizados de investigación en otros países del mundo, por otros investigadores, pero que no sea de nuestro país Perú, con nuestra variable y nuestra unidad de análisis que se refiere a nuestro objetivo de estudios, que al revisar lo antecedentes se pudo encontrar los siguientes:

Robleto, (2014) realizó la investigación denominada: *“Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014.”*, la cual tuvo como objetivo general: Evaluar el control interno de almacén de la facultad de ciencias económicas, de la UNAN, Managua, para el periodo finalizado al año 2014. Y los siguientes objetivos específicos: 1. Verificar el procedimiento entre la recepción, almacenaje, registros, autorización y distribución de artículos; en el almacén de la facultad de ciencias económicas. 2. Diagnosticar las deficiencias presentes en los procedimientos de control interno en el almacén de la facultad de ciencias económicas. 3. Evaluar el control interno para determinar, las debilidades en el almacén. 4. Diseñar estrategias de control interno de almacén. 5. Diseñar una propuesta de perfeccionamiento de mejora en el sistema de control interno de almacén para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos. La metodología utilizada fue de carácter documental cualitativo y de campo, basada en amplio análisis documental y bibliográfico, realizando entrevistas al personal de la empresa vinculados al área estudiada que permitirán obtener la información necesaria para llevar a cabo el Desarrollo del tema objeto de estudio. Las conclusiones

fueron que no es adecuado el control interno en el Almacén de la facultad por las siguientes razones: El control Interno es débil no se observó un buen uso de los procedimientos ni de los manuales que existen en dicha Facultad, con la observación directa en el almacén se detectó que los métodos de control no se aplican, así mismo no existe una línea en lo que respecta a la información y comunicación entre el responsable de bodega y el área de contabilidad, otra debilidad que se observo es que la documentación de egresos de bodega no se les da el uso adecuado como es la solicitud de requerimiento y los errores cometidos por el encargado del almacén le ocasionan faltantes o sobrantes a la hora de que se les llega a inventariar.

Palomino, (2016) en su trabajo de investigación: *“diseño de sistema de control interno para inventarios de la empresa el Palacio del Calzado”*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, cuyo objetivo general fue: Analizar el sistema de control interno de inventario utilizado por la empresa El Palacio Del Calzado para comprobar su eficiencia administrativa y su efecto en las utilidades; y sus objetivos específicos fueron los siguientes: Analizar la planificación detallada y control de efectivos de los inventarios en la empresa, establecer la metodología de seguimiento o de control que utiliza la empresa El Palacio Del Calzado sobre los productos que ofrece, establecer las razones de existencia de mercadería deteriorada u obsoleta y su efecto en pérdidas económicas y evaluar la información de los ingresos y salidas de inventarios de los diversos productos. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, diseño documental no experimental donde el proceso de búsqueda se basó en la recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos obtenidos y registrados por otros autores de fuente documentales como libros de Control de Inventarios, costos y todo temático relacionado con el problema, la población y muestra

fueron 11 personas, el método utilizado fue el inductivo – deductivo. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que basado en el problema de la falta de control de Inventarios de esta necesidad surge el diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de Gestión de Inventarios, el inventario como en la mayoría de empresas representa una inversión que se recupera en el tiempo a medida de la gestión de ventas o producción, la empresa Palacio de Calzado actualmente desconoce los indicadores de medición para lograr reflejar metas a corto y largo plazo, los indicadores de medición de las existencias representan un medio de control para las decisiones, el sistema actual solo permite saber cuánto y en qué se gastó, el diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios se irá adaptando progresivamente a la organización, a partir de este diseño de un sistema de control basado en el método ABC se confirma el principio o ley de Pareto y adicionalmente, se destacó nuestra participación en el inventario físico realizado al iniciar este estudio.

b) Nacionales

Hemeryth & Sanchez, (2013) desarrollaron la siguiente investigación: *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”*, que tuvo como objetivo general: Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Y también los siguientes objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual del sistema de control interno operativo de los almacenes para identificar los puntos críticos de la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. b) Analizar la gestión de los inventarios de

la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. c) Proponer un sistema de control interno operativo en los almacenes en la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. La metodología utilizada fue tipo cuantitativo, diseño lineal, la población fue escogida para la presente investigación fueron los 5 almacenes de la empresa Constructora A&A S.A.C. y la muestra estuvo conformada por 5 almacenes de la empresa Constructora A&A S.A.C. la técnica que se utilizo fue observación directa y el instrumento que se utilizo fue el cuestionario. Y tuvo las siguientes conclusiones: 1. Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. 2. El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. 3. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. 4. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. 5. En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos condujo a proponer una buena distribución

física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Castro, (2017) En su tesis titulado: “*Caracterización Del Control Interno Del Área De Almacén De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa La Casita Del Regalo Empresa Individual De Responsabilidad Limitada – Sullana Y Propuesta De Mejora, 2017.*”. Cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa La Casita del Regalo EIRL, de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2017. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Describir las características del control interno del área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017; describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017; realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017 y hacer una propuesta de mejora del control interno en el Área de Almacén de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017. Para el desarrollo de este trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo, el nivel de investigación es el cuantitativo, diseño de tipo no experimental, la población es la empresa La Casita del Regalo EIRL y la muestra está conformada por 1 persona que forma parte de la empresa La Casita del Regalo EIRL. La investigación tuvo las siguientes conclusiones: a) En los resultados obtenidos de los antecedentes encontrados, varios autores nacionales y regionales rescatan la importancia del control interno en las empresas

comerciales, Según Marín Gutiérrez (2016), define que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, disminuyendo riesgos que permitan el logro de los objetivos de la entidad.

b) En el caso en estudio se ha reflejado que la empresa La Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, ya que carece de un manual de normas y procedimientos administrativos del área de almacén. c) En la revisión literaria pertinente y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación varias de las empresas comerciales del Perú, optan y aplican medidas del control interno en el área de almacén, además cuentan con manuales en dicha área y aplican un control adecuado en relación a sus inventarios físicos. d) Una propuesta de mejora para la empresa la Casita del Regalo EIRL es la creación de un manual de normas y procedimientos administrativos para el área de almacén, ya que carece de dicho manual lo que perjudica la realización de las actividades y afecta el control sobre todo en el área de almacén.

Latorre, (2018) realizó una investigación sobre: *“El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa Proyecciones Audio Vox S.A.C. en Ica-2018”*. Para ello planteo el siguiente objetivo general: Determinar y describir el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018. Y para conseguir este objetivo, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Describir la incidencia del Control Interno de la gestión administrativa del área de Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C. en Ica-2018, b) Describir y analizar los riesgos del control interno y asociarlos a los componentes del control interno en la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C. en Ica-2018, c) Describir la incidencia del control

interno en área Recursos Humanos con el propósito de implementar los componentes del control interno en la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C. en Ica-2018. La metodología utilizada fue de tipo bibliográfica, el nivel de estudio fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, de acuerdo al Método de Investigación Bibliográfica, Documental y de caso no tuvo población ni tampoco muestra. Las conclusiones fueron las siguientes: a) En relación al Primer Objetivo Específico, se pudo describir la incidencia del Control Interno en los 5 componentes en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C. en el periodo 2018, b) En relación al Segundo Objetivo Específico, de los resultados obtenidos en se pudo asociar a los 5 componentes del control interno y se determinó que el área de RRHH se encuentra en un nivel de implementación con un porcentaje del 4%, índice que indica que el nivel de implementación del Sistema de control interno en el área de RRHH es baja. Y c) En relación al Tercer Objetivo Específico, se pudo concluir que la implementación del control interno influye en la gestión administrativa del área de RRHH de la en la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C., en el periodo 2018.

c) Regionales

Enrique, (2017) realizo una investigación sobre: *“Control Interno Y Su Incidencia En La Administración Financiera En La Municipalidad Provincial De Huaylas - Caraz, 2017”* . Para ello se planteó el siguiente objetivo general, Determinar la incidencia del control interno en la administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas en el año 2017. Y para ello se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Describir el control interno en la Municipalidad Provincial de Huaylas en el año 2017. b) Describir la

administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas en el año 2017. La metodología utilizada para esta investigación, el tipo es cuantitativo, nivel descriptivo, diseño descriptivo simple – no experimental – transversal ya que se basa en la descripción de las principales características del Control Interno en la Municipalidad Provincial de Huaylas, se aplicaron las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos e información de las unidades de análisis y se consignaron los principios éticos. La población estuvo constituida por 38 trabajadores entre directivos y empleados de 22 a 60 años de edad, con una situación laboral nombrada, contratado no menor de 6 meses y la muestra no probabilística con el tipo de muestreo por conveniencia estuvo conformada por 30 trabajadores entre directivos y empleados. Las conclusiones son las siguientes: a) Se ha descrito que la situación actual del control interno dentro de la Municipalidad Provincial de Huaylas en el año 2017, se encuentra en un nivel Ineficiente, que no contribuye en la administración optima de todas la unidades y gerencias del municipio. b) Se ha descrito que la administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas en el 2017, se encuentra en un estado Deficiente, que no coadyuva la maximización de las utilidades del municipio, como consecuencia de la carencia de una sistematización financiera, la falta de emisión de procedimientos financieros, poca participación en la realización del análisis financiero de la municipalidad. c) Queda determinada que el control interno incide directamente en la administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se tiene que un control interno ineficiente dentro del municipio incide a que la administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas sea deficiente.

Gregorio, (2016) en su tesis titulada: “*El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz 2016*”. Que tuvo como objetivo general: determinar de qué manera el control interno tendrá importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz. Y los siguientes objetivos específicos: a) Determinar cómo la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control interno contribuirá a optimizar la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, b) Determinar cómo se desarrolla la implementación en el control interno los componentes del sistema COSO en el examen del área de la subgerencia de abastecimiento, c) Determinar si es necesaria la capacitación del personal en la implementación del control interno. El diseño que se ha aplicado es el no experimental, población y muestra de acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra, las técnicas son el análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, comprensión de gráficos y los instrumentos son las Fichas bibliográficas y las guías de análisis documental. También tuvo como conclusiones: a) según el objetivo específico 01, se concluye de acuerdo a los antecedentes de nuestra investigación que el control interno es importante herramienta en la gestión de la subgerencia del área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz. b) Según el objetivo específico 02, se concluye que los componentes del sistema COSO, si son bien aplicados contribuyen en la transparencia de la labor desempeñada en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, c) Según el objetivo específico 03 se concluye que para una mejor uso y manejo de las normas, procedimientos y políticas

del control interno para optimizar la gestión en el área de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz se hace necesario la capacitación del personal del área en mención.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Control interno:

Definición

El control interno es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Resalta la idea de que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos más no asegura el éxito organizacional (Rivas, 2011).

Estupiñan (2015) menciona que:

El control interno es un sistema que se ejecuta por un conjunto de directivos o consejo de la administración de una sociedad, donde entran también la gerencia y el resto de su personal, esta de acá específicamente fue creada para el cumplimiento en la empresa de las tres categorías objetivales: Efectividad de toda operación, confiabilidad de las informaciones financieras, cumplimiento de todas las leyes aplicadas (p.27).

Coopers & Lybrand (1997) Afirman que:

Un control interno es interpretado de diferentes maneras por todas las personas, esta es la causa de una confusión en las empresas y también en los profesionales, reguladores, los legisladores, etc. Debido a esto se desarrollan muchos problemas en el aspecto comunicativo y también diversidad de las expectativas, esto da como resultado los problemas en una empresa. Los ya mencionados problemas se

obtienen debido a que la idea de control interno, no está bien definido, también se utiliza en la ley, norma o reglamento (p.3).

a Implementación

Barbaran (2013) menciona que:

Todo sistema de control interno tiene como encargado a su propia entidad. Los responsables de la implementación y el desarrollo de este sistema de control interno son sus funcionarios, servidores y autoridades que están a cargo. ¿Qué rol cumple la CGR? En las entidades del estado peruano la CGR, es quien se encarga de desarrollar las evaluaciones respectivas. Los resultados que se obtienen de esta evaluación, ayudan a la entidad o institución a mejorar. Con estas se da recomendaciones para que las puedan aplicar, esto se realiza con dar conocimiento a la administración de entidad evaluada y así mejorar sus debilidades (p.18).

b Beneficio

Arango (2013) nos dice que:

Todo sistema nos da la siguiente seguridad razonable: Bajar todo el índice de corrupción, cumplir metas y también obtener los objetivos trazados, fomentar los desarrollos organizacionales, logros con mayor eficacia y también transparencia en el desarrollo, asegura que se cumpla el marco establecido por la entidad, protege todo recurso y bien del estado y su uso de estos, da información clara, oportuna y confiable, fomenta que se practique los valores y promueve que se rinda las cuentas de todos los encargados de las entidades por su misión, los objetivos y también el uso de sus bienes de los que se le asignaron (p.32).

c Objetivos del control interno

Del Toro Rios et al., (2005) plantean los siguientes objetivos:

- 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

Componentes del control interno

Romero (2012) nos dice que:

Todo control interno consta con cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como: a) Ambiente de control, b) Evaluación de riesgo, c) Actividad de control, d) Informar y comunicar, e) Supervisar y seguimiento (p.48).

a. Ambientes de control

El ambiente de control tiene que ser adecuado, esto permitirá que toda entidad tenga una seguridad en realizar todo su proceso que anteriormente estuvieron exentos a fallas altas, esto permite un uso adecuado y también esto servirá para prevenir un uso que no se autorizó sobre los recursos, de realizar y registrar eficientemente toda operación y como resultado obtendremos estados financieros razonables, ya que estas demuestran el estado u situación económica de una empresa (Escalante & Pedro, 2014).

Integridad y valores Éticos

Secretaria de la Funcion Publica (2014) dice que:

La autoridad máxima y también los directivos establecen los diferentes principios y también los valores éticos, esto como parte de una cultura organizacional para

que estas perduren en un futuro frente a los diferentes cambios de todas las personas que son de libre remoción, ya que estos son los valores que rigen la conducta de su personal, que orientan la integridad y el compromiso hacia la organización donde laboran. Estas normas serán emitidas por la máxima autoridad, quienes formalmente darán a conocer el código de ética, para que con esto todos puedan contribuir para el desarrollo sostenible de la empresa (p.11).

Directorio

El directorio es quien se encarga de establecer todas las responsabilidades de la parte de supervisión, también es quien aplica los debidos conocimientos que son pertinentes, lidera independientemente y realiza la supervisión del debido funcionamiento del sistema de control Interno (COSO II, 2013).

Estructura Organizacional

Coopers & Lybrand (1997) afirman que:

La Gerencia es quien se encarga de establecer las estructuras, las líneas de reporte y también una debida asignación de la autoridad y también la responsabilidad para que pueda tener la consecución de los objetivos, esto lo realiza con la debida vigilancia del Directorio de la empresa; también se establecen las líneas de reporte, es quien define, asigna y también fija todos los límites que tienen los responsables (p.27).

Filosofía de administración

La filosofía de administración abarca un enfoque que tiene la empresa para poder monitorear los riesgos del negocio, también las reacciones y acciones que tienen los de la gerencia con respecto al reporte financiero que se les informa y también en el proceso de

la información, las funciones de tipo contable y del personal (Guerrero & Mangones, 2016).

Apetito al Riesgo

El apetito al riesgo, nos da entender que se refiere en cuanto a la cantidad de exposición a los impactos que son adversos y de potencial peligro para la empresa que está dispuesta a asumir para poder así lograr sus objetivos y metas trazados. Toda empresa tiene diferentes tipos de apetitos de riesgo, las cuales dependen mucho del sector en que estas se encuentran, también la su debida cultura organizacional que tienen y por último depende de los objetivos específicos que tiene (Guerrero & Mangones, 2016).

Estándares de recursos humanos

Esto nos da entender que es un conjunto de normas, requisitos y también procedimientos, por medio de estos se logra establecer, registrar, verificar y controlar el debido cumplimiento de todas las condiciones que son básicas, de manera indispensable para que estas ingresen y permanezcan en el sistema, estos buscan dar una seguridad a todas las personas, frente a diversos riesgos que se podrán presentar en el desarrollo de las actividades de la empresa (Romero, 2012).

Asignación de autoridad y responsabilidad

Esto nos da entender el procedimiento de cómo se asignan las autoridades y las responsabilidades de cada actividad operativa y también como estas establecen los diferentes reportes y también las jerarquías de la autorización (Guerrero & Mangones, 2016).

Compromiso con la competencia

Al momento de referirse a la competencia, se hace un concepto de los conocimientos y también las habilidades que se tiene para poder cumplir una debida tarea en la empresa. Toda persona que se encuentra trabajando en la empresa posee una serie de diferentes habilidad y destrezas, que son muy importantes para desarrollar la labor asignada dentro de esta (Secretaria de la Función Pública, 2014).

b. Evaluación de riesgos

Rivas, (2011) nos dice que:

La debida evaluación de todo riesgo que se tenga, esta apoya a que los directivos de la entidad puedan identificar, realizar un análisis y además administrar adecuadamente, todo tipo de riesgo a la que se va enfrentar toda organización y también los resultados que se obtengan después de haber hecho esta acción (p.123).

Identificación de riesgos

Este proceso de identificación del riesgo ayuda a toda empresa a reconocer y comprender todos los peligros que existen en el ambiente laboral. Esto es necesario que se reduzca o elimine por completo ya que esto es muy necesario para la seguridad y salud en el trabajo (Rengifo, 2011).

Técnicas de identificación

Romero, (2012) afirma que:

Para poder realizar una eficaz labor preventiva es fundamental realizar una precisa identificación de todos y cada uno de los riesgos que existen en el entorno que se quiere mejorar. De su análisis se pueden obtener las causas que provocan estos riesgos, los posibles riesgos que se pueden originar y las soluciones que se pueden implantar con el fin de reducirlo a los niveles más aceptables (p.40).

Sistema de información

Es necesario tener en cuenta si las acciones propuestas reducen la materialización del riesgo, y hacer una evaluación jurídica, técnica, institucional, financiera y económica, es decir, considerar la viabilidad de su adopción (Rengifo, 2011).

Mapas de riesgos

El mapa de riesgos es entendido como la representación o descripción de los distintos aspectos tenidos en cuenta en la valoración de los riesgos que permite visualizar todo el proceso y el plan de manejo de estos (Rengifo, 2011).

c. Actividad de control

Las actividades de control abarcan todo tipo de medio que se haya establecido y políticas que se hayan realizado a diario por parte del personal y también la gerencia, ya que estos cumplimientos van a ser evaluados, para asegurarse que estos no afecten el cumplimiento de las metas trazadas (Castañeda, 2014).

Procedimiento de Autorización y Aprobación

Coopers & Lybrand (1997) mencionan que:

El gestor es responsable de definir diferentes procesos de aprobación en función de las necesidades de la empresa. Cada proceso de aprobación se gestiona con un modelo de aprobación y cada modelo tiene las siguientes dimensiones: Originadores del proceso de aprobación empleados que están sujetos a este proceso, documentos que están sujetos a este proceso de aprobación, etapas de aprobación que definen, entre otros, quién puede aprobar y cuántas aprobaciones en total se requieren y condiciones especiales de autorización y aprobación (p.67).

Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

Un sistema de control de acceso es un sistema electrónico que restringe o permite el acceso de un usuario a un área específica validando la identificación por medio de diferentes tipos de lectura (clave por teclado, tags de proximidad o biometría) y a su vez controlando el recurso (puerta, torniquete o talanquera) por medio de un dispositivo eléctrico como un electroimán, cantonera, pestillo o motor (Romero, 2015).

Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser registrados y clasificados para su revisión posterior (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, 2006).

Documentación de procesos, actividades y tareas

La documentación de procesos resume todos los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una documentación interna y continua del proceso mientras se lleva a cabo, en la documentación es mucho más importante el cómo de la implementación que el cuánto del impacto del proceso (Romero 2015).

Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, 2006)

d. Información y comunicación

Son los registros y métodos dados (anotes, procesos, reducciones e informes) en donde encontramos todas las actividades de control para una empresa. Se deberá tener la suficiente y relevante información para que esta pueda ser informada al personal y que estos cumplan sus labores asignadas (Gómez, et al., 2013).

Información y comunicación interna

Esta se origina al realizar el ejercicio de las funciones de la empresa y estas se difunden en el interior de esta, para así poder tener una clara identificación de sus objetivos, los planes, los proyectos, las estrategias, la gestión y los programas de las diferentes operaciones hacia donde apunta las acciones de la empresa (Romero, 2015)

Información y comunicación externa

Vega & Nieves, (2016) afirman que: Esto hace referencia a las acciones que realiza la empresa con las diferentes empresas de interés; los ciudadanos, también los contratistas, los proveedores, los financistas, las entidades que regulan y diferentes organismos; y todo contacto a su entorno como son los políticos, la sociedad que tiene sus tendencias, la economía variable y también el avance de la tecnología, entre otros.

e. Supervisión y seguimiento

Vega y Nieves (2006) Mencionan que: Es el desarrollo donde se examina la calidad de manejo del control interno asegurando que se cumplan a la medida correspondiente y si las circunstancias lo requieren se cambian y se refuerzan, esto se realiza diariamente en los diferentes niveles de la organización o individualmente (P.85),

Actividades de prevención y monitoreo

Todos los procesos y las operaciones de toda empresa deben de ser debidamente monitoreados para que con esto se adopte acciones de prevención oportunos y con esto se asegure su mejoría y la calidad (Garcia, 2013).

Seguimiento de resultados

Esto se refiere a la adopción de varias acciones correctivas y también el debido seguimiento que debe de realizarse para que la empresa cumpla con el logro de resultados y también las mejoras en su gestión (Vega & Nieves, 2016).

Compromiso de mejoramiento

El compromiso de mejoramiento es quien prioriza todo el tratamiento de las debilidades o también las necesidades señaladas por una evaluación y también las causas y condiciones que estas propician (Sistema Nacional de Acreditacion de la Educacion superior, 2008).

2.3 Marco Conceptual

Control:

Rivas, (2011) menciona que:

El control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones (p.78).

Control de Inventarios:

Duran, (2012) nos dice que:

Es realizar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o artículos en condiciones óptimas de uso y con oportunidad, de manera de evitar paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencias (p.35).

Es la parte que se encarga de realizar el proceso de planear, implementar y controlar eficazmente y efectivamente el volumen y el almacenamiento de los productos, servicios y también la información desde su centro de acopio hasta el consumo final que lo realiza el cliente. En los almacenes se realizan gestiones, estas se pueden definir como un proceso de logística, ya que esta se va a encargar de la debida recepción, el debido almacenamiento y también todos los movimientos dentro de ese almacén, hasta que llegue el momento de consumo de toda unidad logística, también se realiza el tratamiento de las informaciones que se obtienen de todos los procesos (Barbaran, 2013).

2.4 Hipótesis

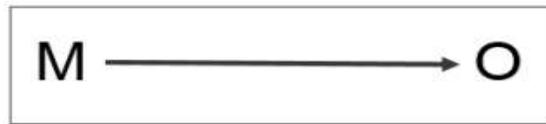
Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos menciona que:

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y nivel descriptivo. (p.104).

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la investigación

El presente estudio será de diseño de investigación no experimental, bibliográfico y de caso. Cortés & Miriam (2004) sostienen que: El diseño de investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. El diagrama que la representa es de la siguiente manera:



M = Muestra de Diseño

O = Observación de Variable (factores relevantes del control interno)

3.2 Universo y muestra

Cortés & Miriam (2004) indican: que la población es la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando, por lo tanto, esta población inicial que se desea investigar es lo que se denomina población.

En este estudio la población estará compuesta de 10 trabajadores de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

3.3 Definición y operacionalización de variables

Hernández, Fernández y Baptista (2014), quien nos dicen que: una variable es una propiedad que puede oscilar y de la cual su variación es susceptible de medirse y además de observarse. La definición de variable se aplica a las personas o también a otros seres vivos, objetos, fenómenos y hechos, las cuales adquieren diferentes valores con respecto de la variable referida. (p.105).

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems
Control interno	Estupiñan (2015) menciona que el control interno es un sistema que se ejecuta por un conjunto de directivos o consejo de la administración de una sociedad, donde entran también la gerencia y el resto de su personal, esta de acá específicamente fue creada para el cumplimiento en la empresa de las tres categorías objetívalas: Efectividad de toda operación, confiabilidad de las informaciones	Ambiente Control El ambiente de control tiene que ser un lugar adecuado para realizar la labor indicada.	Integridad y valores éticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa muestra interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores? 2. ¿Existe un código de ética aprobado por la entidad?
			Directorio	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la Dirección? 4. ¿La Dirección predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional? 5. ¿La Dirección propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético? 6. ¿Se conocen hechos de abuso de autoridad por parte de la dirección que afecten la dignidad de los trabajadores?

	financieras, cumplimiento de todas las leyes aplicadas.		Estructura organizacional	<p>7. ¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?</p> <p>8. ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico adecuado sobre las operaciones y actividades que desarrolla esta empresa?</p> <p>9. ¿La empresa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas?</p> <p>10. ¿La empresa ha elaborado su manual de puestos y el reglamento interno?</p>
			Filosofía de administración	11. ¿La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión y visión?
			Apetito al riesgo	12. ¿La empresa toma riesgos altos para conseguir sus objetivos?
			Estándares de recursos humanos	<p>13. ¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado a desarrollar?</p> <p>14. ¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos de los trabajadores para realizar los trabajos adecuadamente?</p>

			Asignación de autoridad y responsabilidad	15. ¿La empresa procura la estabilidad de los trabajadores que demuestren desempeños adecuados? 16. ¿Existen procedimientos para la investigación de datos sobre los postulantes a los cargos vacantes?
			Compromiso con la competencia	17. ¿Existe interés manifiesto y sincero de la empresa en mantener y capacitar a los trabajadores con buenos desempeños y comportamientos éticos?
		Evaluación de riesgos Es la debida evaluación que se tenga de todo riesgo	Identificación de riesgos	18. ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo? 19. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?
			Técnicas de identificación	20. ¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes? 21. ¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos potenciales externos e internos?
			Sistema de información	22. ¿Se han determinado las características de la periodicidad de la información y las fuentes más confiables para su obtención? 23. ¿Se han determinado los responsables de monitorear esta información?

			Mapas de riesgo	24. ¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos? 25. ¿Se establecen las posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados?
	Actividades de control Son las acciones que se hacen para desarrollar el control.		Procedimiento de Autorización y Aprobación	26. ¿los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables?
			Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	27. ¿Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente?
			Verificaciones y conciliaciones	28. ¿La verificación del inventario físico con el reporte del sistema coinciden?
			Documentación de procesos, actividades y tareas	29. ¿La empresa ordena la documentación correspondiente a la mercadería del almacén?
			Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones	30. ¿El funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa es adecuada? 31. ¿La empresa utiliza sistemas de última generación para realizar las actividades de control?
		Información y comunicación	Información y comunicación interna	32. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?

		Son los registros y métodos dados (anotes, procesos, reducciones e informes)		33. ¿Los sistemas de información son útiles y consistentes con los planes estratégicos y programas operativos de la empresa?
			Información y comunicación externa	34. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios? 35. ¿La empresa ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad? 36. ¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?
		Supervisión Desarrollo donde se examina la calidad de manejo del control interno	Actividades de prevención y monitoreo	37. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido?
			Seguimiento de resultados	38. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran? 39. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican?
			Compromiso de mejoramiento	40. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las primordiales técnicas que se llegara a utilizar en la investigación son:

- Encuesta: la utilizaremos como procedimiento de nuestra investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de manera rápida.

3.4.2 Instrumentos

Los principales instrumentos que se aplicaran en las técnicas son:

- Cuestionario: Este instrumento se utilizará para poder realizar la encuesta al personal encargado del área de inventarios, Estará compuesto por preguntas relacionadas a las operaciones que se realizan en dicha área.
- Fichas bibliográficas

3.5 Plan de análisis

Para poder cumplir con el objetivo específico 1 se deberá hacer una revista exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

De acuerdo con la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, análisis o estudios realizados por diversos autores como responsables de la información recolectada.

3.6 Matriz de consistencia

Título: Caracterización de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Describir las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019. • Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019. • Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019. 	<p>No aplica la formulación de una Hipótesis por tratarse de un estudio simple en el cual únicamente va a describir la caracterización de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.</p>	<p>Control interno</p>	<p>El tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental descriptivo, documental, bibliográfico y de caso.</p> <p>El Universo y muestra 10 trabajadores de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L.</p> <p>Técnicas e instrumento Encuesta y cuestionario.</p> <p>Plan de análisis Estadística descriptiva</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019.• Describir las características de los factores relevantes de supervisión en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019.			
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

3.7 Principios éticos

En esta investigación lo realizaremos siguiendo los principios de la universidad para las investigaciones y presente estudio, el investigador se basará en el cumplimiento de los siguientes principios éticos:

1. **Protección a las personas.** – este estudio mantendrá en anonimato toda la información que se brinde por los participantes, respetando todos sus derechos como son su dignidad, creencias y la privacidad.
2. **Beneficencia y no maleficencia.** – este estudio tiene como finalidad de que toda información brindada sirva para realizar el análisis y estudio que nos presenta como los objetivos de la investigación.
3. **Justicia.** – esta investigación busca que se refleje en sus conclusiones un debido contenido que sea imparcial y con sus fines de aportar a toda investigación que realice la comunidad científica, sobre esta línea de investigación estudiada.
4. **Integridad científica.** – esta integridad buscara articular el conocimiento de una manera objetiva y funcional.
5. **Consentimiento informado y expresado.** – Este estudio busca que todas las personas encuestadas tengan la opción de decidir si brindan su información de manera libre

V. ANALISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 01

Hay muestra de interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	2	20%
Si	8	80%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 02

Conocen la existencia de un código de ética aprobado por la entidad.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	5	50%
Si	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020-

Tabla 3

Estilo gerencial apropiado desarrollado por la Dirección

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	4	40%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020

Tabla 4

Comportamiento organizacional de la dirección como ejemplo de lo que está bien y de lo que está mal.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	4	40%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020

Tabla 5

Cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético de la dirección.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020

Tabla 6

Hechos de abuso de autoridad de parte de la dirección que afecten su dignidad.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	8	80%
Si	0	0%
Total	10	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 7

Estructura organizacional adecuada para el tamaño y actividades que realiza la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	3	30%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 8

Políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades.

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	3	30%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 9

Existencia de áreas estratégicas y fortalecidas de la empresa para mejorar el servicio que brinda.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 10

Existencia del manual de puestos y el reglamento interno

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 11

Desarrollo de estrategia para el cumplimiento de su misión y visión de la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	4	40%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 12

La empresa adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 13

Capacidad y entrenamiento adecuado del personal para el desarrollo de su responsabilidad.

Alternativa	f _i	%
Desconozco	0	0%
No	0	0%
Si	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 14

Análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores

Alternativa	f _i	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 15

Estabilidad de los trabajadores en la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	3	30%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 16

Investigación de datos de los postulantes a las vacantes.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 17

Interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	2	20%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 18

Difusión del concepto de riesgo

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	4	40%
Si	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 19

Determinación de los responsables de la identificación y el análisis de riesgos.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	3	30%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 20

Técnicas para la identificación de riesgos presentes

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 21

Implementación de técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	4	40%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 22

Características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	4	40%
Si	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 23

Existencia de responsables de monitorear la información

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	4	40%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 24

Información de las características de los Mapas de Riesgo.

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	2	20%
Si	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 25

Conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados

Alternativa	f _i	%
Desconozco	3	30%
No	4	40%
Si	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 26

Procedimientos de autorización para procesos o actividades están debidamente comunicados a los responsables.

>Alternativa	f _i	%
Desconozco	2	20%
No	2	20%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 27

Las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos funcionan correctamente.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 28

Coincide el inventario físico con el reporte del sistema al realizar la verificación

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	2	20%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 29

Documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén por parte de la empresa

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	3	30%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 30

Adecuado funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	2	20%
No	2	20%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 31

La empresa usa las Tics de última generación para las actividades de control

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 32

Recepción oportuna de la información analítica, financiera y operativa a la dirección

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 33

Sistemas de información útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	3	30%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 34

Mecanismos para obtención de información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 35

Líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 36

Existencia de procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	3	30%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 37

Acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para la verificación del cumplimiento de lo establecido.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	4	40%
Si	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 38

Registro de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 39

Comunicación de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.

Alternativa	fi	%
Desconozco	0	0%
No	4	40%
Si	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

Tabla 40

Realizaron autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora.

Alternativa	fi	%
Desconozco	1	10%
No	2	20%
Si	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de almacén de la empresa de transportes

Turismo Andes Perú M.H.S. EIRL. Huaraz, 2020.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Se ha descrito las características del ambiente de control del área de almacén, se ha encontrado que la empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Esta empresa tiene dificultades en desarrollar un ambiente de control satisfactorio, esta se enfoca en adoptar políticas y procedimientos para tener un buen ambiente de control, así poder desarrollar sus actividades de manera más fluida y que sus trabajadores de desempeñen mejor en el área de almacén.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2: • Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Se ha descrito las características de la evaluación de riesgos del área de almacén, se ha encontrado que la empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. En esta empresa se encontró que casi la gran parte de sus trabajadores no tiene muy claro el concepto de riesgo, además que falta implementar técnicas para identificar estos riesgos y que falta detallar los mapas de riesgos.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Se ha descrito las características de las actividades de control del área de almacén de la empresa de Transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Se encontró que la

mitad de los trabajadores de esta empresa no cuidan los recursos y archivos que se tienen, además que el inventario físico no coincide con el registro que se tiene, ya que no se usa mucha tecnología de última generación, además de ello no se realiza actividades de control de manera muy frecuente ya que se enfocan más en realizar otras tareas.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4: Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Se ha descrito las características de la información y comunicación del área de almacén, se ha encontrado que la empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. el sistema de información que se tiene no es la suficiente, ya sea interna o externa, porque sin estos los trabajadores de la empresa no cuentan con información clara y precisa de los aspectos importantes que tiende a desarrollar la empresa, además la comunicación no tiende a ser clara, ya que a veces la información se distorsiona y esto afecta la toma de decisiones.

5.2.5 Respecto al objetivo específico 5: Describir las características de los factores relevantes de supervisión en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Se ha descrito las características de la supervisión del área de almacén, se ha encontrado que la empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. en esta área no se desarrolla satisfactoriamente este componente de control interno, por motivos de que no se registra y comunica todas las deficiencias y dificultades encontradas en el monitoreo y también no hay una propuesta de mejora clara.

En la tabla 01 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 80% afirma que la empresa muestra interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores, mientras que el 20% menciona que la empresa no muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores. Estos resultados se relaciona con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que las empresas del sector comercio en la gran mayoría que existen cuentan con su manual de organización y funciones, en donde encontramos establecidos las responsabilidades asignadas a todo el personal. Secretaria de la Funcion Publica (2014) menciona que: La autoridad máxima y también los directivos establecen los diferentes principios y también los valores éticos, esto como parte de una cultura organizacional para que estas perduren en un futuro frente a los diferentes cambios de todas las personas que son de libre remoción, ya que estos son los valores que rigen la conducta de su personal, que orientan la integridad y el compromiso hacia la organización donde laboran. Estas normas serán emitidas por la máxima autoridad, quienes formalmente darán a conocer el código de ética, para que con esto todos puedan contribuir para el desarrollo sostenible de la empresa.

En la tabla 02 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que no existe un código de ética aprobado por la entidad, el 30% menciona que si existe un código de ética aprobado por la entidad y el 20% desconoce de este detalle importante. Estos resultados se relaciona con Enrique (2017), en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas,

2017” donde obtuvo como resultado que el 36% afirmaron cumplir con la legalidad y ética del control interno en la Municipalidad Provincial de Huaylas, el 57% negaron cumplir con la legalidad y ética del control interno y al contrario el 7% no respondieron aduciendo desconocer el cumplimiento de dichos principios.

En la tabla 03 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que, si es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la dirección, el 40% dice que no es apropiada el estilo gerencial de la dirección y el 10% desconoce sobre el estilo gerencial que desarrolla la dirección de la empresa. Estos resultados se relaciona con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas, 2017” donde obtuvo como resultado que el 33% cumplieron con la normatividad aplicable a la Municipalidad Provincial de Huaylas, a diferencia del 7% que afirmaron desconocer y otro 60% negaron esta realidad, llegando así al 100%. COSO II (2013) Menciona que el directorio es quien se encarga de establecer todas las responsabilidades de la parte de supervisión, también es quien aplica los debidos conocimientos que son pertinentes, lidera independientemente y realiza la supervisión del debido funcionamiento del sistema de control Interno.

En la tabla 04 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa muestra como ejemplo de comportamiento organizacional de lo que está bien y de lo que está mal, el 40% dice que la empresa no muestra el comportamiento organizacional como ejemplo y el 10% menciona que desconoce de ello. Estos resultados se comparan con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, obtuvo como resultado que el

contador general y el responsable de almacén contestaron que si existe políticas definidas. Esto determina que se respetan las políticas establecidas en la empresa.

En la tabla 05 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la dirección si propicia una cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético, el 20% dice que la dirección no propicia una cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético y el 10% menciona que desconoce de ello. Estos resultados se comparan con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo como resultado que del personal evaluado el 100% contesto que si existen manuales administrativos que permiten establecer el control interno en la organización.

En la tabla 06 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 80% menciona que no conocen hechos de abuso de autoridad por parte de la dirección y el 20% menciona que desconoce la existencia y no existencia de estos hechos. Estos resultados se comparan con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz 2016”, obtuvo como resultado que el 80 % dieron como respuesta SI y un 20% como respuesta negativa, esto indico que quienes dirigen la Municipalidad Provincial de Huaraz, tienen algunas debilidades en su gestión. Los abusos de autoridad, son una complicación en el desarrollo de sus responsabilidades de cada trabajador, ya que con no están con sus capacidades óptimas.

En la tabla 07 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si es adecuada la estructura organizacional para el tamaño y actividades que realiza la empresa, mientras que el 30% nos dice que no es adecuado la estructura organizacional de

la empresa para su tamaño y las actividades que realiza. Estos resultados se comparan con Hemeryth & Sanchez (2013) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”, obtuvo como resultado que el 100% conocen la estructura organizacional de la empresa y donde están ubicados en dicha estructura. Coopers & Lybrand (1997) menciona que: La Gerencia es quien se encarga de establecer las estructuras, las líneas de reporte y también una debida asignación de la autoridad y también la responsabilidad para que pueda tener la consecución de los objetivos, esto lo realiza con la debida vigilancia del Directorio de la empresa; también se establecen las líneas de reporte, es quien define, asigna y también fija todos los límites que tienen los responsables.

En la tabla 08 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que, si existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades, mientras que el 30% menciona que no existe las políticas y procedimiento apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades. Estos resultados se comparan con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, 2016” obtuvo como resultado que, el 30% opina que si existen procedimientos adecuados y normados, el 10% opina que no existen procedimientos adecuados y normados, y el 60% no opina. Esto nos da entender que los procedimientos adecuados y normados son importantes para toda empresa, y que gracias a esta se desarrolla un buen ambiente.

En la tabla 09 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se ha identificado las áreas estratégicas de la empresa y se ha fortalecido para mejorar el servicio que brinda, mientras que el 20% menciona que no se ha identificado las áreas estratégicas de la empresa y que no se ha fortalecido para mejorar el servicio, y el 10% menciona que desconoce de ello. Estos resultados se comparan con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo como resultado que la entidad posee un almacén en buen estado en relación a resguardo y seguridad, asimismo la mercadería se encuentra correctamente codificada, de lo que carece es de un poco más de orden en dicha área.

En la tabla 10 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si existe un manual de puestos y también un reglamento interno, mientras que el 30% menciona que no existe el manual de puestos y también el reglamento interno, y el 10% menciona que desconoce de estos manuales de puestos y también del reglamento interno. Estos resultados se comparan con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que las empresas del sector comercio en su gran mayoría cuentan con un manual de organización y funciones, donde están establecidas las responsabilidades que se les asigna a todo el personal de la empresa, asimismo con un Manual de normas y procedimientos en el área de almacén.

En la tabla 11 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión y visión, mientras que el 40% menciona que la empresa no desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión y visión, y el 10% menciona que desconoce de estas estrategias para el cumplimiento de su misión y visión. Estos resultados se comparan con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, obtuvo que el 43% cumplían el principio de eficiencia y eficacia del control interno en la comuna provincial de Huaylas, a diferencia del 7% que manifestaron desconocer y el 50% que negaron cumplir los principios de eficiencia y eficacia. Guerrero & Mangones (2016) mencionan que: la filosofía de administración abarca un enfoque que tiene la empresa para poder monitorear los riesgos que del negocio, también las reacciones y acciones que tienen los de la gerencia con respecto al reporte financiero que se les informa y también en el proceso de la información, las funciones de tipo contable y del personal.

En la tabla 12 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos, mientras que el 30% menciona que la empresa no adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos y el 10% menciona que desconoce sobre la adopción de estos riesgos. Estos resultados comparamos con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, 2016”, obtuvo que el 60 % dieron como respuesta SI y un 40% como respuesta negativa, esto indico que se están tomando medidas para identificar los riesgos lo que no quiere decir que las medidas sean las más acertadas pues se tiene que evaluar este aspecto

para determinar su eficacia. Y la mejor manera de identificar los riesgos es contar con un control efectivo y eficaz. Guerrero & Mangones (2016) nos dicen que: El apetito al riesgo, nos da entender que se refiere en cuanto a la cantidad de exposición a los impactos que son adversos y de potencial peligro para la empresa que está dispuesta a asumir para poder así lograr sus objetivos y metas trazados. Toda empresa tiene diferentes tipos de apetitos de riesgo, las cuales dependen mucho del sector en que estas se encuentran, también la su debida cultura organizacional que tienen y por último depende de los objetivos específicos que tiene.

En la tabla 13 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 100% menciona que el personal si está capacitado y con el debido entrenamiento para el desarrollo de sus responsabilidades. Este resultado lo comparamos con Palomino (2016) en su tesis “Diseño de sistema de control interno para inventarios de la empresa el palacio del calzado” donde obtuvo que, el 45% de los encuestados opinan que si se cuenta con el personal capacitado, mientras que el 55% opina que no se cuenta con el personal capacitado para el manejo de los inventarios. Romero (2012) menciona que: Es un conjunto de normas, requisitos y también procedimientos, por medio de estos se logra establecer, registrar, verificar y controlar el debido cumplimiento de todas las condiciones que son básicas, de manera indispensable para que estas ingresen y permanezcan en el sistema, estos buscan dar una seguridad a todas las personas, frente a diversos riesgos que se podrán presentar en el desarrollo de las actividades de la empresa.

En la tabla 14 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si se realiza los análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores, mientras que el 30% menciona que no se realiza el análisis de conocimientos y habilidades

requeridos de los trabajadores, y el 10 % menciona que desconoce de estos análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores. Estos resultados comparamos con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que el personal que tiene a cargo la empresa la casita del regalo E.I.R.L. en el área de almacén no posee las habilidades y conocimientos necesarios para tener a cargo dicha área.

En la tabla 15 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si procura la estabilidad de sus trabajadores que demuestren desempeño, mientras que el 30% menciona que la empresa no procura la estabilidad de sus trabajadores que no demuestran desempeño, y el 20% desconoce de esto. Estos resultados comparamos con Hemeryth & Sanchez (2013) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”, quien obtuvo que el 80% del personal encargado de los almacenes dice estar debidamente calificado para realizar su trabajo y el 20% representado por el almacenero de Huanchaco quien solicito ser capacitado más en lo referente al manejo del sistema, ya que siempre la información fue registrada por un asistente contable, siendo para él nueva esta función. Guerrero & Mangones (2016) menciona que: esto incluye el procedimiento de cómo se asignan las autoridades y las responsabilidades de cada actividad operativa y también como estas establecen los diferentes reportes y también las jerarquías de la autorización.

En la tabla 16 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona la empresa si investiga los datos de los postulantes a las vacantes libres, mientras que el 30% menciona que la empresa no investiga los datos de los postulantes a las vacantes libres, y el 10% menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, obtuvo que el 40% manifiestan que existe transparencia en los procesos que ejecuta la Municipalidad Provincial de Huaylas, mientras que el 53% sostiene lo contrario y el 7% afirmaron desconocer, haciendo un total de 100%.

En la tabla 17 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si tiene interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético, mientras que el 20% menciona que la empresa no tiene interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético, y el otro 20% menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Hemeryth & Sanchez (2013) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”, quien obtuvo que el 100% por ciento del personal de almacén cumple con los procedimientos establecidos. Secretaria de la Funcion Publica (2014) menciona que: Al momento de referirse a la competencia, se hace un concepto de los conocimientos y también las habilidades que se tiene para poder cumplir una debida tarea en la empresa. Toda persona que se encuentra trabajando en la empresa posee una serie de diferentes habilidad y destrezas, que son muy importantes para desarrollar la labor asignada dentro de esta.

En la tabla 18 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 40% menciona que, si se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, mientras que el otro 40% menciona que no se ha difundido el concepto de riesgo en todas las áreas, y el 20% menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, quien obtuvo que, el 37% de los directivos y empleados de la Municipalidad Provincial de Huaylas afirmaron que identifican y analizan los riesgos relevantes de la entidad, el 43% afirmaron lo contrario y el 20% indicaron que desconocen dichas acciones. Rivas (2011) menciona que: La debida evaluación de todo riesgo que se tenga, esta apoya a que los directivos de la entidad puedan identificar, realizar un análisis y además administrar adecuadamente, todo tipo de riesgo a la que se va enfrentar toda organización y también los resultados que se obtengan después de haber hecho esta acción.

En la tabla 19 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si ha determinado a los responsables de la identificación y análisis de riesgos, mientras que el 30% menciona que la empresa no ha determinado a los responsables de la identificación y análisis de riesgos, y el 20% menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que no se llevan a cabo periódicamente verificaciones sobre la ejecución de las actividades, procesos, y tareas del personal. Debido a que no se cuenta con un encargado en el área de almacén no se informa

oportunamente sobre la falta o exceso de la mercadería con la que la empresa cuenta en dicha área, lo que impide tomar las medidas necesarias para un mejor control en relación a sus inventarios. Rengifo (2011) nos dice que: Este proceso de identificación del riesgo ayuda a toda empresa a reconocer y comprender todos los peligros que existen en el ambiente laboral. Esto es necesario que se reduzca o elimine por completo ya que esto es muy necesario para la seguridad y salud en el trabajo.

En la tabla 20 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si usa técnicas para la identificación de riesgos presentes, mientras que el 30% menciona que la empresa no usa tecnicas para la identificación de riesgos presentes, y el 10 % menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, 2016”, obtuvo que el 60 % dio como respuesta SI y un 40% como respuesta negativa, esto indicó que se están tomando medidas para identificar los riesgos lo que no quiere decir que las medidas sean las más acertadas pues se tiene que evaluar este aspecto para determinar su eficacia. Y la mejor manera de identificar los riesgos es contar con un control efectivo y eficaz. Romero (2012) afirma que: Para poder realizar una eficaz labor preventiva es fundamental realizar una precisa identificación de todos y cada uno de los riesgos que existen en el entorno que se quiere mejorar. De su análisis se pueden obtener las causas que provocan estos riesgos, los posibles riesgos que se pueden originar y las soluciones que se pueden implantar con el fin de reducirlo a los niveles más aceptables.

En la tabla 21 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si ha implementado técnicas de identificación de riesgos potenciales

externos e interno, mientras que el 40% menciona que la empresa no ha implementado técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos. Estos resultados comparamos con Latorre (2018) en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa “proyecciones audio vox S.A.C.” en ica-2018”, obtuvo que de las 5 preguntas realizadas, el 3,33% contesto que SI y el 96,67% que NO, lo cual indico que el área de RRHH no cuenta con un Plan de riesgos, de manera que no le permite levantar las deficiencias no identificadas por la empresa.

En la tabla 22 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 40 % de encuestados menciona que la empresa si ha determinado las características de la periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención, mientras el otro 40% menciona que la empresa no ha determinado las características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención, y el 20% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, obtuvo que el 50% respondió al cuestionario que si existe un sistema de información y el otro 50% respondió que NO. Rengifo (2011) menciona que: Es necesario tener en cuenta si las acciones propuestas reducen la materialización del riesgo, y hacer una evaluación jurídica, técnica, institucional, fmanciera y económica, es decir, considerar la viabilidad de su adopción.

En la tabla 23 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si existen responsables de monitorear la información, mientras que el 40% menciona que no existen responsables de monitorear la información. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad

de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo que con la información que nos suministró el Responsable de Bodega contestó que No y el Contador General contestó que Si existe un sistema de información automatizado. El sistema de información es importante, porque con esto se podrá tener información precisa y clara sobre la situación del almacén de la empresa.

En la tabla 24 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 80% menciona que la dirección si ha brindado información de las características de los mapas de riesgos, mientras que el 20% menciona que no se les ha brindado información de las características de los mapas de riesgo. Estos resultados comparamos con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, 2016”, quien obtuvo que la información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades (comunicación puntual a gente adecuada). Rengifo (2011) afirma que. El mapa de riesgos es entendido como la representación o descripción de los distintos aspectos tenidos en cuenta en la valoración de los riesgos que permite visualizar todo el proceso y el plan de manejo de estos.

En la tabla 25 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 40% menciona que no conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados, mientras que el 30% menciona que, si conoce las posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados, y el 30% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, quien obtuvo que, el

37% de los directivos y empleados de la Municipalidad Provincial de Huaylas afirmaron que identifican y analizan los riesgos relevantes de la entidad, el 43% afirmaron lo contrario y el 20% indicaron que desconocen dichas acciones.

En la tabla 26 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si están debidamente comunicados los procedimientos de autorización para procesos o actividades a los responsables, mientras que el 20% menciona que no están debidamente comunicados los procedimientos de autorización para procesos o actividades a los responsables, y el 20% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo que el 100% contestó Sí. Coopers & Lybrand (1997) mencionan que: El gestor es responsable de definir diferentes procesos de aprobación en función de las necesidades de la empresa. Cada proceso de aprobación se gestiona con un modelo de aprobación y cada modelo tiene las siguientes dimensiones: Originadores del proceso de aprobación empleados que están sujetos a este proceso, documentos que están sujetos a este proceso de aprobación, etapas de aprobación que definen, entre otros, quién puede aprobar y cuántas aprobaciones en total se requieren y condiciones especiales de autorización y aprobación.

En la tabla 27 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que, si funcionan correctamente las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos, mientras que el 20% menciona que no funcionan correctamente las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos, y el 10% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad

provincial de Huaylas - caraz, 2017”, quien obtuvo que se tiene que del total de encuestados reportaron que el 30% sostienen que en este gobierno provincial resguardan los bienes del Estado contra todo hecho irregular que afecte a la municipalidad, sin embargo, el 10% expresaron desconocer y el 60% indicaron que no resguardan los bienes del Estado. Romero (2015) dice que: Un sistema de control de acceso es un sistema electrónico que restringe o permite el acceso de un usuario a un área específica validando la identificación por medio de diferentes tipos de lectura (clave por teclado, tags de proximidad o biometría) y a su vez controlando el recurso (puerta, torniquete o talanquera) por medio de un dispositivo eléctrico como un electroimán, cantonera, pestillo o motor.

En la tabla 28 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si coincide el inventario físico con el reporte del sistema al momento de la verificación, mientras que el 20% menciona que no coincide el inventario físico con el reporte del sistema al momento de la verificación, y el 20% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Palomino (2016) en su tesis “Diseño de sistema de control interno para inventarios de la empresa el palacio del calzado”, quien obtuvo que el 73% de los encuestados opinaron que no se realizan conteo físicos del inventario , mientras que el 27% indico que a veces se realiza con esto podemos apreciar que no existe una verificación constante de la información. Contraloría General De La Republica (2006) menciona que: Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser registrados y clasificados para su revisión posterior.

En la tabla 29 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si emplea la documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén, mientras que el 30% menciona que no emplea la documentación correspondiente

a la mercadería que se encuentra en el almacén. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo que el responsable de bodega como el contador general contestó que Si según información obtenida por el Responsable de bodega y el contador es del 100% dicen que si se verifican las existencias. Romero (2015) menciona que: La documentación de procesos resume todos los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una documentación interna y continua del proceso mientras se lleva a cabo, en la documentación es mucho más importante el cómo de la implementación que el cuánto del impacto del proceso.

En la tabla 30 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si es adecuado el funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa, mientras que el 20% menciona que no es adecuado el funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa, y el 20% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Hemeryth & Sanchez (2013) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”, obtuvieron que el 100% sabe de la importancia de llevar un buen control de los inventarios ya que esto contribuirá a mejorar la gestión de estos, además se podrán lograr los objetivos de la empresa.

En la tabla 31 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% de encuestados menciona que la empresa si utiliza las Tics de ultima generación para las actividades de control, mientras que el 30% menciona que la empresa no utiliza las Tics de ultima generación para las actividades de control, y el 10% restante desconoce. Estos

resultados comparamos con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que la empresa la Casita de Regalo EIR, no cuenta con un correcto manejo de inventarios, asimismo no utiliza ningún sistema de control ni tarjeta bincard, lo cual impide verificar de forma veraz y exacta el stock que posee y también optimizar los resultados obtenidos para la correcta toma de decisiones. Contraloría General De La Republica (2006) afirma que: La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

En la tabla 32 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se recepciona oportunamente la información analítica, financiera y operativa a la dirección, mientras que el 20% menciona que no se recepciona oportunamente la información analítica, financiera y operativa a la dirección, y el 10% menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo que el Responsable de Bodega contestó que No y el Contador General contesto que Si existe un sistema de información automatizado. Gómez, et al. (2013) afirman que: son los registros y métodos dados (anotes, procesos, reducciones e informes)

en donde encontramos todas las actividades de control para una empresa. Se deberá tener la suficiente y relevante información para que esta pueda ser informada al personal y que estos cumplan sus labores asignadas.

En la tabla 33 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona los sistemas de información si son útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos, mientras que el 30% menciona que no son útiles los sistemas de información y no son consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa. Estos resultados comparamos con Robleto (2014) en su tesis “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”, quien obtuvo que según el responsable de bodega respondió que NO, mientras que el contador general dijo que SI se encuentra actualizado el inventario. Romero (2015) nos dice que: esta se origina al realizar el ejercicio de las funciones de la empresa y estas se difunden en el interior de esta, para así poder tener una clara identificación de sus objetivos, los planes, los proyectos, las estrategias, la gestión y los programas de las diferentes operaciones hacia donde apunta las acciones de la empresa.

En la tabla 34 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si existen mecanismos para obtener información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios, mientras que el 30% menciona que no existen mecanismos para obtener información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios, y el 10% desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, quien obtuvo que el 30% afirmaron que recopilan y comunican toda información a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas para que

cumplan con responsabilidades, al contrario, el 7% indicaron desconocer dichas actividades y el 63% negaron haber realizado la recopilación y comunicación toda información, haciendo un total de 100. Vega & Nieves (2016) mencionan que: Esto hace referencia a las acciones que realiza la empresa con las diferentes empresas de interés; los ciudadanos, también los contratistas, los proveedores, los financistas, las entidades que regulan y diferentes organismos; y todo contacto a su entorno como son los políticos, la sociedad que tiene sus tendencias, la economía variable y también el avance de la tecnología, entre otros.

En la tabla 35 encontramos que el del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si ha comunicado las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, mientras el 20% menciona que no ha comunicado las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, y el 10% desconoce. Estos resultados compramos con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que las empresas del sector comercio en su gran mayoría cuentan con un manual de organización y funciones, donde están establecidas las responsabilidades que se les asigna a todo el personal de la empresa, asimismo con un Manual de normas y procedimientos en el área de almacén, en donde se determinan las actividades, funciones y operaciones de dicha área, lo que favorecerá y le permitirá mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas en cada área para garantizar que la empresa pueda lograr sus objetivos y a la vez minimizar riesgos y resguardados sus productos mercadería y bienes en el almacén.

En la tabla 36 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si existe procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa, mientras que el 30% menciona que no existen procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa, y el 10% restante menciona que desconoce. Estos resultados comparamos con Latorre (2018) en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa “proyecciones audio vox S.A.C.” en ica-2018”, quien obtuvo que de las 7 preguntas realizadas, el 100% contesto que NO, lo cual refleja que el área de RRHH carece de una comunicación fluida entre los diferentes procesos y áreas de la entidad; lo cual no concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. podemos decir que, si no existe un procedimiento de comunicación entre los colaboradores de la empresa, va resultar un aspecto muy negativo para el cumplimiento de sus objetivos trazados de la empresa.

En la tabla 37 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que si se realizan las acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para verificar si se está cumpliendo con lo establecido, mientras que el 40% menciona que no se realizan las acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores, y el 10% restante desconoce. Estos resultados comparamos con Enrique (2017) en su tesis “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la municipalidad provincial de Huaylas - caraz, 2017”, quien obtuvo que el 50% negaron haber ejecutado la supervisión y monitoreo del control interno en la Municipalidad Provincial de Huaylas, al contrario el 23% no respondieron y el 27% que afirmaron haber ejecutado la supervisión y monitoreo del

control interno en la municipalidad. Vega & Nieves (2016) mencionan que: Es el desarrollo donde se examina la calidad de manejo del control interno asegurando que se cumplan a la medida correspondiente y si las circunstancias lo requieren se cambian y se refuerzan, esto se realiza diariamente en los diferentes niveles de la organización o individualmente.

En la tabla 38 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se registran las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, mientras el 20% menciona que no se registran las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, y el 10% menciona que desconoce. Estos resultados los comparamos con Gregorio (2016) en su tesis “El control interno y su importancia en la optimización de la gestión del área de la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Huaraz, 2016”, quien obtuvo que de las 5 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 80% dieron como respuesta SI y un 20% como respuesta negativa, esto nos indica que la supervisión muestra deficiencias que serían fácilmente superables haciendo un seguimiento para corregir deficiencias. Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces. Todos los procesos y las operaciones de toda empresa deben de ser debidamente monitoreados para que con esto se adopte acciones de prevención oportunas y con esto se asegure su mejoría y la calidad. (García, 2013).

En la tabla 39 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si se comunican las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, mientras que el 40% menciona que no se comunican las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo. Estos resultados los comparamos con Latorre (2018) en su tesis “El control interno

y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa “proyecciones audio vox S.A.C.” en ica-2018”, quien obtuvo que de las 4 preguntas realizadas, el 3,33% contestó que SI y el 96,67% contestó que NO, lo cual refleja que el área de RRHH se encuentra en un proceso de implementación del sistema de control interno. Esto se refiere a la adopción de varias acciones correctivas y también el debido seguimiento que debe de realizarse para que la empresa cumpla con el logro de resultados y también las mejoras en su gestión.(Vega & Nieves, 2016)

En la tabla 40 encontramos que del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si realizo autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora, mientras que el 20% menciona que no realizo autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora, y el 10% restante desconoce. Estos resultados comparamos con Castro (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de responsabilidad limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017”, quien obtuvo que no se llevan a cabo periódicamente verificaciones sobre la ejecución de las actividades, procesos, y tareas del personal. Debido a que no se cuenta con un encargado en el área de almacén no se informa oportunamente sobre la falta o exceso de la mercadería con la que la empresa cuenta en dicha área, lo que impide tomar las medidas necesarias para un mejor control en relación a sus inventarios. El compromiso de mejoramiento es quien prioriza todo el tratamiento de las debilidades o también las necesidades señaladas por una evaluación y también las causas y condiciones que estas propician.(Sistema Nacional de Acreditación de la Educación superior, 2008).

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

La empresa en el área de almacén, no aplica mucho los principios del ambiente de control, ya que hay una ineficiencia en los valores éticos de los trabajadores porque no se les da una adecuada capacitación de cómo se debe de desarrollar un ambiente laborable sano, ya que influyen mucho para poder desarrollar un ambiente adecuado dentro de la misma.

Respecto al objetivo específico 2: • Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

La empresa realiza en muy pocas ocasiones la evaluación de riesgos en el área de almacén, debido a esto los riesgos pueden afectar el buen funcionamiento de esta, además de ello no se realizan la identificación de los riesgos de una manera continua y esto preocupa, porque las técnicas existentes no están comprendidas del todo por el personal.

Respecto al objetivo específico 3: Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

En la empresa las actividades de control se realizan de manera muy discontinua, ya que no se realiza por el mismo hecho de que hay insuficiencia en la implementación de las mismas, una gran cantidad no está bien informado de los procedimientos y de las actividades de control que se realizan en la empresa, también que hay empleados que no tiene clara las políticas de la empresa, además de ello en el inventario físico una parte de estos no conocen si estas coinciden con el reporte que se realizó.

Respecto al objetivo específico 4: Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

En la empresa encontramos que solo una parte recepciona la información obtenida oportunamente a la dirección y esta debería de ser realizada por el total de los empleados, también se encontró que los planes estratégicos y operativos estratégicos no son del cien por ciento útiles para la empresa y estas se tiene que mejorar para poder obtener un mejor desarrollo de las actividades de la empresa, los mecanismos para obtener información externa de los usuarios no están funcionando de la mejor manera, además de ello se nota la falta de comunicación de los niveles de autoridad a algunos empleados.

Respecto al objetivo específico 5: Describir las características de los factores relevantes de supervisión en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz, 2019.

Dentro de la empresa, en el área de almacén se pudo encontrar que no se están desarrollando la supervisión de manera adecuada, ya que estas no se conocen de manera muy clara dentro de la empresa, también se notó que las deficiencias obtenidas en esta área

se registran parcialmente y no del todo, esto implica también la falta de comunicación oportuna de estas deficiencias.

Conclusión general:

Después de realizar el respectivo estudio de la empresa de transportes Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. Huaraz. Se pudo dar la conclusión de que esta empresa necesita un control interno adecuado y capaz de resolver los problemas que tiene en el área de almacén y así poder desarrollar sus actividades de una mejor manera, más factible y que esto ayude a la empresa generar un mejor cuidado de los materiales que tiene en esta área muy importante de toda empresa.

6.2 Recomendación general

- La empresa debe contratar personal con los conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarse en el área de almacén. Se recomienda usar un registro kardex valorizado o tarjeta bincard ya que no cuenta con ningún registro que permita registrar un correcto control de las entradas y salidas de la mercadería al almacén; se debe realizar la supervisión de manera más seguida, ya que tiene defectos en esta y la empresa debe realizar actividades de control más a menudo para poder desarrollar sus actividades completamente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arango Pava, G. E. (2013). *Beneficios y obstáculos de la implementación de un modelo de control interno: MECI-COSO*.
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10710/1/Trabajo de Grado Control Interno.pdf>
- Barbaran Barragan, G. M. (2013). *Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*. En Tesis de Licenciatura Universidad San Martín de Porres. UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.
- Castañeda Parra, L. I. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. *En contexto*, (2346-3279), 129-146.
- Castro Ruiz, A. I. (2017). *Caracterización Del Control Interno Del Área De Almacén De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa La Casita Del Regalo Empresa Individual De Responsabilidad Limitada – Sullana Y Propuesta De Mejora, 2017*. En *SULLANA-PERÚ* (Vol. 1).
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10516>
- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. (2006). Normas Legales. *Normas de Control Interno*, 17. http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO* (Ediciones Díaz de Santos (Ed.); ilustrada).
- COSO II Internal Control*. (2013).

- Duran, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Visión Gerencial, 1*, 55-78.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Enrique Mejia, I. L. (2017). *Control Interno Y Su Incidencia En La Administración Financiera En La Municipalidad Provincial De Huaylas - Caraz, 2017*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Escalante, D., & Pedro, P. (2014). *Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. Actualidad Contable Faces, 17(28)*, 40-55.
- Estupiñan Gaytan, R. (2015). *control interno y fraudes analisis de informe coso i, ii y iii con base en los ciclos transaccionales*.
- Garcia, V. (2013). *MONITOREO, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PROYECTO. Fase monitoreo y evaluacion de riesgos, 1*, 12. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gómez Selemeneva, D., Blanco Camping, B., & Conde Camilo, J. (2013). *El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. GECONTEC: revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 1(2)*, 4-13.
<e:/Downloads/745-Texto del artículo-2293-1-10-20140408.pdf>
- Gregorio Trejo, N. J. (2016). *El Control Interno Y Su Importancia En La Optimización De La Gestión Del Área De La Subgerencia De Abastecimiento De La Municipalidad Provincial De Huaraz, 2016*. [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4603/ABASTECIMIENTO_CONTROL_INTERNO_GREGORIO_TREJO_ELSON_JENNY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Guerrero Cantillo, M., & Mangones Blanco, R. (2016). *El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba*. Dictamen

- Libre, 18, 31-39. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.18.3089>
- Hemeryth Charpentier, F., & Sanchez Gutierrez, J. M. (2013). *Implementacion de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestion de inventarios de la constructora A&A, de la ciudad de Trujillo-2013* [UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO]. <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/397-2013-12-12-guiadeusodemendeley2.pdf>
- Latorre Ubillus, L. M. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del area recursos humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox S.A.C.” en Ica-2018*. En Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10719>
- Palomino Pino, G. G. (2016). *Diseño De Sistema De Control Interno Para Inventarios De La Empresa El Palacio Del Calzado*. [UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO]. <https://doi.org/10.1007/s11095-005-7626-9>
- Quintana, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa. Psicología: Tópicos de actualidad*, 47-84. file:///E:/Downloads/Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-Quintana.pdf
- Rengifo Millán, M. (2011). *Control Interno: Metodología para la Evaluación del Riesgo, análisis de los resultados y recomendaciones, caso CAPRECOM EPS. Cuadernos de Administración*, 20(31), 99-120. <https://doi.org/10.25100/cdea.v20i31.197>
- Rivas Marquez, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
- Robleto, A. M. (2014). *Evaluación Del Control Interno Del Almacén De La Facultad De Ciencias Económicas, En El Periodo 2014* [UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA

DE NICARAGUA, MANAGUA UNAN - MANAGUA]. En *Tesis*.

<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=61dfced4-9d72-c291-10dd-c21eff657858&documentId=be53d634-1e8e-32aa-854b-8d2204968673>

Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*.

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Romero, J. (2015). *Control interno y sus 5 componentes COSO*.

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>.

Secretaria de la Funcion Publica. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. 51.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sistema Nacional de Acreditacion de la Educacion superior. (2008). *Guía para la elaboración y revisión del compromiso de mejoramiento*. 1.

https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Guia_para_la_Elaboracion_y_Revision_del_CM.pdf

Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Ciencias Holguín, Revista trimestral, 22(1), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

- ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de trabajo		Año															
		2021															
		Semanas de 1 A 16															
Nº	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Socialización del SPA/ informe final del trabajo de investigación y artículo científico	X															
2	Presentación del primer borrador del informe final		X														
3	Mejora de la redacción del primer borrador del informe final			X													
4	Primer borrador del artículo científico				X												
5	Programación de la segunda tutoría grupal /mejora del análisis de resultados					X											
6	Revisión y mejora del informe final						X										
7	Revisión y mejora del artículo científico							X									
8	Participación en la orientación pedagógica								X								
9	Programación de la tercera tutoría grupal / calificación del informe final, artículo científico y ponencia por el docente tutor (DT)									X							
10	Calificación del informe final, ponencia, artículo científico y sustentación por el jurado de investigación										X						
11	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el jurado de investigación											X					
12	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el Jurado de Investigación												X				

13	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el jurado de investigación																		X				
14	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el jurado de investigación																				X		
15	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el jurado de investigación																					X	

- ANEXO 2: PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.30	60	
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.05	35	
<input type="checkbox"/> Empastado	0.05	58	
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	95	
<input type="checkbox"/> Lapiceros	0.20	35	
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	1.30	2	2.60
Sub total			
Total, presupuesto			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no			652.00
Total (S/.)			

- ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ENCUESTA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA
EMPRESA TURISMO ANDES PERU M.H.S. E.I.R.L. HUARAZ, 2019.

CUESTIONARIO

Instrucción: Este cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por ello se le solicita a Ud. se sirva marcar con un aspa (X) la respuesta correcta. Cabe resaltar que los resultados de la investigación, solamente sirven para efectos de la tesis.

PREGUNTAS		DESCONOZCO	NO	SI
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿La empresa muestra interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores?			
2	¿Existe un código de ética aprobado por la entidad?			
3	¿Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la Dirección?			
4	¿La Dirección predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional?			

5	¿La Dirección propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?			
6	¿Se conocen hechos de abuso de autoridad por parte de la dirección que afecten la dignidad de los trabajadores?			
7	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?			
8	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico adecuado sobre las operaciones y actividades que desarrolla esta empresa?			
9	¿La empresa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas?			
10	¿La empresa ha elaborado su manual de puestos y el reglamento interno?			
11	¿La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión y visión?			
12	¿La empresa toma riesgos altos para conseguir sus objetivos?			
13	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado a desarrollar?			
14	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos de los trabajadores para realizar los trabajos adecuadamente?			
15	¿La empresa procura la estabilidad de los trabajadores que demuestren desempeños adecuados?			
16	¿Existen procedimientos para la investigación de datos sobre los postulantes a los cargos vacantes?			

17	¿Existe interés manifiesto y sincero de la empresa en mantener y capacitar a los trabajadores con buenos desempeños y comportamientos éticos?			
EVALUACION DE RIESGOS				
18	¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo?			
19	¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?			
20	¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?			
21	¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos potenciales externos e internos?			
22	¿Se han determinado las características de la periodicidad de la información y las fuentes más confiables para su obtención?			
23	¿Se han determinado los responsables de monitorear esta información?			
24	¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos?			
25	¿Se establecen las posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
26	¿los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables?			
27	¿Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente?			

28	¿La verificación del inventario físico con el reporte del sistema coinciden?			
29	¿La empresa ordena la documentación correspondiente a la mercadería del almacén?			
30	¿El funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa es adecuada?			
31	¿La empresa utiliza sistemas de última generación para realizar las actividades de control?			
INFORMACION Y COMUNICACION				
32	¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?			
33	¿Los sistemas de información son útiles y consistentes con los planes estratégicos y programas operativos de la empresa?			
34	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?			
35	¿La empresa ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?			
36	¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?			
SUPERVISION				
37	¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido?			
38	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran?			

39	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican?			
40	¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?			

- ANEXO 4: Figuras

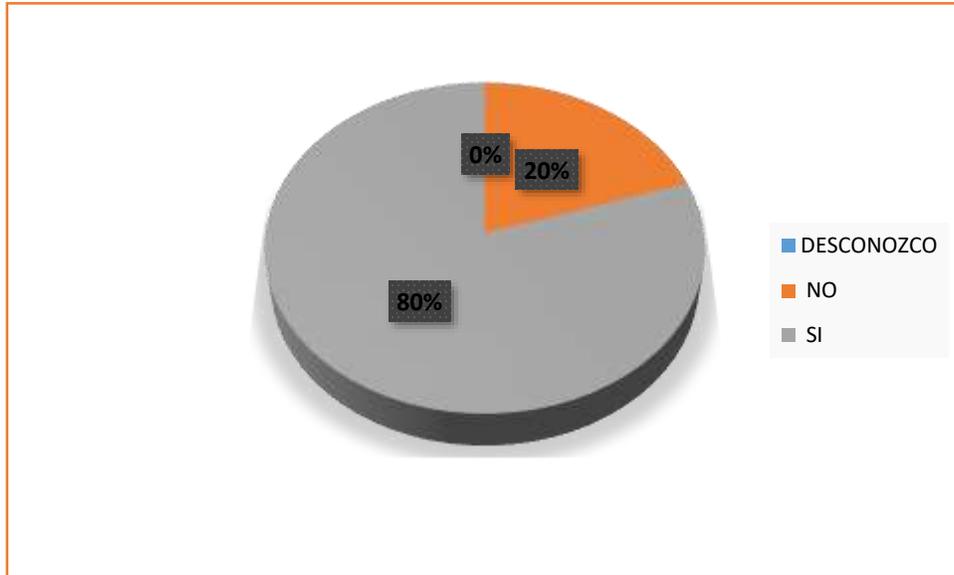


Figura 1: Muestra de interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 80% menciona que la empresa si muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores mientras que el 20 % menciona que la empresa no muestra interés por la integridad y valores éticos de los trabajadores.

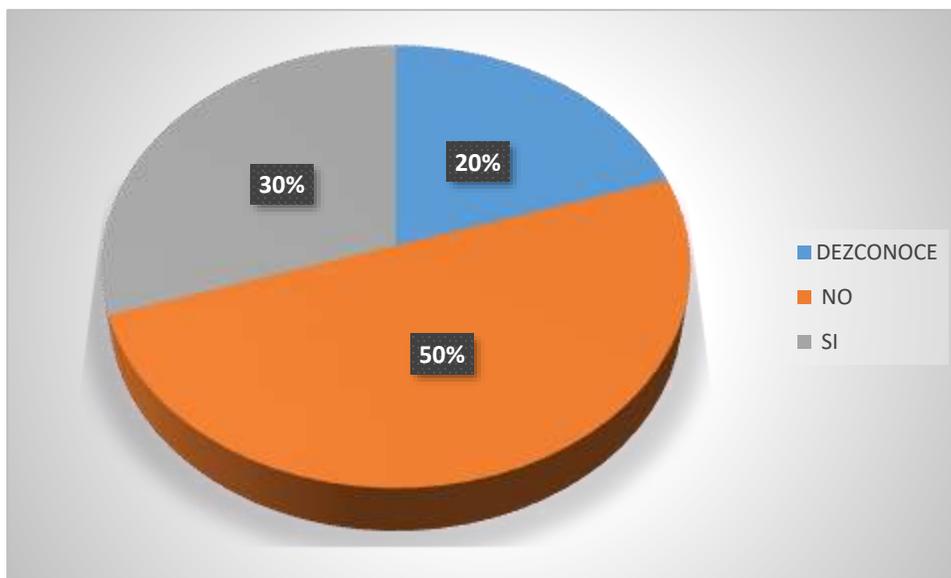


Figura 2: Conocen la existencia de un código de ética aprobado por la entidad.

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que no existe un código de ética aprobado por la entidad, el 30% menciona que si existe un código de ética aprobado por la entidad y el 20% desconoce de este detalle importante.

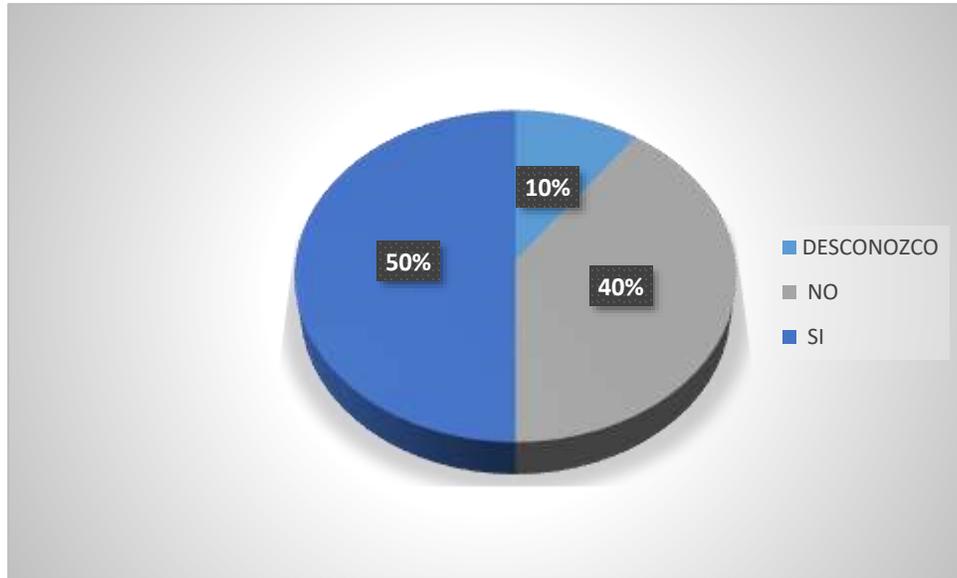


Figura 3: Estilo gerencial apropiado desarrollado por la Dirección

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que, si es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la dirección, el 40% dice que no es apropiada el estilo gerencial de la dirección y el 10% desconoce sobre el estilo gerencial que de dirección de la empresa.

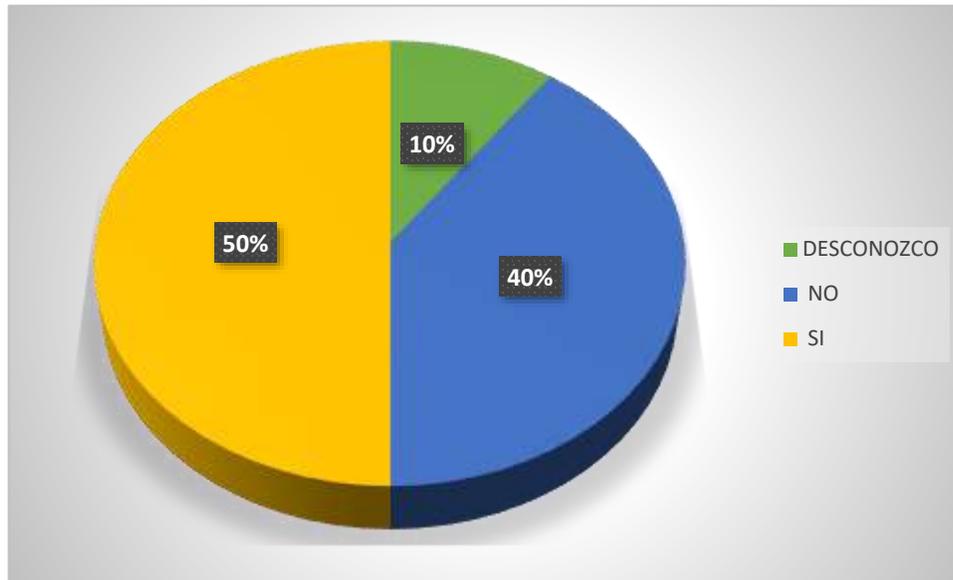


Figura 4: Comportamiento organizacional de la dirección como ejemplo de lo que está bien y de lo que está mal.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa muestra como ejemplo de comportamiento organizacional de lo que está bien y de lo que está mal, el 40% dice que la empresa no muestra el comportamiento organizacional como ejemplo y el 10% menciona que desconoce de ello.

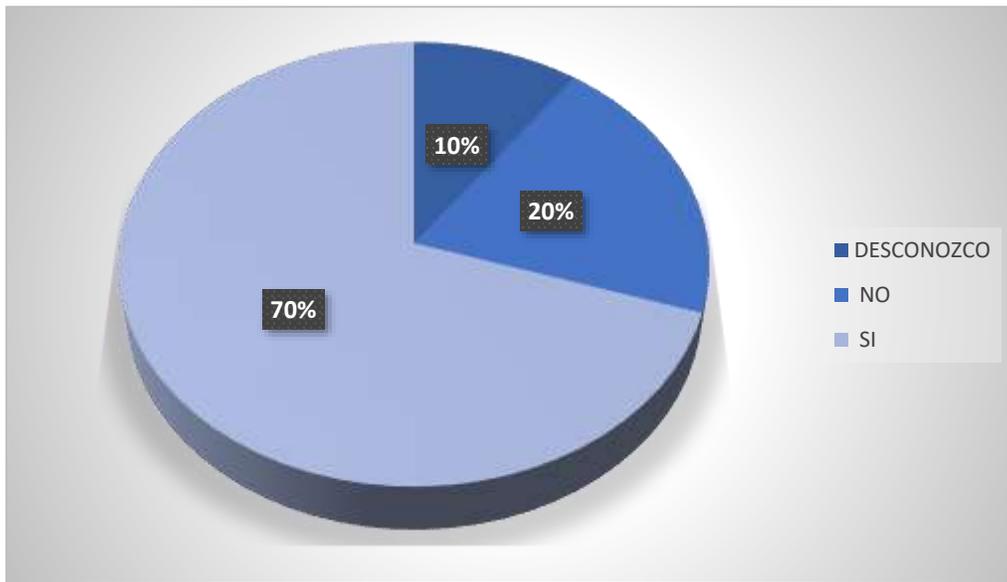


Figura 5: Cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético de la dirección.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la dirección si propicia una cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético, el 20% dice que la dirección no propicia una cultura organizacional con énfasis a la integridad y comportamiento ético y el 10% menciona que desconoce de ello.

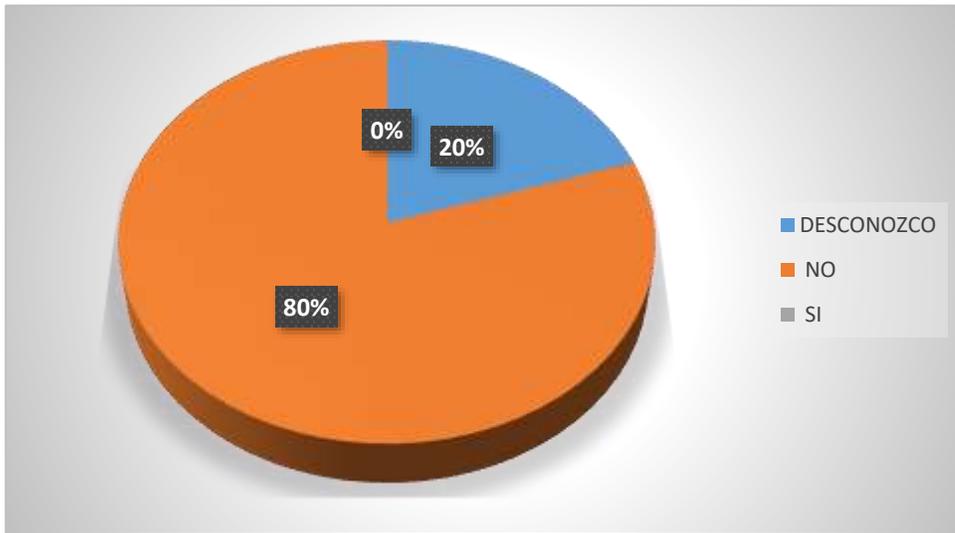


Figura 6: Hechos de abuso de parte de la dirección que afecten su dignidad.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 80% menciona que no conocen hechos de abuso de autoridad por parte de la dirección y el 20% menciona que desconoce la existencia y no existencia de estos hechos.

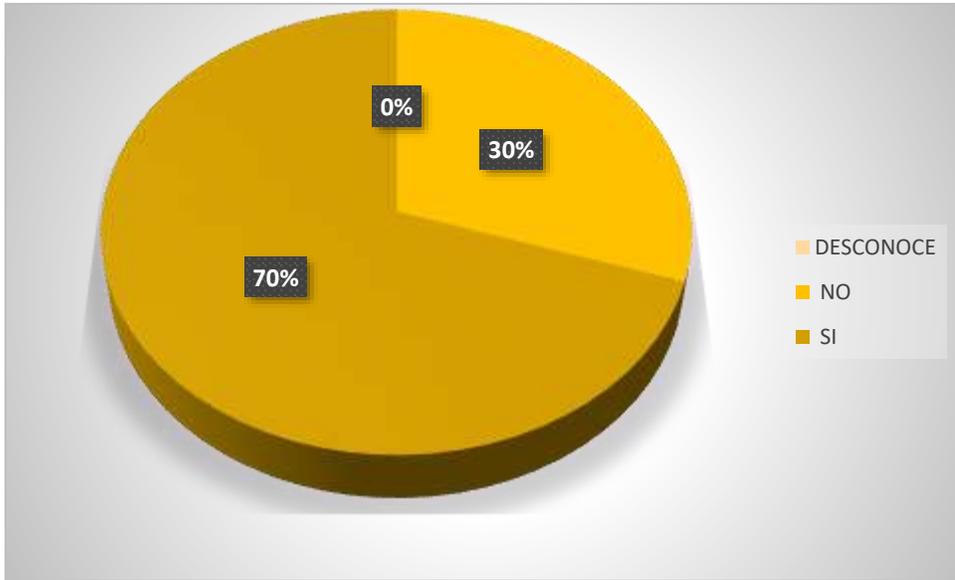


Figura 7: Estructura organizacional adecuada para el tamaño y actividades que realiza la empresa.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si es adecuada la estructura organizacional para el tamaño y actividades que realiza la empresa, mientras que el 30% nos dice que no es adecuado la estructura organizacional de la empresa para su tamaño y las actividades que realiza.

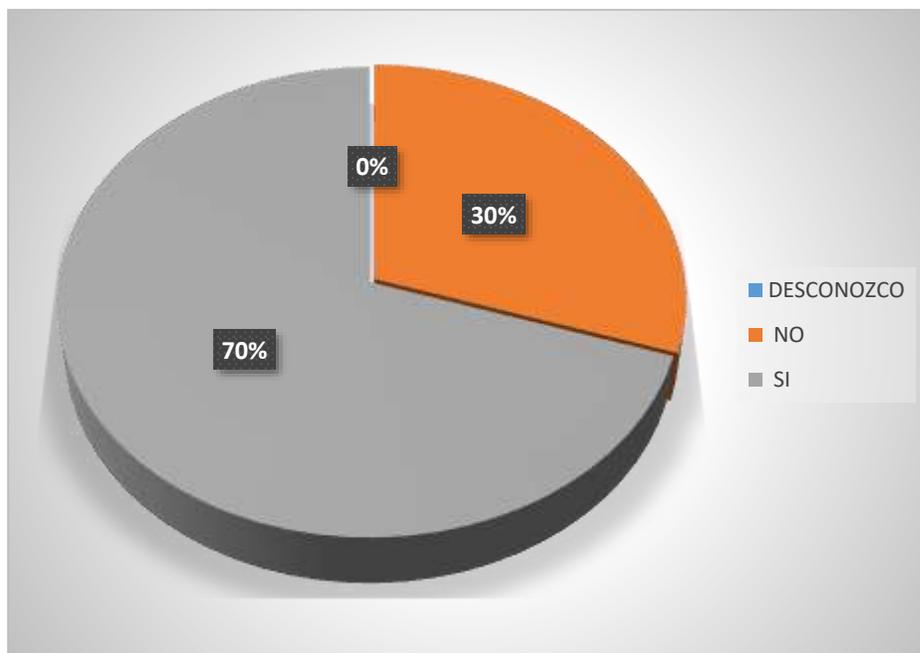


Figura 8: Políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que, si existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades, mientras que el 30% menciona que no existe las políticas y procedimiento apropiados para la autorización y aprobación de operaciones y actividades.

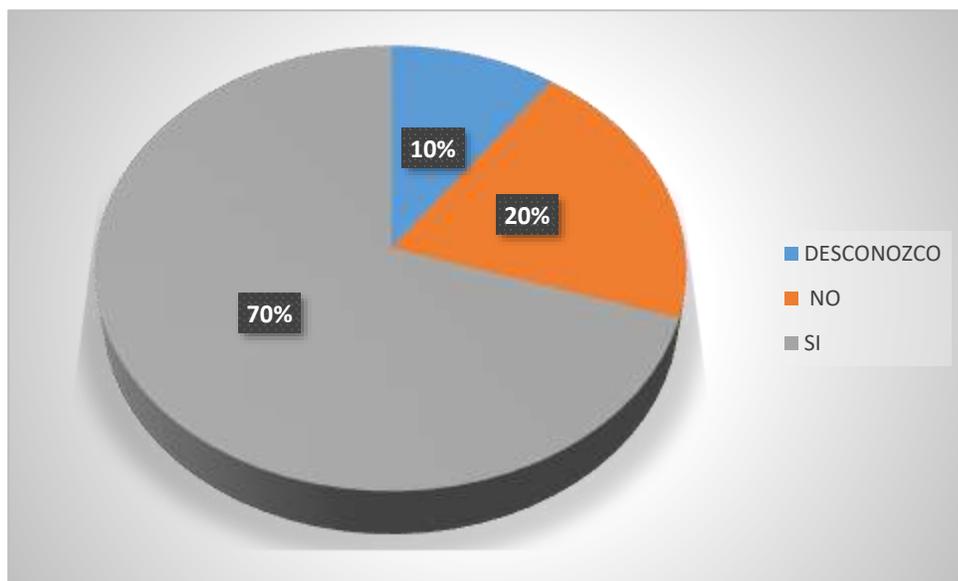


Figura 9 : Existencia de áreas estratégicas y fortalecidas de la empresa para mejorar el servicio que brinda.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se ha identificado las áreas estratégicas de la empresa y se ha fortalecido para mejorar el servicio que brinda, mientras que el 20% menciona que no se ha identificado las áreas estratégicas de la empresa y que no se ha fortalecido para mejorar el servicio, y el 10% menciona que desconoce de ello.

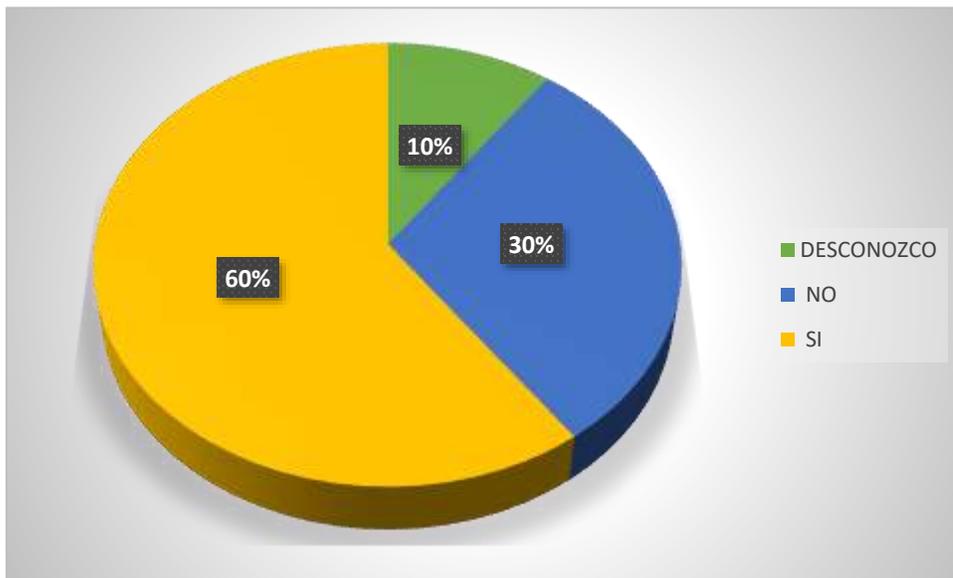


Figura 10 : Existencia del manual de puestos y el reglamento interno

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si existe un manual de puestos y también un reglamento interno, mientras que el 30% menciona que no existe el manual de puestos y también el reglamento interno, y el 10% menciona que desconoce de estos manuales de puestos y también del reglamento interno.

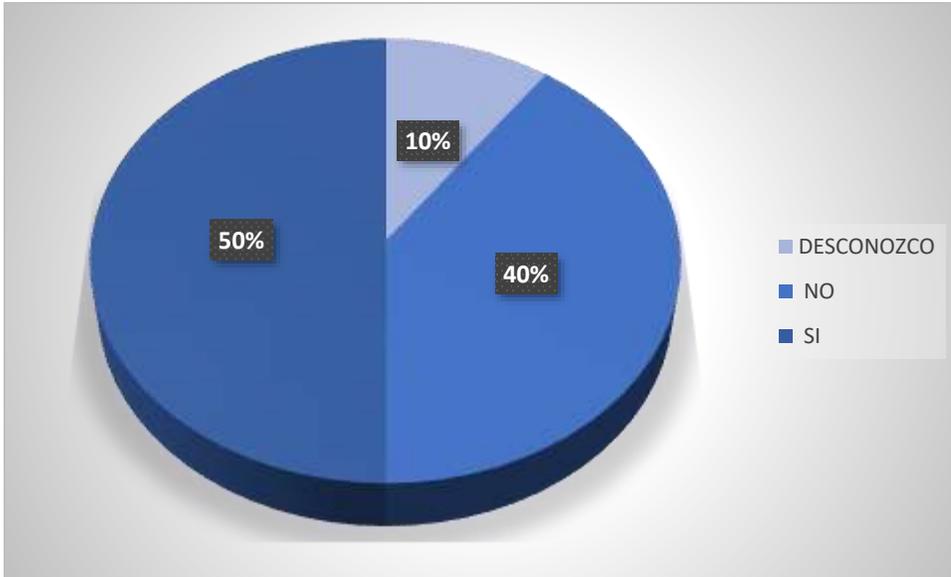


Figura 11 : Existencia del manual de puestos y el reglamento interno

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión y visión, mientras que el 40% menciona que la empresa no desarrolla estrategias para el cumplimiento de su misión y visión, y el 10% menciona que desconoce de estas estrategias para el cumplimiento de su misión y visión.

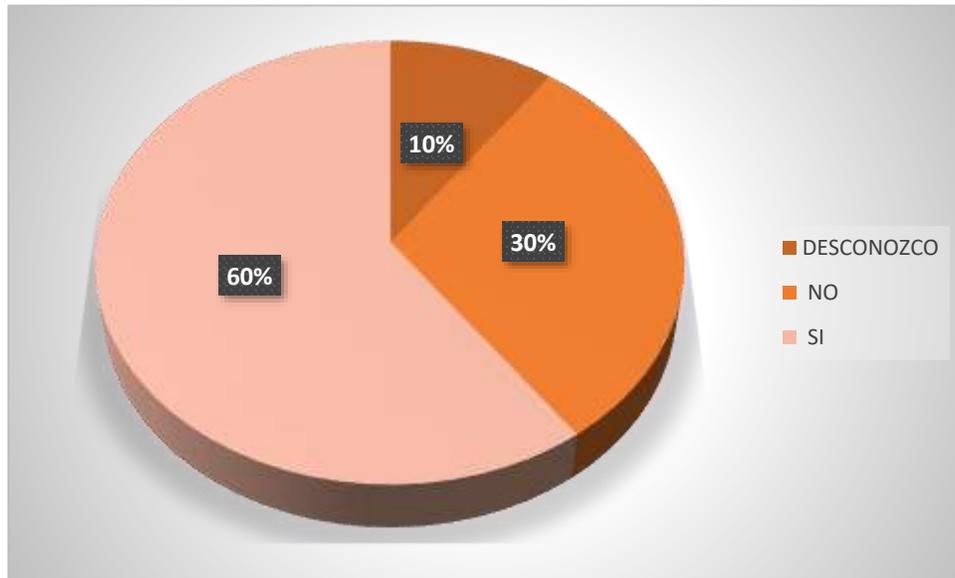


Figura 12 : La empresa adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos, mientras que el 30% menciona que la empresa no adopta riesgos altos para conseguir sus objetivos y el 10% menciona que desconoce sobre la adopción de estos riesgos.



Figura 13: Capacidad y entrenamiento adecuado del personal para el desarrollo de su responsabilidad.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 100% menciona que el personal si está capacitado y con el debido entrenamiento para el desarrollo de sus responsabilidades.

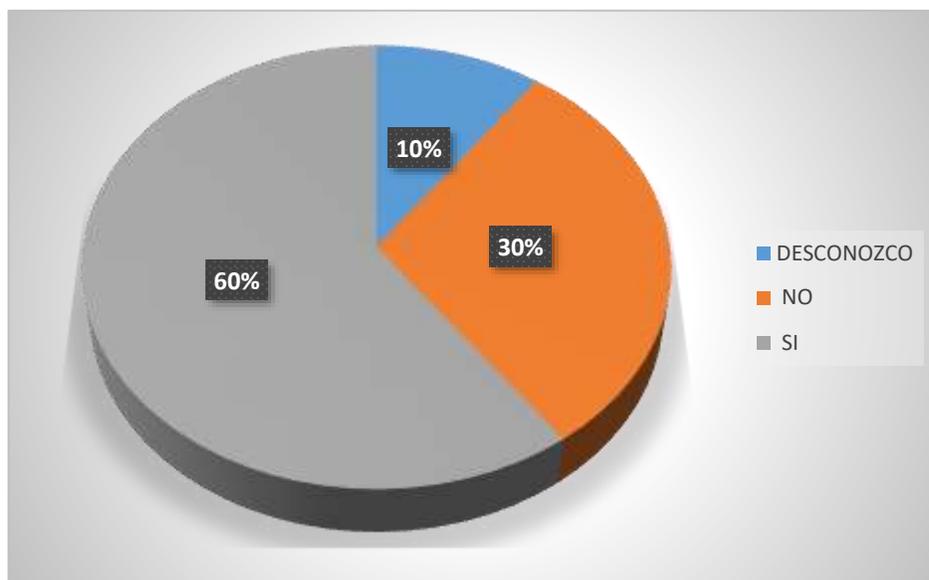


Figura 14: Análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si se realiza los análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores, mientras que el 30% menciona que no se realiza el análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores, y el 10 % menciona que desconoce de estos análisis de conocimientos y habilidades requeridos de los trabajadores.

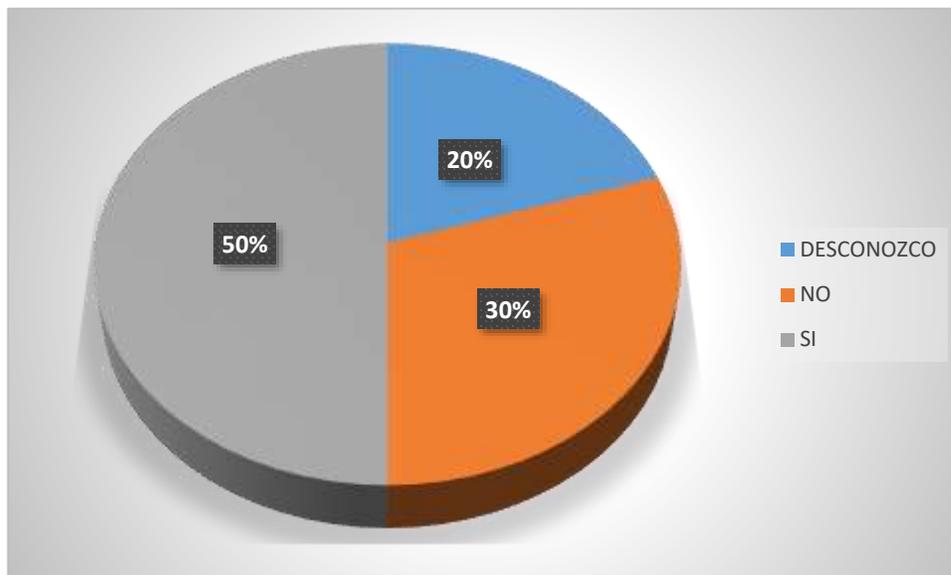


Figura 15: Estabilidad de los trabajadores en la empresa.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si procura la estabilidad de sus trabajadores que demuestren desempeño, mientras que el 30% menciona que la empresa no procura la estabilidad de sus trabajadores que no demuestran desempeño, y el 20% desconoce de esto.

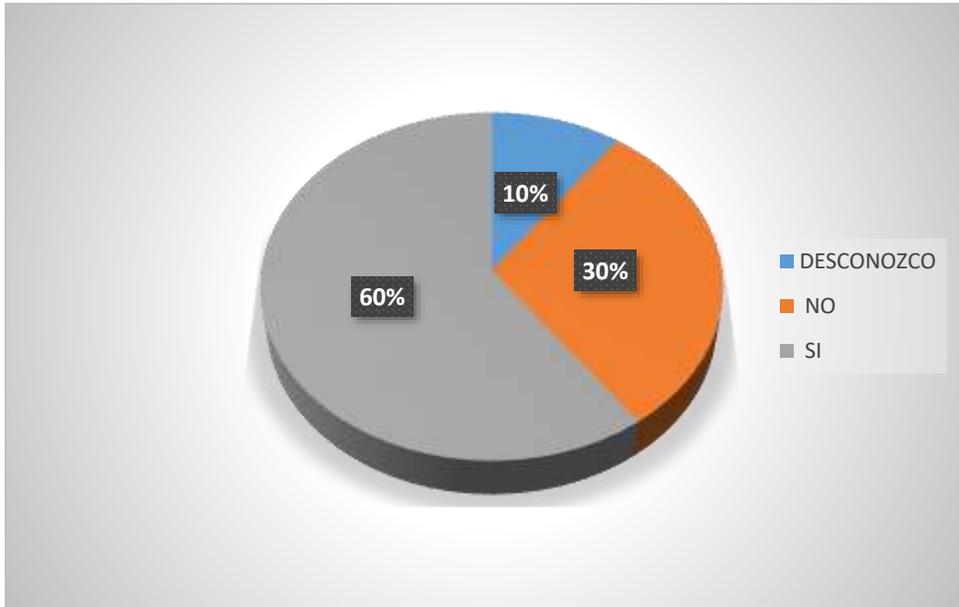


Figura 16: Investigación de datos de los postulantes a las vacantes.

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona la empresa si investiga los datos de los postulantes a las vacantes libres, mientras que el 30% menciona que la empresa no investiga los datos de los postulantes a las vacantes libres, y el 10% menciona que desconoce.

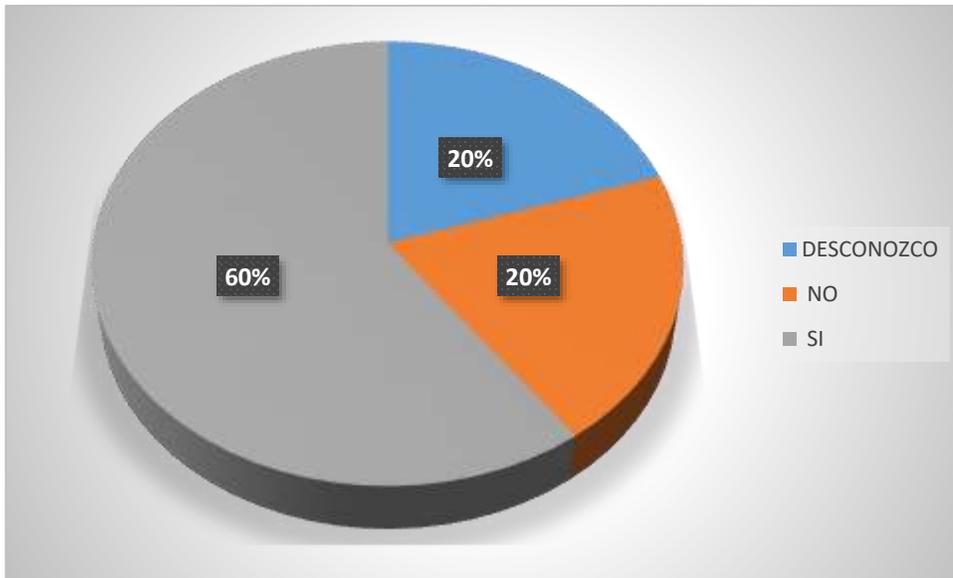


Figura 17: Interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético.

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si tiene interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético, mientras que el 20% menciona que la empresa no tiene interés de mantener y capacitar a los trabajadores con buen desempeño y comportamiento ético, y el otro 20% menciona que desconoce.

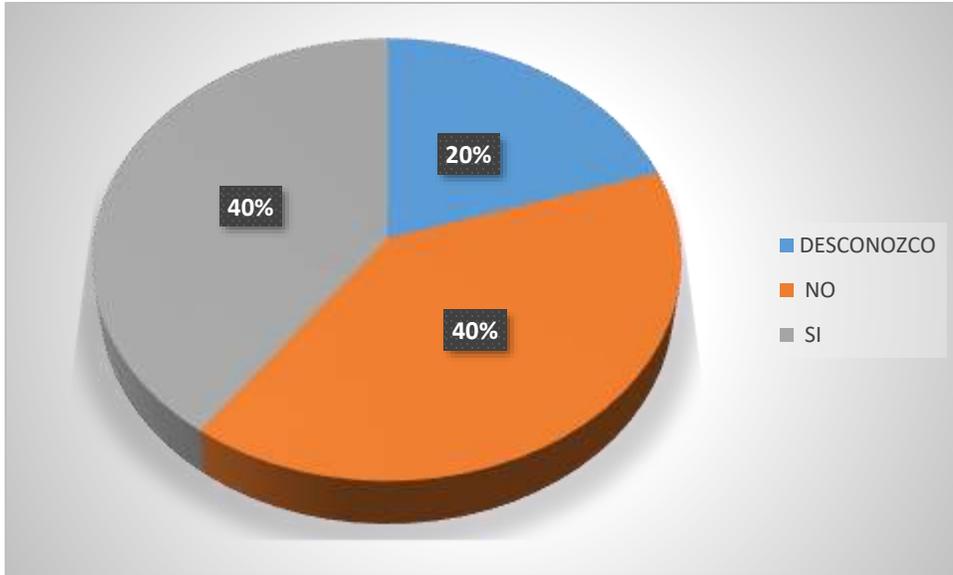


Figura 18: Difusión del concepto de riesgo

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 40% menciona que si se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, mientras que el otro 40% menciona que no se ha difundido el concepto de riesgo en todas las áreas, y el 20% menciona que desconoce.

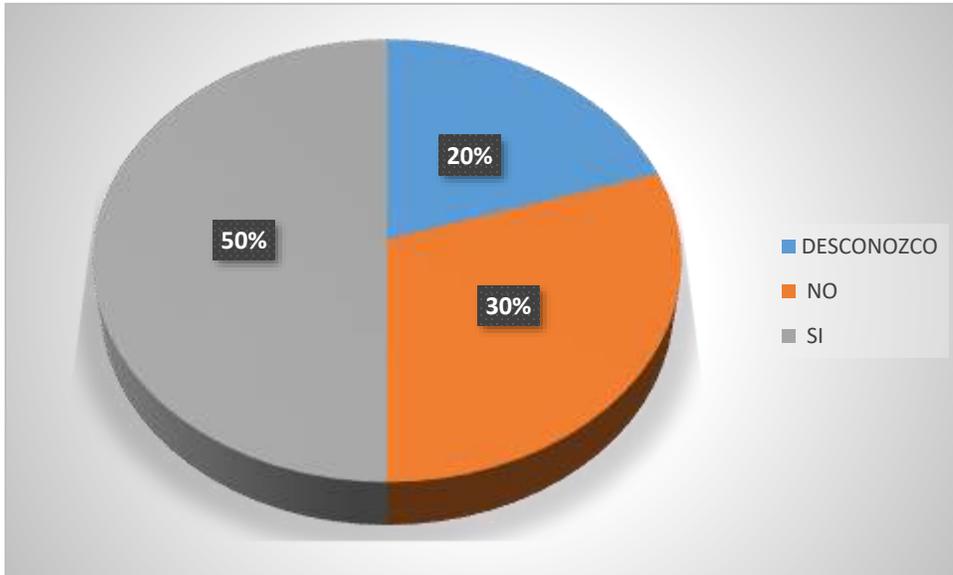


Figura 19: Determinación de los responsables de la identificación y el análisis de riesgos.

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que la empresa si ha determinado a los responsables de la identificación y análisis de riesgos, mientras que el 30% menciona que la empresa no ha determinado a los responsables de la identificación y análisis de riesgos, y el 205 menciona que desconoce.

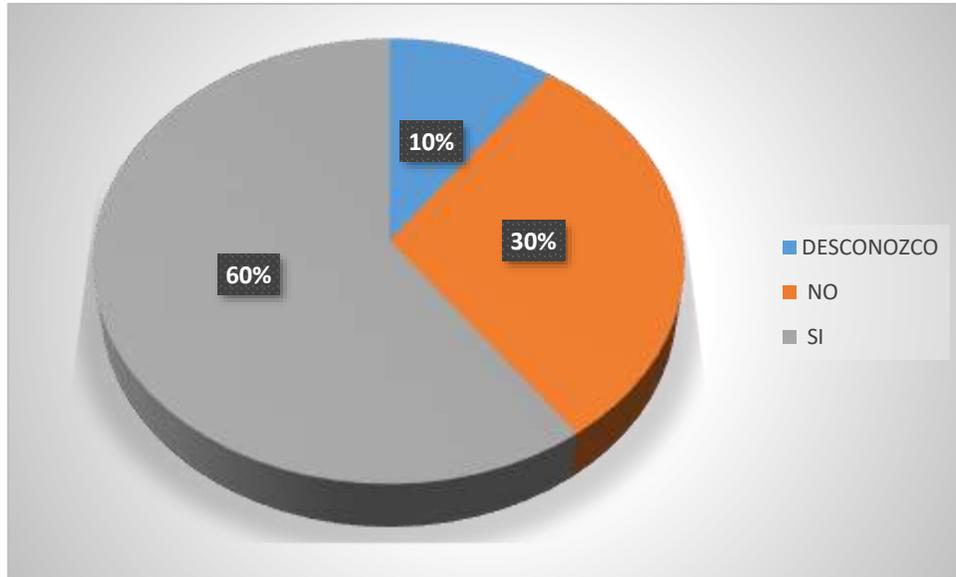


Figura 20: Técnicas para la identificación de riesgos presentes

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si usa técnicas para la identificación de riesgos presentes, mientras que el 30% menciona que la empresa no usa técnicas para la identificación de riesgos presentes, y el 10 % menciona que desconoce.

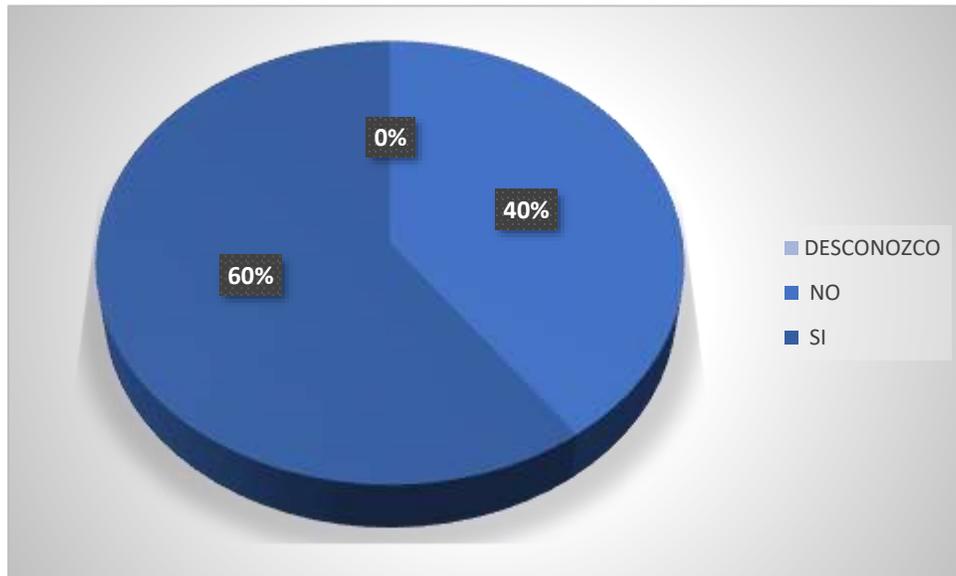


Figura 21: Implementación de técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que la empresa si ha implementado técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e interno, mientras que el 40% menciona que la empresa no ha implementado técnicas de identificación de riesgos potenciales externos e internos.

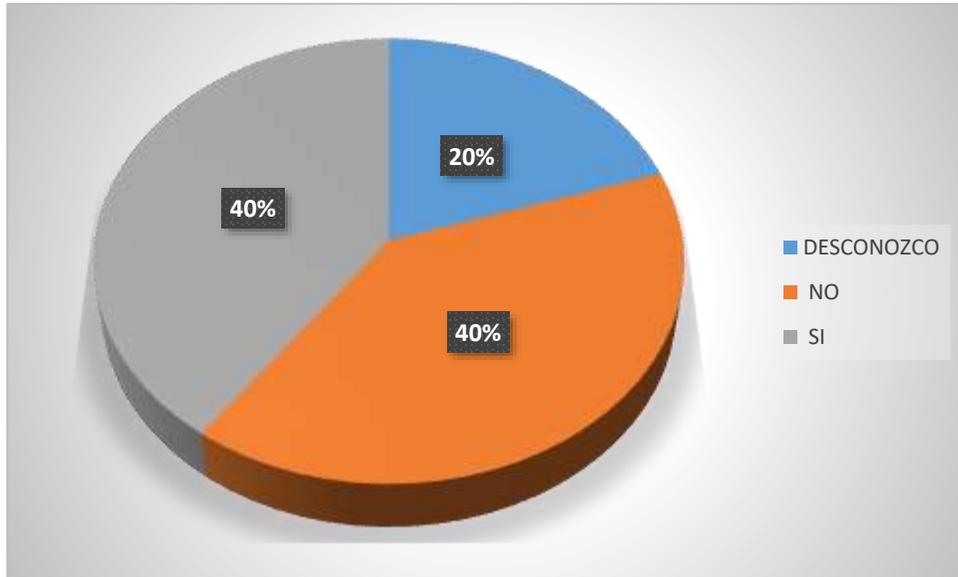


Figura 22: Características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención.

Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 40 % de encuestados menciona que la empresa si ha determinado las características de la periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención, mientras el otro 40% menciona que la empresa no ha determinado las características de periodicidad de la información y fuentes confiables para su obtención, y el 20% restante menciona que desconoce.

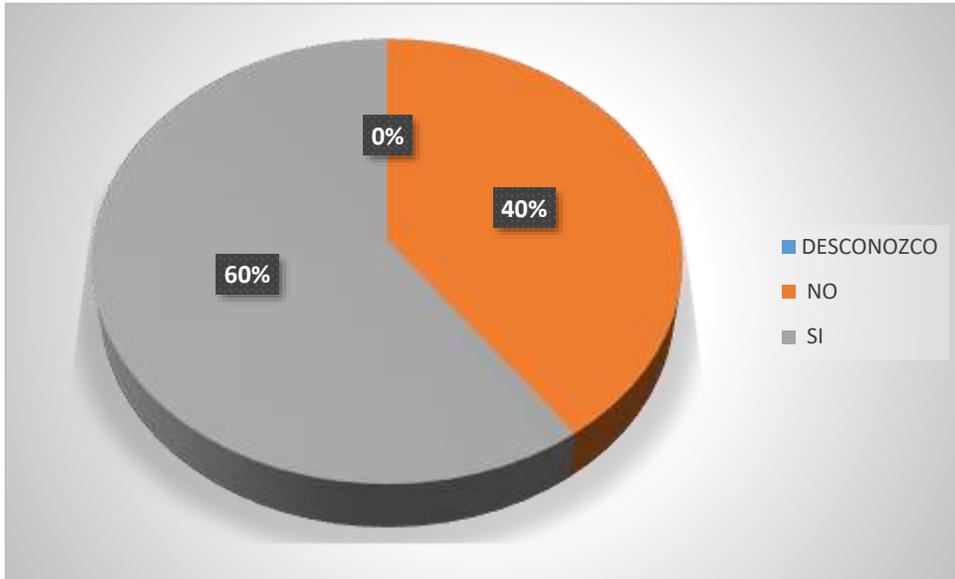


Figura 23: Existencia de responsables de monitorear la información

Fuente: Tabla 23

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si existen responsables de monitorear la información, mientras que el 40% menciona que no existen responsables de monitorear la información.

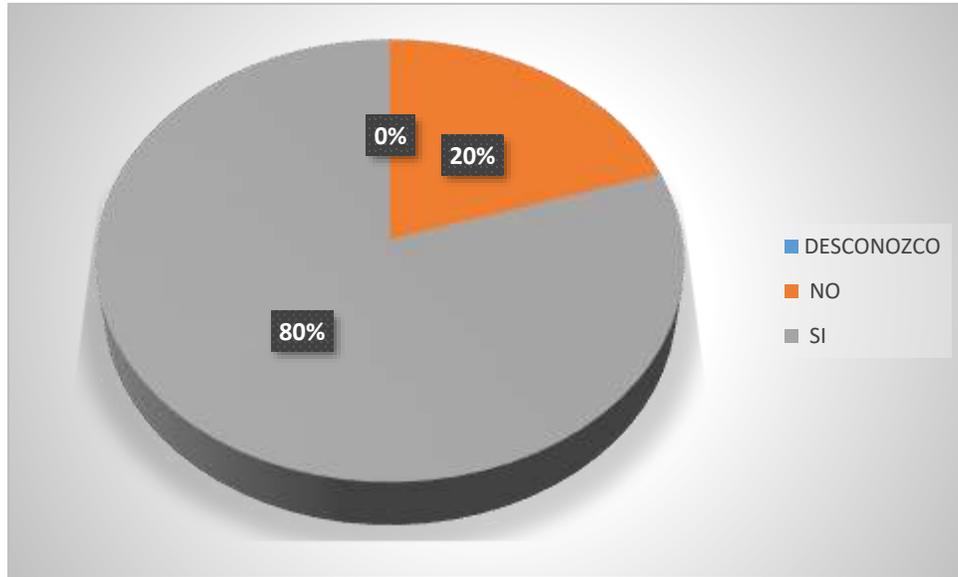


Figura 24: Información de las características de los Mapas de Riesgo.

Fuente: Tabla 24

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 80% menciona que la dirección si ha brindado información de las características de los mapas de riesgos, mientras que el 20% menciona que no se les ha brindado información de las características de los mapas de riesgo.

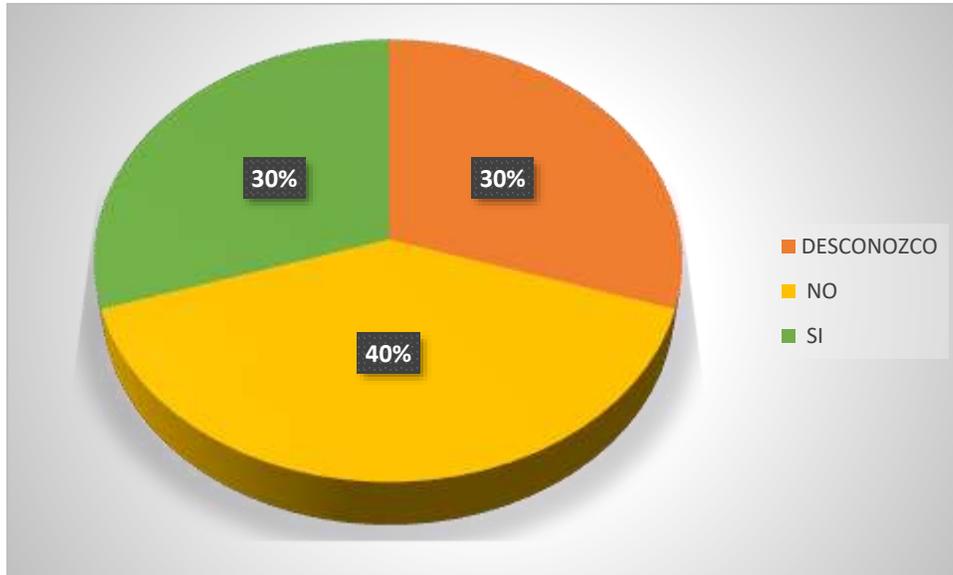


Figura 25: Conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados

Fuente: Tabla 25

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 40% menciona que no conocen posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados, mientras que el 30% menciona que si conoce las posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados, y el 30% restante menciona que desconoce.

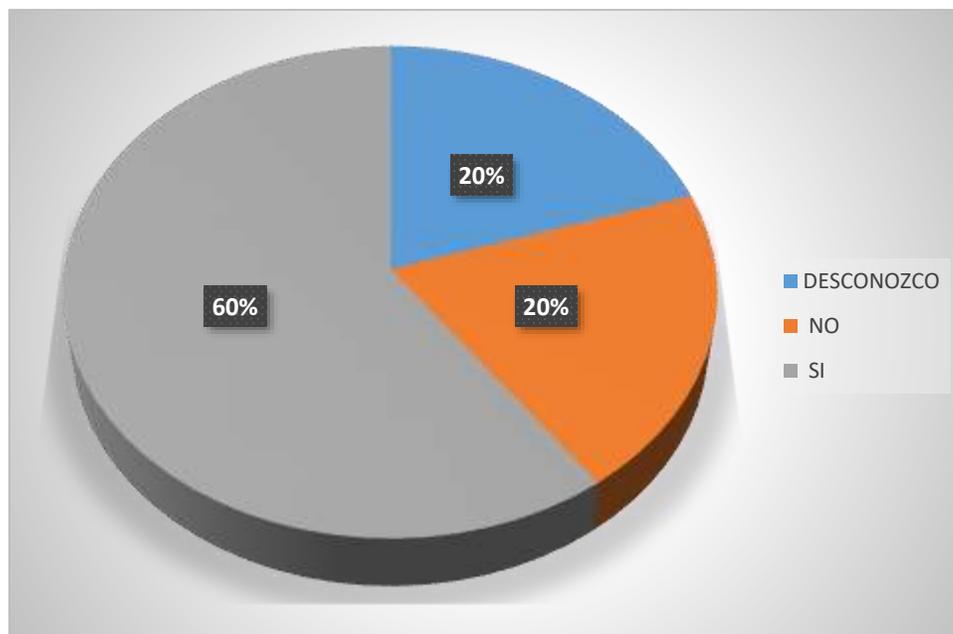


Figura 26: Procedimientos de autorización para procesos o actividades están debidamente comunicados a los responsables.

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que, si están debidamente comunicados los procedimientos de autorización para procesos o actividades a los responsables, mientras que el 20% menciona que no están debidamente comunicados los procedimientos de autorización para procesos o actividades a los responsables, y el 20% restante menciona que desconoce.

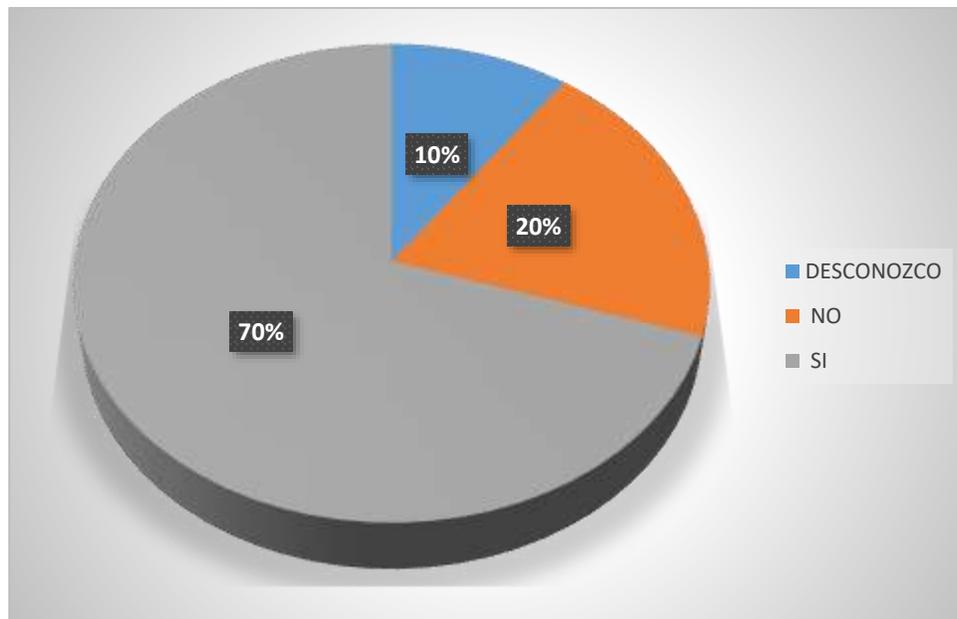


Figura 27: Las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos funcionan correctamente

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si funcionan correctamente las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos, mientras que el 20% menciona que no funcionan correctamente las políticas y procedimientos establecidos para el cuidado de recursos y archivos, y el 10% restante menciona que desconoce.

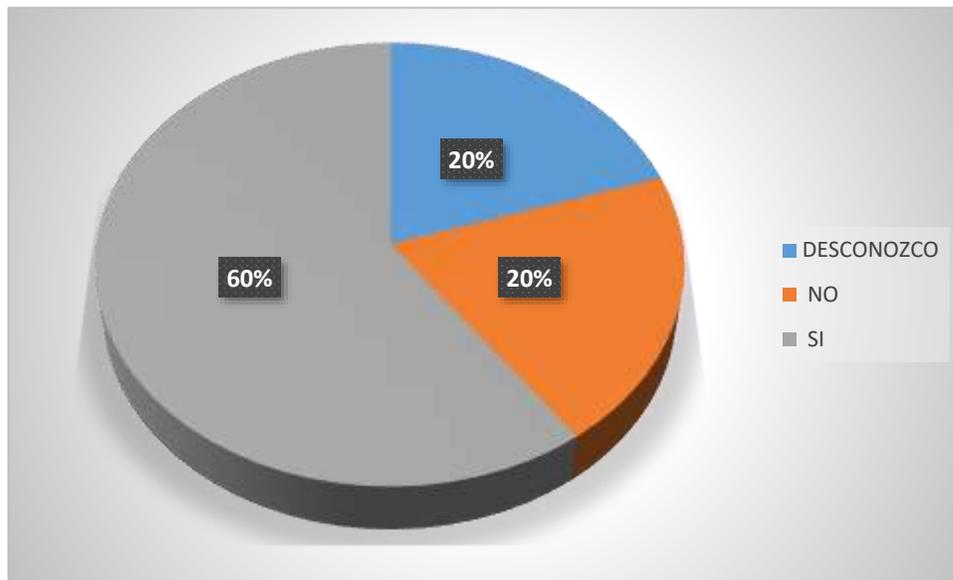


Figura 28: Coincide el inventario físico con el reporte del sistema al realizar la verificación

Fuente: Tabla 28

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si coincide el inventario físico con el reporte del sistema al momento de la verificación, mientras que el 20% menciona que no coincide el inventario físico con el reporte del sistema al momento de la verificación, y el 20% restante menciona que desconoce.

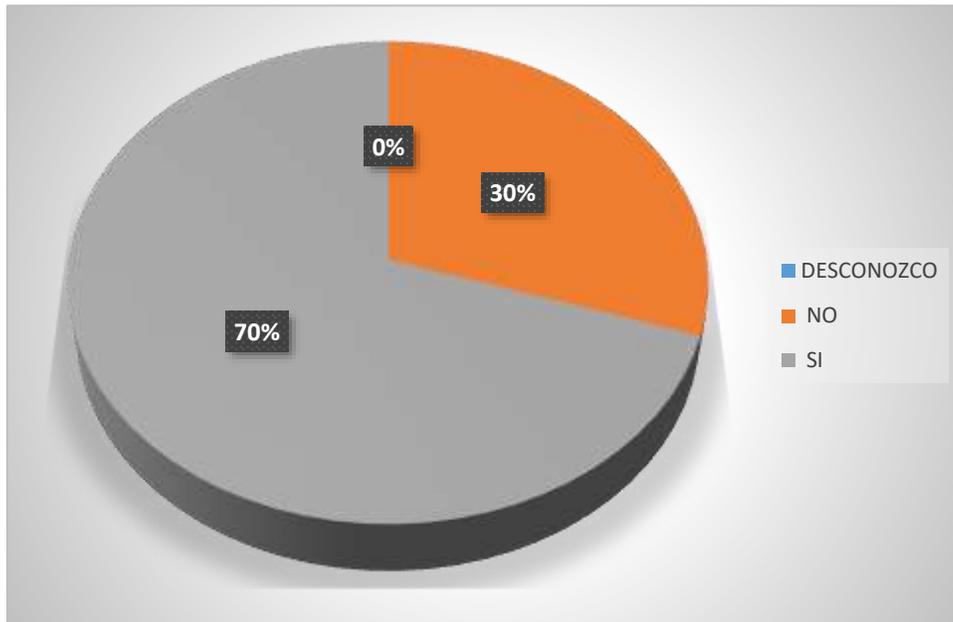


Figura 29: Documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén por parte de la empresa

Fuente: Tabla 29

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si emplea la documentación correspondiente a la mercadería que está en el almacén, mientras que el 30% menciona que no emplea la documentación correspondiente a la mercadería que se encuentra en el almacén.

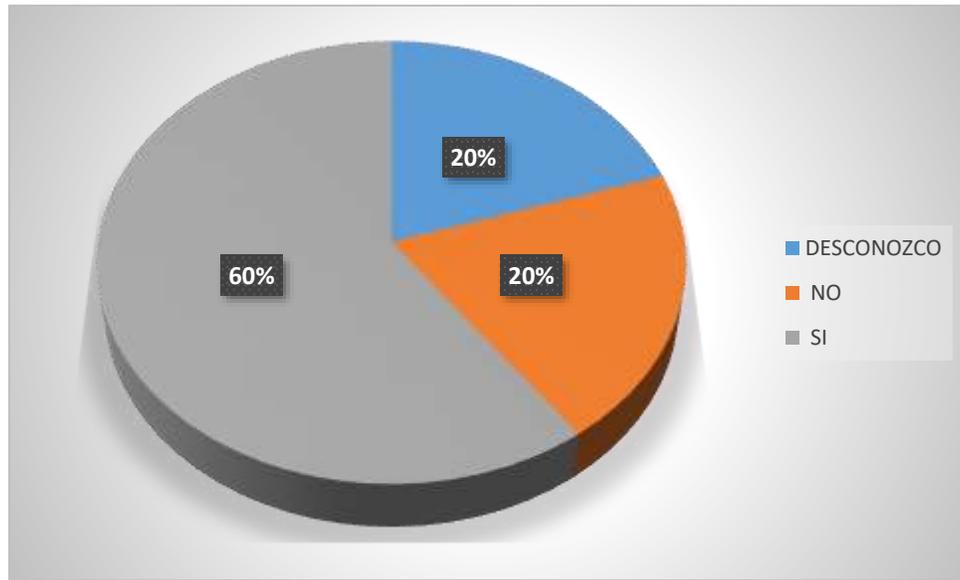


Figura 30: Adecuado funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.

Fuente: Tabla 30

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si es adecuado el funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa, mientras que el 20% menciona que no es adecuado el funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa, y el 20% restante menciona que desconoce.

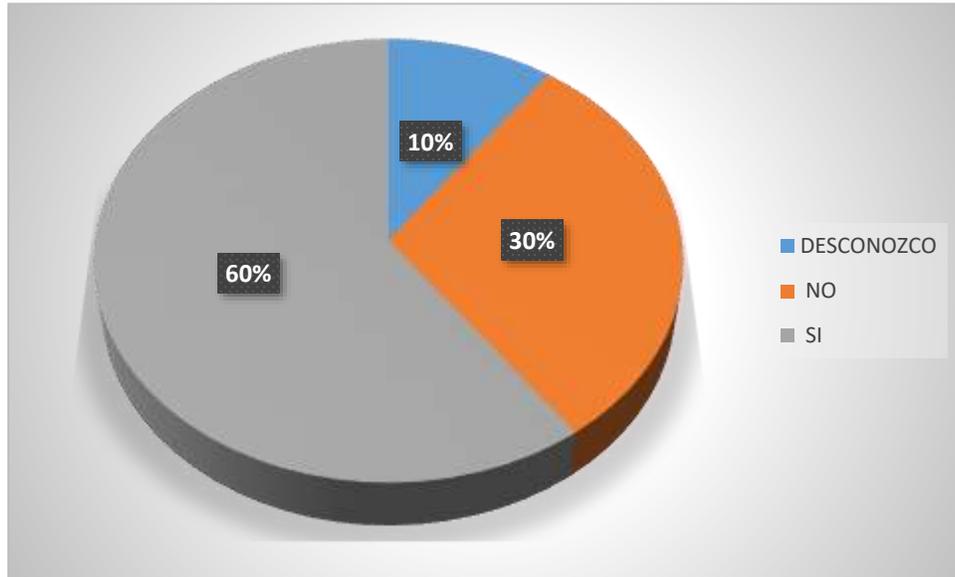


Figura 31: La empresa usa las Tics de última generación para las actividades de control

Fuente: Tabla 31

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% de encuestados menciona que la empresa si utiliza las Tics de última generación para las actividades de control, mientras que el 30% menciona que la empresa no utiliza las Tics de última generación para las actividades de control, y el 10% restante desconoce.

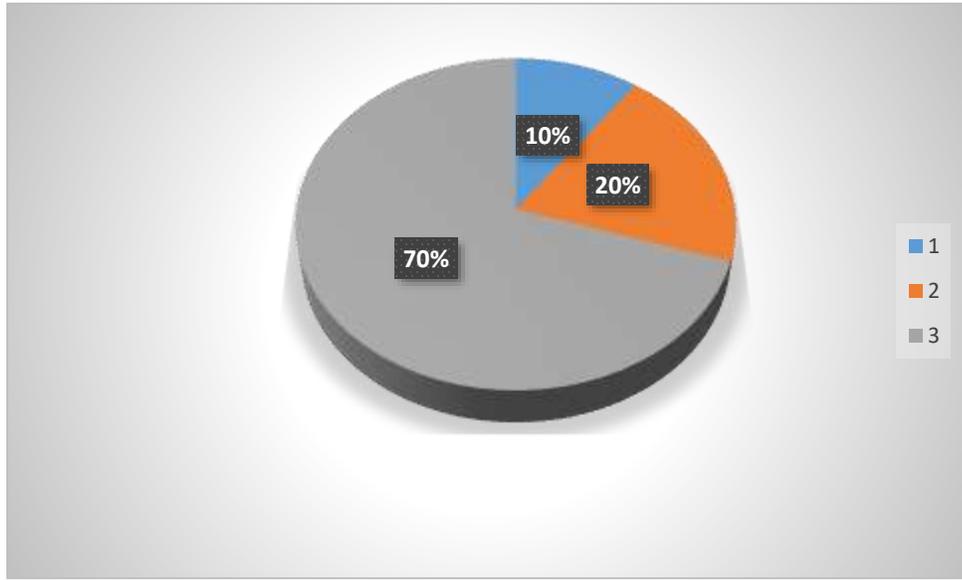


Figura 32: Recepción oportuna de la información analítica, financiera y operativa a la dirección

Fuente: Tabla 32

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se recepciona oportunamente la información analítica, financiera y operativa a la dirección, mientras que el 20% menciona que no se recepciona oportunamente la información analítica, financiera y operativa a la dirección, y el 10% menciona que desconoce.

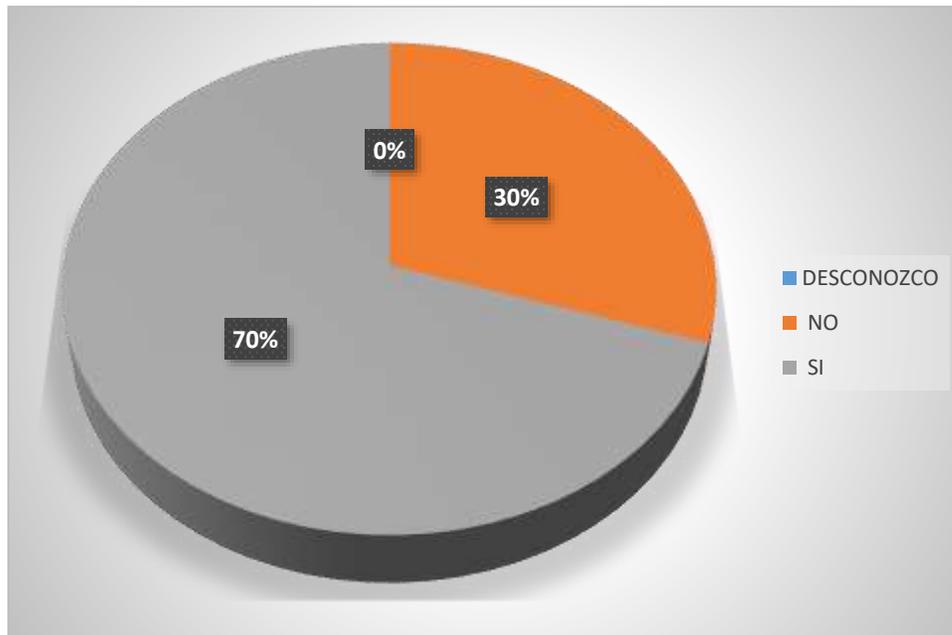


Figura 33: Sistemas de información útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa.

Fuente: Tabla 33

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona los sistemas de información si son útiles y consistentes con los planes estratégicos y operativos, mientras que el 30% menciona que no son útiles los sistemas de información y no son consistentes con los planes estratégicos y operativos de la empresa.

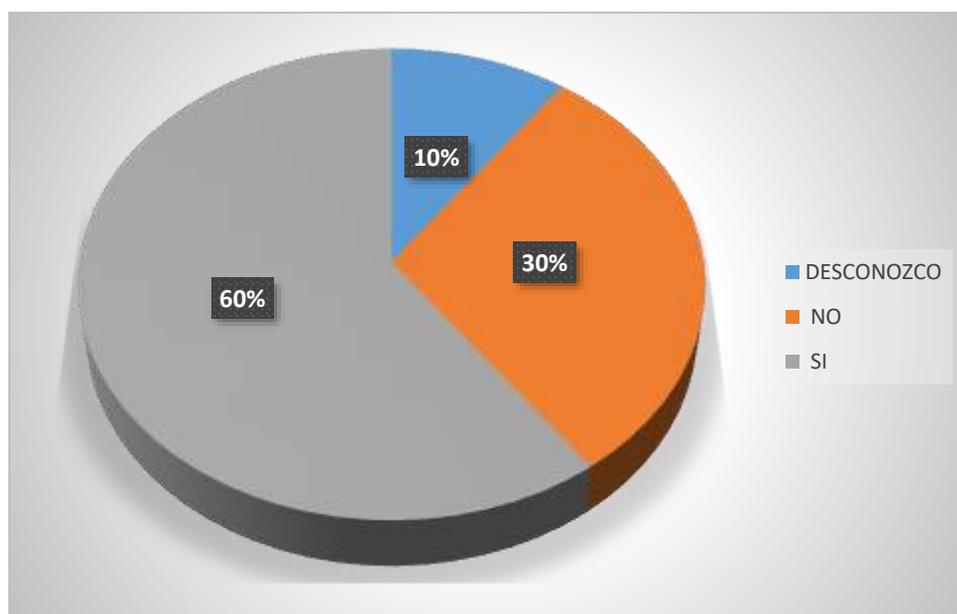


Figura 34: Mecanismos para obtención de información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios.

Fuente: Tabla 34

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si existen mecanismos para obtener información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios, mientras que el 30% menciona que no existen mecanismos para obtener información externa sobre necesidades y satisfacción de los usuarios, y el 10% desconoce.

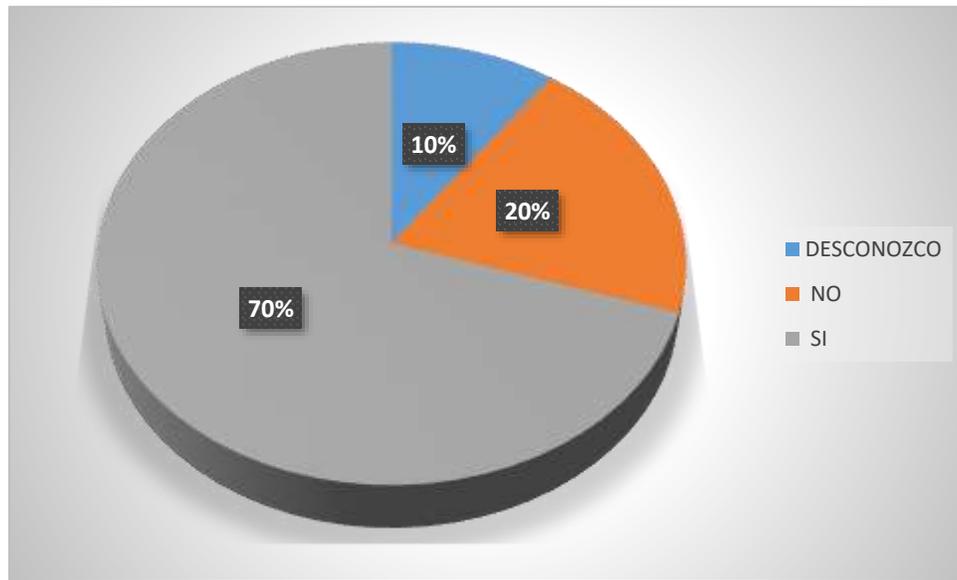


Figura 35: Líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa

Fuente: Tabla 35

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si ha comunicado las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, mientras el 20% menciona que no ha comunicado las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, y el 10% desconoce.

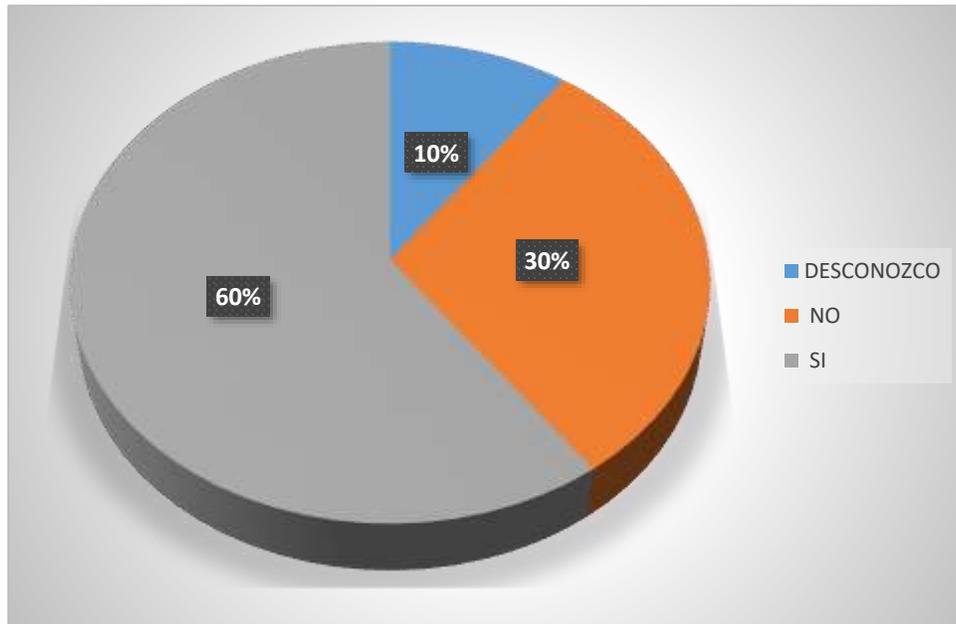


Figura 36: Existencia de procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa.

Fuente: Tabla 36

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si existe procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa, mientras que el 30% menciona que no existen procedimientos para comunicar irregularidades que se cometan en la empresa, y el 10% restante menciona que desconoce.

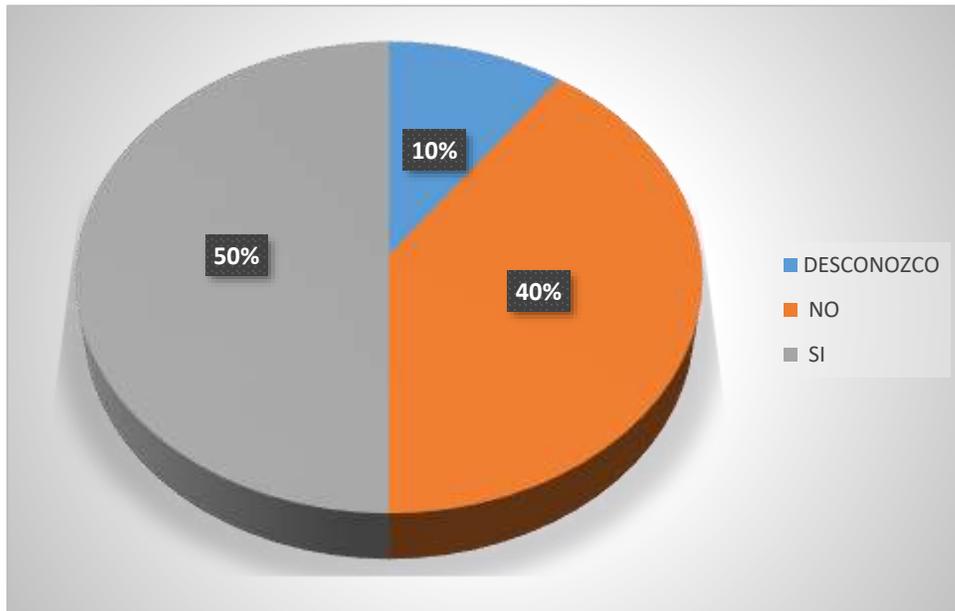


Figura 37: Acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para la verificación del cumplimiento de lo establecido

Fuente: Tabla 37

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 50% menciona que si se realizan las acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores para verificar si se está cumpliendo con lo establecido, mientras que el 40% menciona que no se realizan las acciones de supervisión en el desarrollo de sus labores, y el 10% restante desconoce.

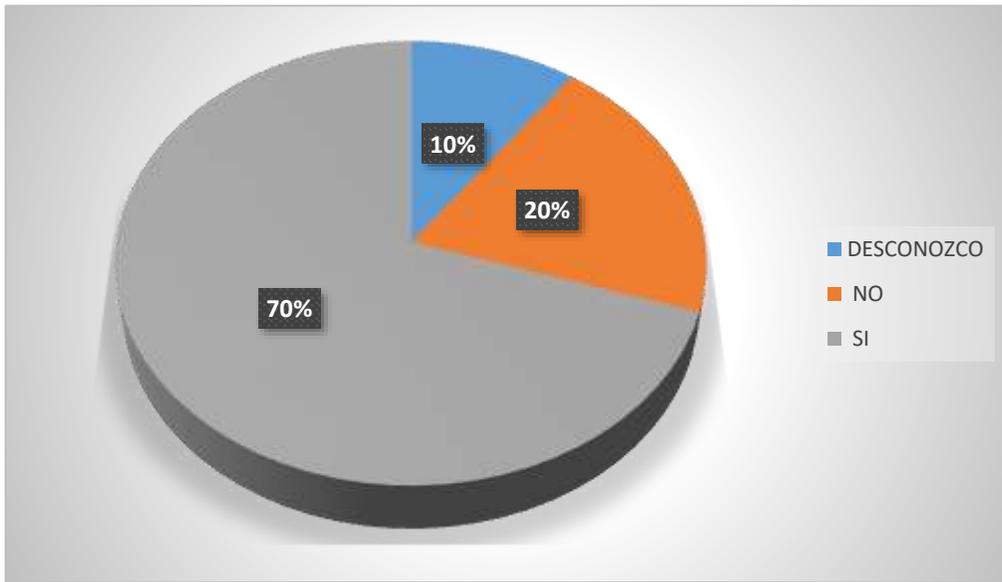


Figura 38: Registro de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.

Fuente: Tabla 38

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que si se registran la deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, mientras el 20% menciona que no se registran las deficiencias y problemas detectados en el monitores, y el 10% menciona que desconoce.

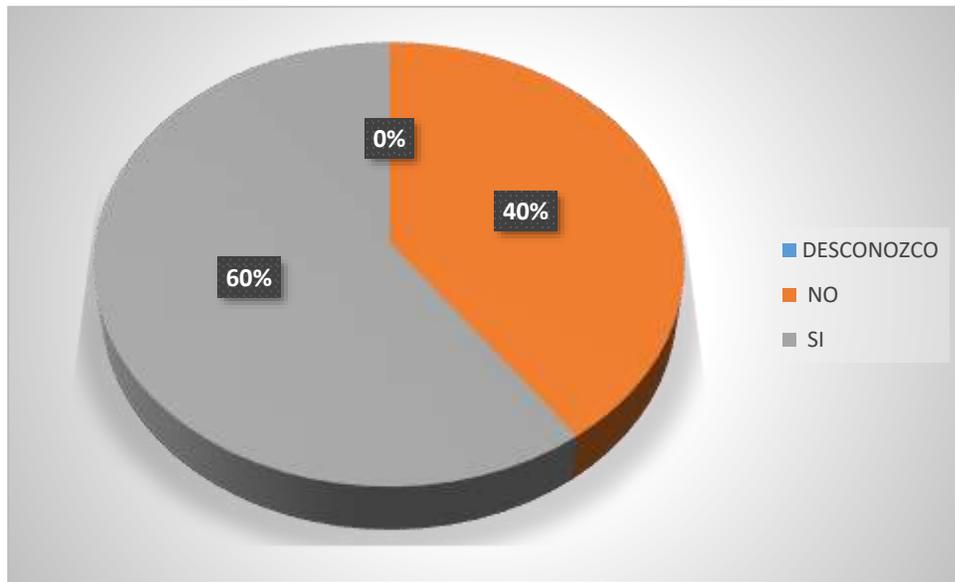


Figura 39: Comunicación de las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.

Fuente: Tabla 39

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 60% menciona que si se comunican las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, mientras que el 40% menciona que no se comunican las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo.

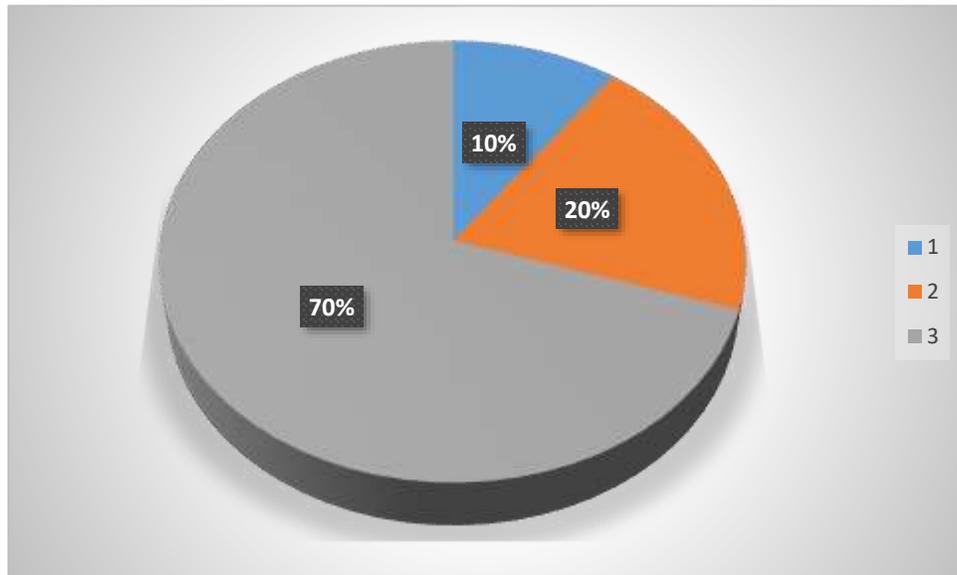


Figura 40: Realizaron autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora.

Fuente: Tabla 40

Interpretación:

Del 100% igual a 10 encuestados, el 70% menciona que la empresa si realizo autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora, mientras que el 20% menciona que no realizo autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora, y el 10% restante desconoce.

- ANEXO 5: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MICRO EMPRESA TURISMO ANDES PERÚ M.H.S. E.I.R.L. - HUARAZ, 2019" y es dirigido por Copitan Sanchez, Juan Carlos, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la micro Empresa Turismo Andes Perú M.H.S. E.I.R.L. - Huaraz, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

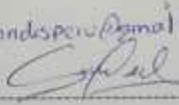
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios informáticos o redes sociales. Si desea, también podrá escribir al correo copitanjuan98@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

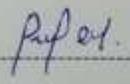
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Huanga Salazar Mercedes

Fecha: 22-06-2020

Correo electrónico: turismoandesperu@gmail.com

Firma del participante: _____


Firma del investigador (o encargado de recoger información) _____


COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA