



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
EL CONTROL INTERNO EN LOS ALMACENES DE
LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS: CASO
DE LA EMPRESA ANÁLISIS CLÍNICO ML SAC
LIMA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

RIVERA CHUQUIHUANGA, MILENA KATHERINE

ORCID: 0000-0001-9145-9906

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ –PERÚ

2022

Equipo de trabajo

AUTORA

Rivera Chuquihuanga, Milena Katherine

ORCID: 0000-0001-9145-9906

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida.

A mis familiares y compañeros
de trabajo, quienes me motivaron
a seguir adelante para alcanzar
con éxito, mis aspiraciones
profesionales y personales.

A mis docentes de la
universidad, cuya dedicación y
enseñanzas me permitieron
concluir satisfactoriamente, mi
formación profesional.

Milena Katherine

Dedicatoria

A mi hermana Marianne Rivera

por el apoyo y los consejos

recibidos durante mi vida.

A toda mi familia, porque con
sus palabras y sugerencias, me
motivaron a ser una mejor
persona.

Milena Katherine

Resumen

Mediante el presente trabajo de investigación se observó la existencia de empresas del sector servicios que presentan problemas de control interno en sus almacenes, como fuera el caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC. Al respecto, esta tesis de investigación tuvo como objetivo determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020. La metodología empleada para el estudio fue de tipo no experimental– bibliográfico– documental y de caso. Por su parte, para el recojo de la información se utilizó la técnica de recolección de datos, consistente en 14 preguntas por medio de formularios de Google, obteniéndose los siguientes resultados: Se encontró que algunos trabajadores desconocen la importancia de llevar un control interno, así como las responsabilidades que este conlleva, lo que genera ineficiencia en la empresa respecto al cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas. En ese sentido, un correcto control interno en la organización de almacén contribuye a brindar un mejor servicio, por lo que se determina que debe ser una prioridad para la empresa, puesto que los resultados recolectados no fueron favorables para esta variable. En esa misma línea, se detectó que el área de almacén no cuenta con un área adecuada para el orden y la distribución. Finalmente, se llegó a la conclusión que el control interno ayuda a la empresa a obtener resultados oportunos, los mismos que le permiten tomar sus propias decisiones.

Palabras Clave: Almacenes, Control interno, Sector Servicios

Abstract

Through this research work, the existence of companies in the service sector that present internal control problems in their warehouses was observed, as was the case of the company Analysis Clínico ML SAC. In this regard, this research thesis aimed to determine and describe the internal control in the warehouses of companies in the service sector: case of the company Analysis Clínico ML SAC Lima, 2020.

The methodology used for the study was not experimental-bibliographical. – documentary and case. For its part, for the collection of information, the data collection technique (survey) was used, consisting of 14 questions through Google forms, obtaining the following results: It was found that some workers are unaware of the importance of maintain internal control, as well as the responsibilities that this entails, which generates inefficiency in the company regarding the fulfillment of its objectives and established goals. In this sense, a correct internal control in the warehouse organization contributes to providing a better service, for which it is determined that it should be a priority for the company, since the results collected were not favorable for this variable. Along the same lines, it was detected that the warehouse area does not have an adequate area for the order and distribution. Finally, it was concluded that internal control helps the company to obtain timely results, the same ones that allow it to make its own decisions.

Keywords: Warehouses, Internal control, Service Sector

Índice

Contenido	Página
Equipo de trabajo	i
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
I. Introducción	1
II. Revisión De Literatura.....	6
III. Hipótesis	21
IV. Metodología	22
4.1. Diseño de la investigación	22
4.2. Población y Muestra.....	23
4.2.1. Población	23
4.2.2. Muestra	23
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	24
4.5. Plan de Análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	28
4.7. Principios éticos	31
V. Resultados	32
5.1. Resultados	32
5.2. Análisis de resultados.....	40
5.2.1. Resultados respecto al objetivo específico 1	40
5.5.2. Resultados respecto al objetivo específico 2	41
5.5.3. Resultados respecto al objetivo específico 3	42

VI. Conclusiones.....	44
6.1. Conclusiones	44
Referencias Bibliográficas	47
Anexo 1 - Cuestionario	51
Anexo 2. Fotos del almacén.....	54
Anexo 3. Hoja de aceptación	55
Anexo 4. Cronograma de actividades	56
Anexo 5. Presupuesto	58
Anexo 6. Financiamiento	58
Anexo 7. Consentimiento	59

Índice de tablas

Contenido	Página
Ilustración 1 - Fotos del almacén	54
Cuadro 1-Resultado de objetivo 1	32
Cuadro 2 - Resultado del objetivo 2	33
Cuadro 3 - Resultado del objetivo 3	37
Cuadro 4 - Cronograma de actividades.....	56
Cuadro 5- Presupuesto	58
Tabla 1 - Responsabilidades por el Control Interno según el COSO.	13
Tabla 2 - Definición y operacionalización de variables e indicadores	24
Tabla 3 - Matriz de consistencia	28
Anexo 1 - Cuestionario	51
Anexo 2 - Hoja de aceptación.....	55

I. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad describir la problemática del control interno en los almacenes de la empresa Análisis Clínico ML SAC.

A través del tiempo, el origen del control interno suele ubicarse con el surgimiento de la partida doble, la cual, fue una de las medidas de control que los hombres de negocios implementaron como muestra de su preocupación por formar y establecer adecuados sistemas para la protección de sus intereses.

Al respecto, se puede apreciar que no es un tema reservado únicamente a los contadores, sino que también es una responsabilidad propia de los miembros de los consejos de administración de las diferentes actividades económicas ejecutadas por cualquier organización.

El control interno comprende un plan de organización de todo el procedimiento coordinado, el mismo que resulta coherente a las necesidades de la empresa, a fin de proteger y resguardar sus activos, así como verificar con exactitud y confiabilidad, el aspecto contable. De igual forma, busca garantizar el despliegue de la eficiencia, efectividad, productividad y custodia que la empresa requiere, puesto que todos los departamentos que la conforman son importantes, y existe dependencia entre ellos, la cual estará en constante cambio con la finalidad de agilizar su funcionalidad dentro de la organización. En ese sentido, el área de almacén no es la excepción, por lo que se necesita describir y determinar cuáles son los procedimientos a desarrollar en dicha área, para así, tener información confiable y oportuna que permita garantizar un buen servicio para el usuario.

La empresa dedicada al rubro de servicio asistencial necesita tener dicha información para que su representante pueda tomar decisiones concretas, hecho que no ocurre en la mayoría de empresas del mismo rubro, puesto que estas, no tienen un sistema de control interno en sus almacenes o no llegan a concluir sus procesos internos.

En tal sentido, la empresa objeto de estudio se dedica a prestar servicio de análisis clínico dentro del marco de la ética, eficacia y calidad a la ciudadanía; su compromiso es brindar resultados oportunos y confiables que apoyen al diagnóstico, seguimiento y prevención de enfermedades, logrando contribuir con la salud de las personas a través del profesionalismo de sus colaboradores. Así, cuenta con aliados estratégicos, entre los que se encuentran: Aliada Centro oncológico, Séquense (Referencia Lab.) y la red Sanna.

Del mismo modo, es una empresa que tiene buena reputación a nivel nacional, más su éxito se percibe como inesperado debido a que no cuenta con infraestructura de almacén acorde al servicio que presta.

Al respecto, por todo lo expuesto anteriormente, el enunciado del problema de investigación es: ¿Cuál es el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: Caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020?

Para dar respuesta al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: "Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

De manera análoga, al objetivo general, se le han adicionado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios.

2. Determinar y describir el control interno en los almacenes de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

3. Realizar el análisis comparativo del control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

Sobre el particular, el presente estudio se justifica a partir del punto de vista teórico, debido a que contribuye a ampliar los conocimientos sobre el control interno en los almacenes del sector servicios en la ciudad de Lima, permitiendo implantar métodos que logren el mejoramiento del control interno en los almacenes.

En el aspecto práctico, la investigación se justifica en su intención de servir como base para que las empresas realicen comparaciones que las ayuden a escoger información adecuada sobre el control interno en los almacenes, que conlleve a tener un control interno en los almacenes de la empresa Análisis Clínico ML SAC.

En el aspecto metodológico, la investigación se justifica en lograr los objetivos, tras la ejecución de un proceso metodológico ordenado y sistematizado que permitió establecer el tipo, nivel y diseño de la investigación, posibilitando la elaboración del instrumento de recolección de datos.

Para tal efecto, la metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- bibliográfico- documental y de caso, debido a que se describió la variable de investigación. La población estuvo conformada por las

empresas del sector servicios de la ciudad de Lima, y la muestra es la empresa Análisis Clínico SAC de la ciudad de Lima. Así mismo, como técnica se utilizó la recolección de datos y como instrumento la encuesta.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se elaboró un cuadro de autores basándose en los antecedentes nacionales, regionales y locales. Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una encuesta a la persona encargada. Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo del objetivo específico 1 y 2.

Al respecto, se llegó al análisis de los resultados del objetivo específico 1: Según Zuñiga (2020), el autor señala que se realice una guía de procedimiento, como mapa funcional para agilizar el proceso de venta, así como para el almacén en cuanto a un adecuado control de stock para este tipo de mercadería; con respecto al análisis de los resultados del objetivo específico 2: La empresa Análisis Clínico ML SAC, cuenta con un sistema que se llama Royal Systems, mediante el cual se realiza el requerimiento y despacho, y también, se llegó al análisis de los resultados del objetivo específico 3: En tal sentido, según Carrera (2019), indica que las organizaciones deberían dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones de la misma, **lo que coincide** con la empresa Análisis Clínico ML SAC, la cual cuenta con una persona encargada del área de almacén que aplica sus responsabilidades asignadas por esta área. (Preg.9)

Al respecto, se llegó a la conclusión que el control interno contribuye a la empresa Análisis Clínico ML SAC, debido a que los trabajadores podrán cumplir con sus responsabilidades y conocerán la importancia de las mismas, además de tener un

manual o un sistema que les ayude a tener un servicio eficiente en el área de almacén, a fin que obtengan resultados positivos y puedan cumplir con lo establecido. Un buen control interno contribuirá a que el almacén puede estar ordenado y sus insumos puedan estar codificados. De igual manera, podrán mejorar sus sistemas, lo que contribuirá a mejorar la calidad de su servicio.

Se destaca que este trabajo de investigación servirá de apoyo o guía para las personas que investiguen acerca del control interno de almacén, y también, a las diferentes empresas que deseen hacer uso de la información plasmada en dicho informe.

II. Revisión De Literatura

2.1. Antecedentes

2.2.1. Internacional

Rodríguez (2020) Según la tesis titulada “*Fortalecimiento del sistema de control interno en la “E.S.E Hospital regional del Magdalena Medio”: Enfoque COSO.*”, tuvo como objetivo: Diseñar una propuesta de intervención enfocada al fortalecimiento del Sistema de Control Interno “E.S.E Hospital regional del Magdalena Medio”. Su investigación fue descriptiva, su enfoque cualitativo de interpretación de datos. Llegaron a la conclusión que, en la propuesta de fortalecimiento del sistema de control interno, se priorizo un total de 11 enfoques para que el sistema de control interno se consolide en el hospital, y se construyó un plan de acción para el tratamiento de debilidades por componentes de control, presentar informes, manuales, para evidenciar la realización y cumplimiento eficaz de la acción propuesta.

Aquino (2019) Según la tesis titulada “*Análisis y propuesta de mejora para el sistema de control interno de inventarios para los laboratorios farmacéuticos en Santo Domingo, caso: Laboratorios Contifarma, S. A., 2019*”. Cuyo objetivo es explicar el control interno de los inventarios, tales como su importancia, sus objetivos y los componentes, con el fin de tener una idea clara para aplicarlos en la empresa y ver los beneficios que se otorgan al cumplir los objetivos planeados. Tuvieron una metodología de tipo descriptiva, documental y de campo; y las técnicas utilizadas fueron: encuestas, cuestionarios y entrevistas. Se concluyó que los inventarios no son supervisados por una persona especializada, por ende, no hay

control en los productos físicos, también no cuentan con departamento de compras. Así mismo, se evidencia que no cuentan con solicitud de requerimientos, lo que demuestra que no tienen control para la entrada y salida de productos.

Según Rengifo (2019) en su tesis titulada *“Diseño de un sistema de control de inventarios para el laboratorio clínico de la empresa social del Estado (E.S.E) hospital Luis Ablanque de la plata (HLAP) de Buenaventura, que le permita mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.”*. Tuvo como objetivo general el diseñar un Sistema de Control de Inventarios para el Laboratorio Clínico de la E.S.E Hospital Luis Ablanque de la Plata de Buenaventura, que le permita mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud. El tipo de investigación fue descriptiva y las técnicas que utilizaron para la recolección de datos fueron: documental, entrevista y revistas. Llegaron a la conclusión que se detalló el inadecuado desempeño de los inventarios, que, en la actualidad, el Laboratorio Clínico del HLAP hace, así como la carencia de sistematización del proceso mismo, también la ausencia del abastecimiento de información al área financiera para la preparación del presupuesto anual de los insumos, el inadecuada proceso de solicitud de insumos al almacén, transporte interno, recepción, seguridad, almacenamiento, clasificación y el uso inapropiado de los mismos.

2.2.2. Nacional

Según Huanambal & Yajahuanca (2020) en la tesis titulada *“Influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la Clínica Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo”*, tuvo como objetivo: Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka

S.A.C., la investigación que realizaron es descriptiva, y usaron el diseño no experimental. Concluyeron que la Clínica Nefrología de Inka SAC, cuenta con un control interno bastante deficiente al instante de aplicarlo, debido a que la gerencia y el personal de área no permanecen involucrados. La predominación del control interno en las organizaciones radica en el cumplimiento de fines, uso y desempeño eficaz de sus recursos (inventario), prevención de peligros, todo en concordancia con principios, reglas y reglamento predeterminado por las organizaciones.

Según Carrera (2019) en la tesis titulada “*Control Interno de los inventarios y la rentabilidad de las empresas comercializadoras de productos farmacéuticos en la Provincia De Huaura.*”, tuvo como objetivo: Demostrar que el control interno de los inventarios influye en la rentabilidad de las Empresas Comercializadoras de Productos Farmacéuticos en la Provincia de Huaura. Llegaron a la conclusión, después de haber realizado el estudio, que el control interno de los inventarios sí influye en la rentabilidad de las Empresas Comercializadoras de Productos Farmacéuticos. Además, recomendaron a las organizaciones Comercializadoras de Productos Farmacéuticos, dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones de la compañía, para así, se determine la división de funcionalidades y responsabilidades a cada empleado.

Según Zuñiga (2020) en la tesis titulada “*Control Interno en las áreas de almacén, ventas y su efecto en la rentabilidad de las empresas avícolas, Cerro Colorado – Arequipa, 2019*”, tuvieron como objetivo principal: Analizar el control interno de las áreas de almacén – ventas y su efecto en la rentabilidad de las empresas avícolas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2019. La investigación que se utilizó fue de diseño descriptivo. Se concluyeron que los empleados del área

de almacén no tienen conocimiento de los productos de mayor y menor ingreso. Realizan conteos de existencias, por lo general mensualmente, y reducen el control total del inventario, bloqueando la información repentina en el momento de los cortes de inventario, que es causado por el almacén cuando los pedidos de productos se cumplen por experiencia. Se recomienda una guía de procedimiento, como mapa funcional para agilizar el proceso de venta, así como para el almacén en cuanto a un adecuado control de stock para este tipo de mercadería. Al mismo tiempo, se sugiere el inventario de mercancías más frecuentemente por parte de la gerencia, lo que evitará ajustes innecesarios en el sistema de almacén y reducirá los costos de inventario con mercancías vencidas por tiempo en almacenamiento. Inventario y capital muerto.

Según Valle (2020) en la tesis titulada “*Control interno y gestión administrativa en el servicio interno del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*” el tipo de metodología utilizado fue descriptivo correlacional de corte transaccional. Se concluyó que la evidencia en la relación directa entre el control interno y la planeación de la gestión administrativa en el servicio interno del INS, Lima, Spearman de 0.647, con moderada asociación de variables y correlación positiva.

2.2.3. Regional

Según Choquehuanca (2018) en la tesis titulada “*Gestión e almacenes en una empresa logística*”; tuvo como objetivos: Comparar el rendimiento de la recepción de mercancía en una empresa logística, y comparar el rendimiento del almacenamiento de la distribución de materiales en una empresa logística. El enfoque que utilizaron fue positivista y empíricos, desarrollado bajo el método

hipotético deductivo, fue de un diseño no experimental. Su forma de investigación fue descriptiva comparativa, se empleó la técnica de análisis documental y utilizaron el instrumento de lista de verificación (Check list). En ese sentido, se llegó a la conclusión que existe diferencia significativa en el rendimiento de la gestión del almacén en una empresa logística, en el periodo 2016 se tuvo un rendimiento de aproximadamente 45%, y en el 2017, se obtuvo el 61.30% en el 2017. Se demostró que existen diferencias significativas en la distribución de una empresa logística, ya que en el periodo 2016 obtuvieron un valor porcentual del rendimiento de la distribución un 53.6%, y en el 2017, se obtuvo el 62%.

2.1.4. Locales

Según Hinostroza (2018) en la Tesis titulada “*Evaluación del control interno de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Ecolab Perú Holdings SRL*”, se concluyó que cuenta con reportes manuales relacionados a los distintos procesos de almacén, sin embargo, estas no han sido incorporadas en el manejo del sistema ERP “Siag web”, generando atrasos y posibles errores. Se determinó que Ecolab cuenta con controles internos, no obstante, el personal a cargo no cumple, por lo contrario, contribuye a un mal manejo de los procedimientos por el desconocimiento de las políticas y los controles internos de almacén.

2.2. Bases teóricas

El control interno es un proceso mediante el cual se demuestra el estilo de gestión con el que se busca ser organizado, y permite localizar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda

para la toma de decisiones, así como asegurar de esta manera, un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (Serrano, 2018)

El control interno es un proceso que se lleva a cabo para ver los lineamientos u organización de una entidad, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos con un alto grado de seguridad y confianza. (Everson, 2013)

Según Republica Contraloría (2014), es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.2.1. Concepto de control interno

El control interno es un proceso mediante el cual se demuestra el estilo de gestión con el que se verá ser organizado, y permite localizar posible inconveniente dentro los procesos organizacionales, convirtiéndose como ayuda en las tomas de decisiones, asegurar de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (Serrano, 2018)

El control interno es un proceso que nos lleva a cabo para ver los lineamientos u organización de una entidad, para lograr con sus objetivos establecidos un grado de seguridad y confianza. (Everson, 2013)

Según Republica Contraloría (2014) es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.2.1.1. Objetivos del control interno

Según Everson (2013), se encontró tres tipos de objetivos, con la finalidad que nos ayudaran a que la organización pueda enfocarse en los diferentes aspectos del control interno de una entidad.

Objetivos de Control Interno

Objetivos Operativos

Se refiere a la efectividad y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyendo sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y proteger sus activos frente a posibles pérdidas. (Everson, 2013)

Objetivos de Información

Basados en información financiera y no financiera (interna y externa) e incluye los aspectos de contabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos y políticas de la propia entidad. (Everson, 2013)

Objetivos de Cumplimiento

Se refiere a los cumplimientos de las leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad. (Everson, 2013)

2.2.1.2. Responsabilidad por el control interno

La responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una entidad, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencias y los empleados. El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tiene una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en la entidad. (Fonseca Luna, 2011)

Tabla 1 - Responsabilidades por el Control Interno según el COSO.

Puesto	Funciones y Responsabilidades
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar. • Establece el tono en la organización. • Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia. (Luna Fonseca, 2011)
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los procedimientos de control más específicos. • Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles. • Podría ejecutar algunos procedimientos de control. (Luna Fonseca, 2011)

Gerente financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad. • Aporta en el diseño de objetivos a nivel- entidad y la evaluación de riesgo. (Luna Fonseca, 2011)
Comité de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia. • Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica. • Investiga cualquier asunto que considere importante. (Luna Fonseca, 2011)
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Examina los controles internos y recomienda mejoras en estos. (Luna Fonseca, 2011)
Otras Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizan el control de las actividades con el debido cuidado. • Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas

	<p>en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a la política la existencia de actos ilegales. (Luna Fonseca, 2011)</p>
--	---

Fuente: Sistemas de Control Interno para Organizaciones. (Fonseca Luna, 2011)

2.2.2. Inventarios

2.2.2.1. Concepto de inventarios

Según Laveriano (2010), se define como el registro documental de los bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (materias primas, productos en proceso y productos terminados). También, se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con bienes al inventario, mientras que la demanda consume el mismo inventario.

2.2.2.2. El control de inventarios

Uno de los principios básicos del control interno de almacenes se base en respaldar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo correspondiente. (Anaya, 2008)

Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales, como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras para poder

establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda. (Laveriano, 2010)

2.2.2.3. Importancia del control de inventarios

Tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque lo necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también, conocer al final del período contable, un estado confiable de la situación económica de la empresa. En la Mype, el control de inventarios es pocas veces atendido, lo que no permite tener registros fehacientes, políticas o sistemas que ayuden a esta fácil, pero tediosa, tarea de inventariado. (Laveriano, 2010)

2.2.2.4. Beneficios de un adecuado control de inventarios

Según Laveriano (2010), tener un adecuado control de inventarios, habla de una empresa eficiente. Entre los principales beneficios podemos mencionar:

- a) Información exacta que será útil para aprovisionamiento de productos sin excesos y sin faltantes.
- b) Ahorro y reducción de tiempo y costos, durante el proceso de aprovisionamiento.
- c) Preparar planes de aprovisionamiento de acuerdo con la planificación de producción y ventas.

d) Detectar y gestionar los materiales obsoletos o con poco movimiento.

2.2.3. Logística

Es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semi- elaborado y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final. (Escudero, 2014)

2.2.3.1. Objetivos de la logística

Tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad, y garantizar la calidad del producto y/o servicio. La logística se encarga de gestionar los medios necesarios y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.

Los objetivos que se obtienen con una buena planificación logística son:

- Adquirir materiales en las condiciones más adecuadas.
- Reducir costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.
- Reducir los costes de manipulación, procurando cambiar la mercancía de lugar el menor número de veces.
- Reducir los grupos de clasificación de stock.
- Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias de la forma más fácil y cómoda posible. (Escudero, 2014)

2.2.3.2. Funciones logísticas en empresas de servicios

Las empresas de servicios centran sus funciones en satisfacer las necesidades de los clientes, a través de los servicios que prestan. Los bienes que adquieren son para llevar a cabo la actividad que realizan y al ser de uso. (Escudero, 2014)

2.2.4. Almacén

2.2.4.1. Concepto de almacén

Se define como el edificio o lugar donde se guardan o depositan mercancías o materiales. (Escudero, 2014)

2.2.4.2. Funciones de almacén

Según Escudero (2014), los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenajes como: recepción, custodia, conservación, control y expedición de mercancías y productos, y las principales funciones de almacén son:

Recepción de mercancías:

Consiste en dar entrada a los artículos enviados por los proveedores. Durante el proceso de recepción, se comprueba que la mercancía recibida coincide con la información que figura en nota de entrega. También se observa las características, cantidad, calidad, etc., que correspondan al pedido.

Almacenamiento:

Es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de acceder a ellas y localizarlas fácilmente.

Conservación y mantenimiento:

Se trata de conservar la mercancía en perfecto estado, durante el tiempo que pertenece almacenada. La custodia de la mercancía también comprende aplicar la legislación vigente sobre seguridad e higiene en el almacén y normas especiales del cuidado y mantenimiento de cada producto.

Gestión y control de existencias:

Consiste en determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitará en cada pedido, para generar el mínimo coste de almacenamiento.

Expedición de mercancías:

Comienza cuando se recibe el pedido del cliente y el proceso consiste en seleccionar la mercancía y el embalaje, elegir el medio de transporte. Los almacenes de distribución comercial también hacen otras operaciones como consolidación, división de envíos y combinación de cargas.

2.2.4.3. La gestión de almacén

Permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención, los errores y tiempo de dedicación. (Flamarique, 2018)

Según Flamarique (2018) los objetivos de gestión de almacén son:

- Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias.

- Conseguir fiabilidad, al permitir conocer que mercancías hay en el almacén, en que cantidades y donde están ubicadas.
- Maximizar el espacio: ubicar la mayor cantidad de mercancía en el menor espacio posible, sin olvidar el resto de los principios del almacén.
- Minimizar las operaciones de manutención de las mercancías.

2.2.4.4. Tipos de almacén

Según Inza (2007) se agrupan teniendo en cuenta dos criterios:

Según la naturaleza de los artículos almacenados, podríamos diferenciar:

- Almacén de materias primas
- Almacén de productos semielaborados o work in process
- Almacén de productos terminados
- Almacén de piezas de recambio
- Almacén de materiales auxiliares

Según la función logística que desempeñan los almacenes:

- Almacén de fábrica: se encuentra en las propias instalaciones de la fábrica, desde donde se reciben los productos y se almacenan hasta su despacho.
- Almacén regulador: se encuentra situado a pocos kilómetros de las plantas de fabricación, su función consiste en regular el flujo de los productos de fábrica, distribuyéndolos a los puntos de destino según las necesidades.
- Delegación: También conocido con nombres de Almacén Distribuidor o Almacén Regional.

2.2.4.5. Ubicaciones de almacenes

La localización de los almacenes debe estar enfocado en dos puntos de vista:

- Una visión general del mercado para acotarse geográficamente a un área amplia.
- Una visión local del mercado que contemple aspectos particulares de las zonas acotadas en la visión general.

Mientras que la visión general debe responder a criterios de optimización del aprovisionamiento de materiales y de la oferta de productos y servicios de la compañía, la visión local debe segmentar la visión general e informar de las singularidades de cada sub zona. (Baixauli, 2012)

III. Hipótesis

El presente estudio no mantuvo una hipótesis, debido a que el nivel de investigación fue determinado como descriptivo.

Basándose en su publicación citado por Espinoza (2018) “*La hipótesis en la investigación*”, donde refirió que “Los estudios descriptivos estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales”. La presente investigación no formuló hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El presente estudio es una investigación aplicada porque se pretende generar conocimientos mediante la investigación, así como contribuir a la solución de problemas prácticos de la empresa en cuestión. En ese sentido, el tipo de investigación será cualitativo. El diseño de la investigación que se realizó: fue no experimental debido a que la información que se tomó tal como era en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 y 2 se revisaron algunos documentos. Finalmente fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se escogió solo una institución, una sola empresa. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se da en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. (Hernández, 2010)

Nivel de investigación:

El nivel de la investigación para el presente estudio fue descriptivo, ya que buscó especificar las características más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Hernández (2010). En este caso, la investigación permitirá conocer cómo es la calidad del servicio de la empresa Análisis Clínico ML SAC.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población se integró por empresas del sector servicios.

4.2.2. Muestra

La muestra de estudio se conformó por la empresa Análisis Clínico ML SAC.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 2 - Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas valorativas
<p>Variable Independiente</p> <p>Control Interno</p>	<p>Conocimiento control.</p>	<p>Gestión Supervisores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con un manual de control de interno en el almacén? 2. ¿Son apropiado los procedimientos de control interno en el área de almacén? 3. ¿Existe una adecuada supervisión en el área de almacén para garantiza el logro de los objetivos de la organización? 4. ¿El área de almacén cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza? 5. ¿El personal del área de almacén recibe capacitación del control interno de acuerdo a sus funciones? 	<p>Dicotómica</p>

	<p>Conocimiento de Control Interno en el área del Almacén</p>	<p>Orden y clasificación Rotación de stocks Seguridad Supervisión y control.</p>	<p>6. ¿El personal encargado lleva un control de los insumos que se van a vencer?</p> <p>7. ¿Cuenta la empresa con un Software para el control de almacén?</p> <p>8. ¿Los requerimientos de materiales, Insumos llegan oportunamente al área almacén?</p> <p>9. ¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los insumos, materiales?</p> <p>10. ¿Los Insumos se encuentra almacenado de forma ordenada para fácil localización y control?</p> <p>11. ¿Los encargados de almacén rinden informes a la administración sobre los medicamentos vencidos, para que se descarguen del sistema?</p> <p>12. ¿Se cuenta con proveedores confiables que garantizan el abastecimiento de forma inmediata?</p>	<p>Dicotómica</p>
--	---	--	--	-------------------

			<p>13. ¿El encargado de almacén cuenta con la capacidad de administrar y cumplir con las políticas establecidas?</p> <p>14. ¿La empresa cuenta con una persona encargada de recepción las mercaderías y la distribución de materiales?</p>	
--	--	--	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos

Técnica: A fin de crear las condiciones para la medición de las variables, la técnica que se empleó fue la encuesta por medio de formularios de Google (online) para el recojo de campo en este caso, para la recolección de datos, por cuanto provee la evidencia material con relación al problema de investigación.

Instrumentos: Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario.

4.5. Plan de Análisis

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

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

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

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3 - Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Indicadores	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.</p> <p>Específicos:</p>	<p>General:</p> <p>No aplica</p> <p>Específico:</p> <p>No aplica</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Variable independiente:</p> <p>Control interno.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Almacén</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Será no experimental– bibliográfico– documental y de caso.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva.</p>

	<p>1.Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios.</p> <p>2.Determinar y describir el control interno en los almacenes de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.</p> <p>3.Realizar el análisis comparativo del control interno en los almacenes de las empresas del sector</p>		<p>Indicadores:</p> <p>Infraestructura</p> <p>Tecnología</p>	<p>Tipo de método:</p> <p>Cualitativa</p> <p>Técnica:</p> <p>Recoger datos</p> <p>Instrumento:</p> <p>Encuesta</p> <p>Población:</p> <p>Empresas del sector servicios</p> <p>Muestra:</p>
--	---	--	---	--

	servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.			Empresa Análisis Clínico ML SAC
--	---	--	--	------------------------------------

4.7. Principios éticos

En el siguiente estudio de investigación, se respetó el Código Ético de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

A las personas que fueron entrevistadas, se les explicarán las razones y motivos del estudio, y se les garantizará la confiabilidad de los datos obtenidos a través de su entrevista.

Según Uladech (2019). Los principios que rigen la actividad investigadora son:

Protección a las personas. La finalidad en la presente investigación fue la persona y no el medio, de manera que se priorizó a las personas, respetando su dignidad humana durante la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado. El personal involucrado en la investigación se centró en la voluntad que brinde la persona y la libertad de la misma. Así mismo, fueron informados del alcance de la investigación.

Justicia. En la investigación se aplicó un juicio razonable, donde el trato fue equitativo, respetando la igualdad de género.

Integridad científica. En la investigación se planteó un enfoque basado en las normas deontológicas, donde se evaluó cada riesgo y beneficio en el investigado e investigador, dentro del ámbito profesional.

V. Resultados

5.1. Resultados

Objetivo 1: Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios.

Cuadro 1-Resultado de objetivo 1

Autor(es)	Resultados
Huanambal & Yajahuanca (2020)	Este autor manifiesta que tuvo un control interno bastante deficiente al momento de aplicarlo en la CLINICA NEFROLOGÍA DEL INKA, en el marco del cumplimiento de sus objetivos.
Carrera (2019)	Este autor señala que control interno de los inventarios sí influye en la rentabilidad de las Empresas Comercializadoras de Productos Farmacéuticos. Además, recomendaron que las organizaciones deberían dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones.
Zuñiga (2020)	Este autor señala que se realice una guía de procedimiento, como mapa funcional para agilizar el proceso de venta, así como para el almacén en cuanto a un adecuado control de stock para este tipo de mercadería. Al mismo tiempo, inventario de mercancías más frecuente por parte de la gerencia, lo que evitará ajustes innecesarios en el sistema de almacén y reducirá los costos de inventario con mercancías vencidas por tiempo en almacenamiento. Inventario y capital muerto.

Hinostraza (2018)	Este autor señala que el 80% del personal que labora en la empresa piensa que es necesario mejorar el control interno, mientras que el 20% indica que no, debe mejorarse el sistema que maneja. He incorporaron el manejo del sistema ERP “Siag web.
Escudero (2014)	Los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenajes, como: recepción, custodia, conservación, control y expedición de mercancías y productos.
Flamarique (2018)	Permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de mantenimiento, los errores y tiempo de dedicación

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

Objetivo 2: Determinar y describir el control interno en los almacenes de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

Cuadro 2 - Resultado del Objetivo 2

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
	CONTROL DE INTERNO		
1	¿Cuenta con un manual de control de interno en el almacén?		
	SI	X	
	NO		
2	¿Son apropiado los procedimientos de control interno en el área de almacén?		
	SI	X	

	NO		
3	¿Existe una adecuada supervisión en el área de almacén para garantiza el logro de los objetivos de la organización?		
	SI		
	NO		X
4	¿El área de almacén cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza?		
	SI	X	
	NO		
5	¿El personal del área de almacén recibe capacitación del control interno de acuerdo a sus funciones?		
	SI	X	
	NO		
6	¿El personal encargado lleva un control de los insumos que van a vencer?		
	SI		
	NO		X
	ALMACEN		
7	¿Cuenta la empresa con un software para el control de almacén?		
	SI	X	
	NO		

8	¿Los requerimientos de materiales e insumos llegan oportunamente al área de almacén?		
	SI		
	NO		X
9	¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los insumos y materiales?		
	SI	X	
	NO		
10	¿Los insumos se encuentra almacenado de forma ordenada para la fácil localización y control?		
	SI		
	NO		X
11	¿Los encargados de almacén rinden informes a la administración sobre los medicamentos vencidos, para que se descarguen del sistema?		
	SI	X	
	NO		
12	¿Se cuenta con proveedores confiables que garanticen el abastecimiento de forma inmediata?		
	SI	X	
	NO		
13	¿El encargado de almacén cuenta con la capacidad de administrar y cumplir con las políticas establecidas?		
	SI	X	

	NO		
14	¿La empresa cuenta con una persona encargada de recepción las mercaderías y la distribución de materiales?		
	SI	X	
	NO		

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 3: Realizar el análisis comparativo del control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

Cuadro 3 - Resultado del Objetivo 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DE OBJETIVO 1	RESULTADOS DE OBJETIVO 2	RESULTADOS
Responsabilidad para el almacenamiento	Carrera (2019) Este autor señala que recomendaron a las organizaciones, dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones.	La empresa Análisis Clínico ML SAC, cuenta con una persona encargada del área de almacén que aplica sus responsabilidades asignadas por esta área. (Preg.9)	COINCIDE
Sistema de Control Interno	Hinostraza (2018) Este autor señala que incorporaron el manejo del sistema ERP “Siag web”.	La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí maneja un sistema con el nombre Royal Systems, mediante el cual realizan muchas funciones (requerimiento, registro de	COINCIDE

		pedidos, salidas de insumos) y también ve el stock de los insumos. (Preg. 4)	
Capacitaciones en el control interno	Hinostroza (2018) indica que el personal de dicha área no está preparado para aplicar las funciones del control interno porque no reciben capacitaciones.	La empresa Análisis Clínico ML SAC, tiene una programación de capacitaciones trimestrales orientadas a mejorar sus funciones y actividades diarias (Preg. 5)	NO COINCIDE
Políticas del almacén	Escudero (2014) los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados y carencia de políticas de bienes y servicios.	La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí cuenta con políticas y tiene personal capacitado para liderar. También cuenta con tecnológica moderna. (Preg. 13)	NO COINCIDE

<p>Gestión de Almacén</p>	<p>Flamarique (2018) afirma que la gestión de almacén es recepción y distribuir las mercaderías y materiales.</p>	<p>La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí cuenta con una persona encargada de la recepción de insumos y distribución al área del almacén, con previa verificación del requerimiento solicitado. (Preg. 14)</p>	<p>COINCIDE</p>
----------------------------------	---	--	------------------------

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Resultados respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios.

Según Huanambal & Yajahuanca (2020) manifiesta que tuvo un control interno bastante deficiente al momento de la implementación, debido a que la gerencia y el personal de área no permanecieron involucrados en sus actividades. De igual forma, el control interno en el área de almacén no cuenta con un nivel adecuado de eficiencia, proactividad y compromiso del personal encargado, debido a que no hay una buena comunicación entre el área y su jefe inmediato. En ese sentido, si hubiera una buena comunicación, se podría generar un mejor control en el almacén y una mejora continua en el área.

Según Carrera (2019), señala que el control interno de los inventarios sí influye en la rentabilidad de las Empresas Comercializadoras de Productos Farmacéuticos. Además, recomienda a las organizaciones, dar a sus trabajadores, una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones. El control interno en el área del almacén influye mucho en la rentabilidad de la empresa porque es la base que permite al área de procesos, hacer sus actividades y así cumplir con los resultados oportunos al cliente.

Según Zuñiga (2020), el autor señala que se realice una guía de procedimiento, como mapa funcional para agilizar el proceso de venta, así como para el almacén, en cuanto a un adecuado control de stock para este tipo de mercadería. La guía

del procedimiento que sirve para el área de almacén para cumplir con los procedimientos asignados ya en esta área y pueda ser ejecutado y llevar un buen control en el stock.

Según Hinostroza (2018), manifiesta que su personal en el área de almacén no es adecuado para el desarrollo de los procedimientos de control interno, ya que propician el descontrol en la gestión del almacén. Se sugiere, cuando ingrese personal nuevo, deberá pasar una inducción en el área de almacén para que pueda tener en cuenta las funciones, y de esta manera, cumplir con lo asignado.

5.5.2. Resultados respecto al objetivo específico 2

Determinar y describir el control interno en los almacenes de la empresa

Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

Del cuestionario realizado a la empresa, es dirigido al encargado del área de Almacén.

1. RESPECTO AL CONTROL INTERNO

La empresa Análisis Clínico ML SAC, cuenta con un sistema que se llama Royal Systems, mediante el cual se realiza el requerimiento y despacho del requerimiento.

También, tienen un manual de procedimientos, que cuenta con las funciones del personal que está involucrado en dicha área, y reciben capacitaciones programadas trimestralmente, a fin de cumplir con los objetivos que la empresa se ha propuesto.

2. RESPECTO AL ALMACÉN

La empresa Análisis Clínico ML SAC, también utiliza el mismo sistema que se llama Royal Systems, recepción de almacén, cierre mensual de transacciones de almacén, Kardex, anulaciones y cierres, así como generar órdenes y aprobar (compra).

Cuenta con una lista de proveedores para solicitar los insumos, hay personal encargado de la recepción y distribución de los insumos a distintas áreas.

5.5.3. Resultados respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo del control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

Carrera (2019) indica que las organizaciones deberían dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones. **LO QUE COINCIDE** con la empresa Análisis Clínico ML SAC, cuenta con una persona encargada del área de almacén que aplica sus responsabilidades asignadas por esta área. (Preg.9)

Hinostroza (2018) indica que sí cuenta con un sistema de control interno, el cual permite obtener resultados oportunos. **LO QUE COINCIDE** con la empresa Análisis Clínico ML SAC, la cual maneja un sistema con el nombre “Royal Systems”, mediante el cual realizan muchas funciones (requerimiento, registro de pedidos, salidas de insumos) y también ve el stock de los insumos. (Preg. 4)

Hinostroza (2018) indica que le personal de dicha área no está preparado para aplicar las funciones del control interno, puesto que no reciben capacitaciones.

LO QUE NO COINCIDE con la empresa Análisis Clínico ML SAC, la cual tiene una programación de capacitaciones trimestrales orientadas a mejorar sus funciones y actividades diarias (Preg. 5)

Escudero (2014) los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados y la falta de políticas de bienes y servicios.

LO QUE NO COINCIDE con la empresa Análisis Clínico ML SAC, que sí cuenta con políticas y tiene personal capacitado para liderar. También cuenta con tecnológica moderna. (Preg. 13)

Flamarique (2018) afirma que la gestión de almacén es recepción y distribuir las mercaderías y materiales. **LO QUE COINCIDE** con la empresa Análisis Clínico ML SAC, la cual tiene un personal encargado de recibir los insumos y distribuir al área del almacén, con previa verificación del requerimiento solicitado. (Preg. 14)

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

1. Respecto al objetivo específico 1:

Determinar y describir el control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios.

- Los autores de los antecedentes citados en el cuadro 1; concluyeron que, al elaborar un manual de procedimiento, se permite a la empresa llevar un control interno en el área de almacén, y el personal contratado debe ser capacitado para que pueda desarrollar sus actividades asignadas y cumplir con los objetivos que la empresa se ha propuesto.
- El sistema del control interno ayuda a la empresa a obtener resultados oportunos que le permiten tomar sus propias decisiones y asignar las responsabilidades a los mismos empleados que ejecutan el sistema establecido.
- Con la aplicación de la tecnología, podemos obtener el almacén ordenado, codificado; para poder ubicarlo en el sistema y ver el stock de cada insumo.
- Llevando un buen control, podemos identificar los insumos que están a punto de vencerse, y poder utilizarlo oportunamente, para que la empresa no tenga pérdida, ya que es uno de los aspectos que se afecta.

2. Respecto al objetivo específico 2:

Determinar y describir el control interno en los almacenes de la empresa

Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

- La empresa Análisis Clínico ML cuenta con un sistema que se llama “Royal Systems”, a través de ese sistema se realiza el requerimiento y despacho del requerimiento.
- También tienen un manual de procedimientos, que tiene las funciones del personal que están involucrado en dicha área, y reciben capacitaciones programadas trimestralmente; para cumplir con los objetivos que la empresa se ha propuesto.
- Cuenta con una lista de proveedores para solicitar los insumos, hay un personal encargado de la recepción y distribución de los insumos a distintas áreas.

3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar el análisis comparativo del control interno en los almacenes de las empresas del sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico ML SAC Lima, 2020.

- La empresa Análisis Clínico ML SAC, cuenta con una persona encargada del área de almacén que aplica sus responsabilidades asignadas. **Carrera (2019)** indica que las organizaciones deberían dar a sus trabajadores una explicación por escrito de cada una de las funcionalidades y ocupaciones.
- La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí maneja un sistema con el nombre “Royal Systems”, mediante el cual realizan muchas funciones (requerimiento, registro de pedidos, salidas de insumos) y también ve el

stock de los insumos. **Hinostroza (2018)** indica que, cuenta con un sistema de control interno, lo cual permite obtener resultados oportunos.

- La empresa Análisis Clínico ML SAC, tiene una programación de capacitaciones trimestrales orientadas a mejorar sus funciones y actividades diarias. **Hinostroza (2018)** indica que el personal de dicha área no está preparado para aplicar las funciones del control interno, porque no reciben capacitaciones.
- La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí cuenta con políticas y tienen personal capacitado para liderar. También cuenta con tecnología moderna **Escudero (2014)** los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados, pese a la carencia de políticas de bienes y servicios.
- La empresa Análisis Clínico ML SAC, sí cuenta con una persona encargada de la recepción de los insumos y su distribución al área de almacén. Con previa verificación del requerimiento solicitado **Flamarique (2018)** afirma que la gestión de almacén es recepción y distribuir las mercaderías y materiales.

Referencias Bibliográficas

Anaya, J. J. (2008). *Almacenes-Analisis-Diseno-y-Organizacion*. ESIC EDITORIAL.

<https://es.scribd.com/document/410979835/Almacenes-Analisis-Diseno-y-Organizacion-pdf>

Aquino, L. (2019). *Análisis y propuesta de mejora para el sistema de control interno de inventarios para los laboratorios farmacéuticos en Santo Domingo, caso: Laboratorios Contifarma, S. A., 2019*. Universidad APEC.

Baixauli, F. (2012). *Gestión del almacén*. In *Gestion y simulacion de un centro logistico aeronautico* (2012th ed., pp. 12–25). Editorial E-reding.

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/4642/fichero/Tomo+I.+Introduccion+y+antecedentes%252FCapitulo+2.Gestion+del+almacen.pdf>

Carrera R., Y. M. (2019). *Control interno de los inventarios y la rentabilidad de las empresas comercializadoras de productos farmacéuticos en la provincia de Huaura* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3551>

Choquehuanca, H. F. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 - 2017* [Universidad César Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, M. (2014). *Tecnicas de Almacen*. Paraninfo.

<https://es.scribd.com/document/377497883/Tecnicas-de-Almacen-Maria-Jose->

Escudero-Editorial-Paraninfo

Espinoza, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación. Revista de Educación MENDIVE*.

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>

Everson, M. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. In *Energy Institute - 19th World Petroleum Congress 2008: A World in Transition: Delivering Energy for Sustainable Growth* (Mayo 2013, Vol. 1). EDITORIAL PWC.

https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Flamarique, S. (2018). *Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias*

(Marge Book). 1° Edición 2018. https://www.cargoflores.com/wp-content/uploads/2018/07/1-Métodos-almacenamiento-y-gestion-de-existencias_Cargo-Flores.pdf

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. In *Instituto de Investigación en Accountability y Control* (Ed.), *Instituto de Investigación en Accountability y Control* (2011th ed.). 01/07/2011.

<https://isbn.cloud/9789972294839/sistemas-de-control-interno-para-organizaciones/>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6 edición).

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hinostraza Liñan, Y. R. R. L. D. (2018). “ *Evaluación del control interno de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Ecolab Perú*

- Holdings SRL en el primer semestre del periodo 2018 .” 98.*
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1784/1/Liseth Hinostroza_Danika Romero_Trabajo de Investigacion_Bachiller_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1784/1/Liseth_Hinostroza_Danika_Romero_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2018.pdf)
- Huanambal, R. X., & Yajahuanca, C. (2020). *Influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la Clínica Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54089>
- Inza, A. U. (2007). *Manual Basico de Logistica Integral*. EDITORIAL DIAZ DE SANTOS. <https://es.scribd.com/doc/314136523/Manual-BaSico-de-LogiStica-Integral>
- Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa Ficha Técnica. Actualidad Empresarial N° 198 Primera Quincena de Enero 2010, 2010*. [http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia del control de inventarios en la empresa.pdf](http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf)
- Rengifo H., M. (2019). *Diseño de un sistema de control de inventarios para el laboratorio clínico de la empresa social del Estado (E.S.E) hospital Luis Ablanque de la plata (HLAP) de Buenaventura, que le permita mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud*. [Universidad del Valle].
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/14562?show=full>
- Republica Contraloría, G. de la. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno Marco Conceptual Del Control Interno. Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa Buen Gobierno y Reforma Del Estado, 62.*

[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/
Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Rodríguez, J. (2020). *Fortalecimiento del sistema de control interno en la e.s.e “Hospital Regional del Magdalena edio”*: enfoque coso. Universidad EAN.

Serrano, P. A. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*. *Espacios*, 39(3).

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Uladech. (2019). *Código De Ética Para La Investigación*. *Chimbote - Perú*, 1–7.
www.uladech.edu.pe

Valle Toribio, M. (2021). *Control interno y gestión administrativa en el servicio interno del Instituto Nacional de Salud de Lima*, 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60429>

Zuñiga, S. (2020). *Control Interno en las áreas de almacén , ventas y su efecto en la rentabilidad de las empresas avícolas , Cerro Colorado – Arequipa , 2019*

[Universidad Tecnológica del Perú].

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4212>

Anexo

Anexo 1 - Cuestionario

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
	CONTROL DE INTERNO		
1	¿Cuenta con un manual de control de interno en el almacén?		
	SI		
	NO		
2	¿Son adecuados los procedimientos de control interno en el área de almacén?		
	SI		
	NO		
3	¿Existe una adecuada supervisión en el área de almacén para garantizar el logro de los objetivos de la organización?		
	SI		
	NO		
4	¿El área de almacén cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza?		
	SI		
	NO		
5	¿El personal del área de almacén recibe capacitación del control interno de acuerdo a sus funciones?		
	SI		

	NO		
6	¿El personal encargado lleva un control de los insumos que van a vencer?		
	SI		
	NO		
	ALMACEN		
7	¿Cuenta la empresa con un software para el control de almacén?		
	SI		
	NO		
8	¿Los requerimientos de materiales, insumos llegan oportunamente al área almacén?		
	SI		
	NO		
9	¿Se encuentran definidas las responsabilidades para el almacenamiento y conservación de los insumos, materiales?		
	SI		
	NO		
10	¿Los Insumos se encuentra almacenado de forma ordenada para fácil localización y control?		
	SI		
	NO		

11	¿Los encargados de almacén rinden informes a la administración sobre los medicamentos vencidos, para que se descarguen del sistema?		
	SI		
	NO		
12	¿Se cuenta con proveedores confiables que garantizan el abastecimiento de forma inmediata?		
	SI		
	NO		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Fotos del almacén

Ilustración 1 - Fotos del almacén



Anexo 3. Hoja de aceptación

Anexo 2 - Hoja de aceptación



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 25 de septiembre del 2020

Sr.

PEDRO EUGENIO ACUÑA RAMIREZ

Jefe del Área de Logística de la empresa Análisis Clínico SAC.

Presente. -

Es un grato dirigirme usted; para saludarlo muy cordialmente. Siendo el motivo de la presente manifestarle que, en el marco del cumplimiento curricular de la carrera profesional de contabilidad, en el curso de TESIS II, debo realizar un trabajo de investigación denominado "Control Interno en los almacenes de la empresa del sector servicios; Caso de la empresa Análisis Clínico SAC". Y para realizar este presente trabajo solicito brindar información a Milena Katherine Rivera Chuquihuanga, para la recolección de datos.

Atentamente


JEFE DEL AREA DE LOGISTICA
PEDRO ACUÑA
42434505
PEDRO EUGENIO
ACUÑA RAMIREZ


Milena Rivera Chuquihuanga
DNI 44313546

Anexo 4. Cronograma de actividades

Cuadro 4 - Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE TRABAJO	AÑO 2021 -II															
	MESES															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEMANAS															
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.Presentación del primer borrador del informe final		■														
2.Mejora de la redacción del primer borrador del informe final			■													
3.Primer borrador de artículo científico				■												
4.Mejora en la redacción del informe final y artículo científico					■											
5.Revisión y mejora del informe final						■										
6.Revisión y mejora del artículo científico							■									
7.Revisión y mejora del artículo científico II								■								
8.Calificación del informe final, artículo científico y ponencia por el docente tutor (DT)									■							
9.Calificación del informe final, ponencia, artículo científico y sustentación por el jurado de investigación										■						
10.Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el Jurado de Investigación											■					
11.Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el Jurado de Investigación II												■				

Anexo 5. Presupuesto

Cuadro 5- Presupuesto

Servicios

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Precio S/.
Internet	100	Horas	S/ 100.00
Total S/			S/ 100.00

Fuente: Elaboración propia

Bienes

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Precio S/.
Dispositivo USB	1	Unidad	S/ 35.00
Laptop	1	Unidad	S/ 1,800.00
Total S/			S/ 1,835.00

Fuente: Elaboración propia

Resumen


Rubro	Importe
Servicios	S/ 100.00
Bienes	S/ 1,835.00
Total S/	S/ 1,935.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Financiamiento

Totalmente auto financiado por el alumno investigador.

Anexo 7. Consentimiento


UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas, 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 **Control Interno En Los Almacenes De La Empresa Del Sector Servicios: Caso: De La Empresa Análisis Clínico SAC** y es dirigida por **Milena Katherine Rivera Chuquiaguanga** investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar y describir las características del control interno en los almacenes de la empresa de sector servicios: caso de la empresa Análisis Clínico SAC.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **20 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 su **número telefónico nos contactaremos**. Si desea, también podrá escribir al correo milleric.rive@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 Angeles de Chimbote.

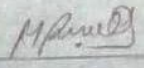
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Pedro Eugenio Acuña Ramírez

Fecha: 30-09-2020

Correo electrónico: pacuae@precisa.com.pe

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

