



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EPS SEMAPA
BARRANCA S.A.” BARRANCA, 2016.

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

AUTORA:

BACH. MAGDA MEDALIT CRUZ CHAMOCHUMBE

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EPS SEMAPA
BARRANCA S.A.” BARRANCA, 2016.

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

AUTORA:

BACH. MAGDA MEDALIT CRUZ CHAMOCHUMBE

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por brindarme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional, por darme la fuerza de seguir adelante día a día a pesar de las dificultades que se me han presentado en el camino.

A mi Asesor

MGTR. Víctor Sichez Muñoz por su incondicional apoyo, tiempo y recomendaciones en la elaboración de este informe de tesis.

DEDICATORIA

A mi familia

Que son parte de mi vida y sólo me dan alegrías; además me brindan su apoyo moral para no rendirme; y me alientan a seguir adelante hasta conseguir mis metas.

A un amigo especial

Que gracias a su motivación empecé este proyecto y hoy se hace realidad; gracias a su apoyo estoy logrando cumplir mis sueños.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa EPS SEMAPA SA” de Barranca, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al jefe del área de almacén través de la técnica de entrevista; encontrando los siguientes resultados: De la revisión de la literatura pertinente la mayoría de los autores afirman que el control interno mejora la gestión de las empresas comerciales y promueve la eficacia y eficiencia en su organización. Respecto al caso, se puede inferir que la empresa “EPS SEMAPA BARRANCA SA”, de Barranca, no llevan a cabo la correcta implementación de un control interno en el área de almacén, lo que limita contar con información fidedigna que imposibilita tomar decisiones en beneficio de la empresa, cumplir con las metas y objetivos planteados.

Finalmente, se concluye que las empresas deben implementar un control interno y la aplicación correcta de sus componentes en el almacén, pues es importante ya que ayuda a que sus operaciones sean optimas, eficientes y seguras, limpias y ordenadas; eliminando errores frecuentes como faltantes de mercaderías, un estoqueado de artículos innecesariamente, que la mercadería se maltrate y/o pasen de moda, lo cual todo esto representa pérdidas para una empresa.

Palabras claves: Empresa de Servicio, Control Interno, Almacén.

ABSTRACT

The present research had as general objective: To describe the influence of internal control in the management of the warehouse area of the companies in the commerce sector of Peru and of the companies EPS SEMAPA BARRANCA S.A in Barranca, 2016. The investigation was Non - experimental design - bibliographical - documentary and case, to collect information was used bibliographic records and a pertinent questionnaire closed questions applied to the head of the warehouse area through the interview technique; Finding the following results: From the review of relevant literature, most authors claim that internal control improves the management of commercial enterprises and promotes efficiency and efficiency in their organization. Regarding the case, it can be inferred that the company "EPS SEMAPA BARRANCA S.A", of Barranca, do not carry out the correct implementation of an internal control in the warehouse area, which limits having reliable information that makes it impossible to take decisions for the benefit of the Company, meet the goals and objectives set.

Finally, it is concluded that companies must implement internal control and the correct application of their components in the warehouse, because it is important because it helps to make their operations optimum, efficient and safe, clean and orderly; Eliminating frequent mistakes such as missing goods, unnecessarily stocking items, causing merchandise to be mistreated and / or out of fashion, all of which represent losses for a company.

Keywords: Busines enterprise, Internal control, almacén

CONTENIDO

Caratula.....	i
Contra Caratula.....	ii
Hoja de jurado de Tesis.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Regionales	24
2.1.4 Locales.....	26
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Teorías del Control Interno	29
2.2.2 Teoria de la Gestion.....	34
2.2.3 Teoría de Gestion de Almacen	34
2.2.4 Teoría de la empresa.....	34
2.2.5 Teoria de empresa Comercial.....	40
2.3 Marco conceptual.....	40
2.3.1 Definicion del control Interno	40
2.3.2 Definicion de gestion.....	41
2.3.3 Definicion de Almacen.....	41
2.3.4 Definicion de gestion de almacen.....	41
2.3.5 Definicion de Empresa	43
2.3.6 Definicion de Empresas Comercial	43

III. METODOLOGÍA	44
3.1 Diseño de investigación	44
3.2 Población y muestra	44
3.3 Definición y operacionalización de las variables	44
3.4 Técnicas e instrumentos	44
3.4.1 Técnicas.....	44
3.4.2 Instrumentos	44
3.5 Plan de análisis	45
3.6 Matriz de consistencia	45
3.7 Principios éticos	45
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
4.1 Resultados	46
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.	46
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.	48
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.	51
4.2 Análisis de resultados	58
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	58
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	59
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	63
V. CONCLUSIONES	67
5.1 Respecto al objetivo específico 1	67
5.2 Respecto al objetivo específico 2	67
5.3 Respecto al objetivo específico 3	68
5.4 Conclusión general	68
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	69
6.1 Referencias bibliográficas	69
6.2 Anexos	76

6.2.1	Modelos de fichas bibliográficas.....	76
6.2.2	Cuestionario.....	78
6.2.2	Matriz de consistencia	82

I. INTRODUCCIÓN

Las gerencias de las organizaciones públicas y privadas a nivel internacional, que están en la línea de la modernidad, están alentando permanentemente a la mejora de su gestión, preocupados que ésta se lleve a cabo con economía, eficiencia, eficacia y transparencia; habiéndose generado nuevas corrientes y orientaciones administrativas, que estimulan a las administraciones, a mejorar los controles internos de las organizaciones, de tal forma que se fortalezca la imprescindible confianza de la sociedad, y otros actores, en la fidelidad de la información económica y administrativa de las organizaciones y elevar la profesionalidad y ética de los trabajadores y directivos de la misma, garantizando la calidad y transparencia en la gestión.

El control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico y muchas veces la malas decisiones y la necesidad ambiciosa del ser humano suele ocasionar un desequilibrio en lo que respecta al control de los recursos existentes en almacén; pues en muchas empresas suele haber empleados con falta de principios éticos y moral profesional, deshonestos, descuidados o ineficientes, en quienes recae; con suma importancia, la custodia de los activos encargados bajo su responsabilidad que requieren supervisión y monitoreo por parte de los órganos comprometidos para estas acciones. (Vilca, 2012)

La Ley n.º 28716, la Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, la Resolución de Contraloría n.º 458-2008-CG, el Decreto de Urgencia n.º 067-2009 y la Ley n.º 29743, impulsan para la Administración Pública del Perú, un Sistema de Control Interno – SCI, con una estructura uniforme.

Es bajo este contexto, donde nace la importancia de implementar un adecuado y sólido Sistema de Control Interno, en la gestión de los almacenes de las empresas

comerciales con el fin de promover la protección y salvaguarda, logrando de esta manera una seguridad razonable en que logren los objetivos de la organización, de esta manera contribuyen a evitar los desequilibrios o diferencias que se pueden presentarse en los activos.

Siendo el control interno una herramienta de gestión que permitirá fomentar la eficiencia, eficacia, economía y una gestión de calidad en sus operaciones, coadyuvará a obtener información financiera válida y confiable así como presentación oportuna y una observación y cumplimiento de leyes, normas, regulaciones y otras reglas aplicables a las empresas comerciales en el Perú. (Meléndez, 2015)

A nivel mundial todas las empresas deben contar con un sistema de control interno sofisticado, ya que existen muchas tendencias que han ido evolucionando en la economía mundial en un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, la rápida globalización de los mercados nos han transformado en un mundo comercial de competencia multifacética, es por ello que el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las de grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que las empresas establezca un control interno de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado. (Tovar, 2005)

A nivel nacional, las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento comprende los servicios de agua potable; sistemas de producción y distribución, alcantarillado sanitario y pluvial; sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas y de lluvias; y, servicios de disposición sanitaria de excretas, sistemas de letrinas y fosas sépticas.

Las empresas de saneamiento, no sólo tienen problemas internamente, si no también frente a los organismos reguladores como la Superintendencia Nacional de Servicios

de Saneamiento (SUNASS) y especialmente frente a la comunidad. Con la comunidad los problemas están referidos a la falta de un eficiente y eficaz servicio de agua potable (cortes intempestivos, cortes programados, aguas contaminadas, aguas con exceso y falta de cloro, etc.), deficiencias en el alcantarillado, falta de tratamiento de aguas servidas y otros problemas relacionados con los servicios de saneamiento.

Un mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresas-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana en las relaciones de funcionarios-ejecutivos y subordinados; pues es un instrumento de eficiencia y no un reglamento de carácter autoritario; como es el Manual de Funciones y Procedimientos de Control Interno.

Ahora bien, en el Perú la gran mayoría de empresas comerciales, no tienen definido un sistema de control organizado en el área de almacén, es probable que se deba a que la gerencia no presta la atención necesaria en este aspecto; el cual permita establecer con claridad, las funciones de autorización, supervisión, custodia, registro y control en los procesos de almacenaje y despacho de las mercancías, debiéndose abordar con urgencia este tema para que las empresas comerciales del Perú diseñen y apliquen un conjunto de medidas de implementación con el fin de determinar la influencia del control interno en el área de almacén. (Zapata & Gerardo, 1997, citado por Zavaleta, 2013)

Es oportuno mencionar que todos los departamentos o áreas que conforman una empresa son importantes, pero las existencias del departamento de almacén son las partidas más importantes en una empresa comercial, de dicha área depende el éxito de la entidad, es decir, debe ejercerse un grado de control adecuado pues si se adquiere cantidades innecesarias de recursos (mercaderías), el descontrol, abrirá paso a las mermas, el hurto y desperdicios de estas.

A Nivel Local, mediante el diagnóstico realizado en la Entidad Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Semapa Barranca S.A., correspondiente al periodo 2015, se ha determinado deficiencias en lo que respecta a la planeación, organización, dirección y coordinación institucional, como consecuencia de lo cual no se tiene eficiencia y eficacia institucional, no contando la entidad con controles internos totalmente implementados.

En este trabajo de investigación se estima conocer el nivel del control interno en la EPS Semapa Barranca S.A., y cuál sería la solución, a efecto de mejorar el resultado de la gestión. De esta forma se mejorará la planeación, organización, dirección y coordinación de la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, determinándose los errores o las irregularidades para así recomendar las medidas correctivas más adecuadas

Por tanto, existe un vacío del conocimiento. Por las razones expuestas el enunciado es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa EPS SEMAPA BARRANCA S.A de Barranca, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa de servicios EPS SEMAPA BARRANCA S.A de Barranca.

Así mismo, para poder lograr el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa

de servicio EPS SEMAPA BARRANCA S.A de Barranca.

3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa de servicio “EPS SEMAPA BARRANCA S.A de Barranca, 2016?

Finalmente, la investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; acerca del control interno y su influencia en la gestión de almacenes en las empresas del sector de servicios de Barranca; es decir nos permitirá conocer la importancia que tiene el uso adecuado de un control interno dentro de los almacenes de las empresas que servirá para mejorar el control de los recursos custodiados e inventariados.

El control interno, mediante la trasmisión de normas, procesos y procedimientos, coadyuvarán al logro de objetivos, evaluando de manera constante su actualización y optimización, garantizando de esta manera el avance de los procesos administrativos, técnicos y operativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Agua y Alcantarillado Semapa Barranca S.A.

Frente al problema advertidos en las labores de control realizado por el Órgano de Control Institucional de la EPS Semapa Barranca S.A., se considera necesario presentar alternativas de solución, que estén relacionadas con la maestría; y habiendo siendo reconocido el control interno como una herramienta para que la dirección, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

El presente trabajo de investigación se realiza en apego de un conjunto de normas especiales y propias que son la base para regular el ejercicio, metodología, procedimiento de análisis aplicados u operaciones, tratamiento de documentos,

registros y las interpretaciones sobre el tema de investigación, son efectuados con actitud y criterios uniformes.

En la actualidad toda Entidad sea pública o privada debe contar con un Control Interno Administrativo-Financiero-Operativo, organización y estructuras óptimas las cuales les permitan brindar bienes o servicios de excelencia a la sociedad. Esta investigación contemplará en su estricto orden Técnico-Normativo conocer el nivel del Control Interno en la EPS Semapa Barranca S.A. las cuales posteriormente fortalecerán las actividades y proceso de la Entidad.

Así mismo, la presenta investigación servirá como guía metodológica para otros investigadores que realicen trabajos parecidos como el nuestro.

Además, se justifica porque aportará elementos prácticos, es decir, se conocerá de manera práctica cómo influyen el control interno en la gestión del área de almacén de la empresa “EPS SEMAPA BARRANCA S.A de Barranca, 2016?

Finalmente, la realización de este proyecto de investigación servirá como base para la realización de la tesis final, cuyo fin es culminar y aprobar la evaluación satisfactoriamente y así obtener el título profesional de Contador Público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Llanes, Pherson & López (2011) en su tesis titulada: “Manual de Control Interno para los almacenes en las empresa de servicios minorista mixta”, cuyo objetivo general fue: elaborar un manual para el control interno, aplicado a los inventarios y dirigido a directivos y trabajadores del área de almacenes. Asimismo, se utilizó el método de revisión bibliográfica, aplicándose la técnica de la encuesta y la observación documental. También se obtuvo las siguientes conclusiones: al existir un manual de control interno diseñado de acuerdo a las características de la empresa permite desarrollar la actividad del control interno sobre los inventarios con eficiencia, asimismo, incrementara el nivel de conocimientos, responsabilidad y rigor en el trabajo de los administrativos y trabajadores respecto a las normas de control interno. Además, el no contar con un programa sistemático de controles internos lo que propicia son violaciones y manifestaciones de corrupción en los trabajadores y directivos responsables de los inventarios en los almacenes.

Flores & Rojas (2015) en su tesis titulada: “Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG repuestos industriales, realizada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador; cuyo objetivo de este trabajo fue evaluar procesos, actividades, funciones para el manejo y control de inventarios,

establecer nuevos lineamientos, políticas, técnicas para la recepción, registro, acomodo, salvaguarda, conservación y despacho de mercadería, brindar una información razonable para la toma de decisiones de la alta administración, además de aplicar indicadores de gestión que puedan medir el nivel de servicio, rotación, duración, vejez, valor económico y exactitud en los registros de inventarios. Finalmente se obtuvo como resultado que la implementación de mejoras en el proceso de control interno en el área de inventarios, permite un desarrollo eficiente y eficaz de las actividades y operaciones con la adecuada segregación de funciones que dará como resultado la razonabilidad de sus saldos en libros de la cuenta inventarios.

Zobeida (2007) en su tesis titulada: “Evaluación del Control Interno del departamento de Almacén del centro estatal de coordinación Falcón del Ministerio del poder popular para la infraestructura, realizada en la ciudad de Coro del Estado de Falcón”, país de Venezuela; dicha investigación es descriptiva documental y carácter evaluador, con un muestra de ocho trabajadores del almacén, el cual se obtuvo como resultados que, existen debilidades en el control interno lo que impide crear un ambiente ético positivo y generar un buen comportamiento en los empleados. Así mismo, la inexistencia de controles de seguridad para la protección física de los materiales y bienes origina daños y pérdidas en los resultados planeados esperados. La aplicación de un adecuado control interno implica la mejora en el almacén para dar índices de respuestas efectivas en beneficio de la gestión.

Sánchez (2015) en su tesis titulada: “Control interno y gestión de inventarios en la ferretería FERRHER en la parroquia Luz de América”, realizado en

Santo Domingo. Ecuador, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios en la ferretería FERRHER en la parroquia Luz de América; asimismo, se empleó la metodología cuali-cuantitativa. Además, se llegó a las siguientes conclusiones: es necesario contar con la implementación del sistema de control interno para reducir el alto índice de riesgo y esto ayude a mejorar la gestión de los inventarios, realizando un mayor control en el seguimiento del destino de los documentos que sirven de soporte al registro de las operaciones, además que permite mantener políticas y procedimientos actualizados acorde a las necesidades de la empresa.

Rojas (2007) en su tesis titulado: “Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”, realizado en el país de Guatemala, cuyo objetivo general fue plantear un diseño de un sistema de control interno, a través de manuales administrativos y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, se identifique y minimice las debilidades de control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos. Finalmente, se pudo llegar a las siguientes conclusiones: el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada en la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, ya que son piezas fundamentales que garantiza la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las

operaciones y punto de partida. Además, el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno, conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos en la Región Lima, que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Mamani (2015) en su tesis titulada: Incidencia del Control Interno en la Gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Puno, 2012 – 2014, cuyo objetivo general fue: determinar la incidencia del control interno en la gestión del área del almacén en la municipalidad provincial de Puno. La metodología aplicada fue en un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo – explicativo, finalmente se obtuvo los siguientes resultados: si existe una relación de incidencia entre el control interno y la gestión en el área de almacén, se ha podido ver que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que influye en la gestión que por ende no es de calidad debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de normas de control interno, tanto en las actividades generales como en cada uno de los procesos de almacén, además la tendencia de la importancia del control interno ha crecido a través de los años, lo cual significa que el nivel de desconocimiento

por parte de los servidores públicos a disminuido y el funcionamiento del control interno muestra un ligero crecimiento con tendencia a seguir mejorando.

Gomez (2014) en su tesis titulada: “Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de las carreteras del gobierno regional Puno 2013 – 2014”, cuyo objetivo fue determinar y analizar los resultados de la implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de carreteras del gobierno regional de Puno. A su vez, se destacaron las siguientes conclusiones: la existencia de un sistema de control de inventarios permite realizar los trabajos acorde a sus funciones en el área de almacenes para su buen control de materiales, bienes y equipos, así también una mejor atención a la obra en concerniente elección, además un manejo confiable y transparente en cada almacén de obras. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice dicha información errónea.

Ramirez (2014) en su Tesis titulada: “El Sistema de Control Interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú”, realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: proponer soluciones en la aplicación del control interno en una empresa comercial, se llegó a la siguiente conclusión: el control interno permitirá obtener eficiencia en el manejo de las área y por ende su repercusión en sus indicadores de liquidez, rentabilidad y de gestión organizacional. Así mismo, permita realizar una evaluación para encontrar los puntos críticos a los que están expuestas este tipo de compañías y que les permita establecer parámetros de control propios con los que pueda generar

información confiable y flujos de sus operaciones correctas, complementando sus políticas y valores corporativos en el giro normal de las operaciones de la empresa.

Ayasta (2015) en su tesis titulada: El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, caso: hotel los portales de Piura, cuyo objetivo general fue: determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015; además, se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, lo cual se llegó a la siguiente conclusión: el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así, el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos en estas empresas que prestan servicio en el Perú.

Cabello (2013) en su tesis titulada: “Importancia del Control interno en la gestión de las empresas comerciales”, realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: determinar porque es significativamente importante el control interno en la gestión de las empresas comerciales, obteniéndose las siguientes conclusiones: el control interno en todas las empresas comerciales, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones,

riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Así mismo, mediante el establecimiento de un adecuado control interno se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regularizaciones aplicables, contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos. Por lo que, se recomienda que el sistema de control interno deban ser empleados por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

Guevara & Quiroz (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del Área de Logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC”, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue demostrar que la implementación del sistema de control interno permitirá mejorar la eficiencia en el Área de logística de la empresa constructora Rial construcciones y Servicios S.A.C., a través de la aplicación de encuestas de preguntas cerradas en una muestra de 15 personas de una población constituida por el personal a cargo de un total de cuatro directivos de la empresa, cuya conclusión fue: la implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable a la empresa desde el punto de vista del control de recursos materiales y monetarios; pues al implementar una serie de políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a

la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la región Lima, menos la provincia de Barranca; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Crisoles (2014) en su tesis titulada: “el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Barranca – 2012, cuyo objetivo general fue: determinar el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz, asimismo, la tesis fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, y para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 5 empresas de una población de 5, utilizando la técnica de encuesta. De acuerdo al estudio realizado, el autor determinó las siguientes conclusiones: que las empresas comerciales en la ciudad de Barranca tienen implementado el Informe COSO, porque es un compendio de definiciones, reglas y buenas prácticas acerca del control interno en una organización. Si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, su importancia radica en que requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores. Al implementar la práctica sugeridas en el Informe C.O.S.O., las organizaciones consiguen controlar más eficiente, eficaz y transparentemente su operación. Una de las grandes ventajas de

C.O.S.O. reside en que al parametrizar y formalizar las técnicas de medición, el control resulta simple y efectivo. Otra ventaja importante es su dinamismo para ser revisado y actualizado según los cambios que va experimentando la organización.

Estrada (2013) en su trabajo de tesis titulado: “Ventajas en la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de la UGEL –BARRANCA”. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir las ventajas que genera la implementación de un Sistema de Control Interno en el Área de Almacén. Considerando los resultados de dicha investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

La importancia de tener un adecuado Sistema de Control Interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello depende para mantenerse en el mercado.

Es oportuno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá su situación real, de ahí la importancia de tener una planificación capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por último, se llegó a la convicción de que el diseño e implementación del sistema de Control Interno, liberado de formalismos, de burocracias, asumido con responsabilidad por los jefes y con amplia participación de todos los directivos, ejecutivos y trabajadores, puede ser un valioso instrumento para

cumplir con eficacia los retos que tenemos por delante superar para bien de la institución.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la provincia de BARRANCA que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Bazan (2013) en su tesis titulada: La carencia de un sistema de control interno en el departamento de almacén y su incidencia en los resultados de las empresas comerciales del Perú, cuyo objetivo general fue: determinar y analizar la incidencia en los resultados que genera la carencia de un sistema de control interno en el departamento de almacén, de las empresas comerciales del Perú. Así mismo, se obtuvieron las siguientes conclusiones: la existencia de un sistema de control interno permite realizar un cálculo presupuestal más acorde en relación a los inventarios, así también una mejor elección de fuente de financiamiento, además un costo confiable y en consecuencia la obtención de resultados positivos en beneficio de la empresa. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a costos para establecer precios de venta y tomar decisiones basadas en los márgenes de utilidad reportados u otros tipos de decisiones en beneficios de la empresa.

Llaczka (2017) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa

“Constructora Covesa S.R.L” de Barranca, 2015. Cuyo objetivo general fue determinar y describir la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú y de la empresa “Constructora Covesa CRL”, además la investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al contador general de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista, lo cual se obtuvo la siguiente conclusión general: la mayoría de las empresas a nivel nacional toman parcialmente en cuenta los componentes y sub componentes del control interno establecidos en el informe COSO. Asimismo, en la empresa del caso la no implementación de este sistema influye en la mala gestión empresarial, ocasionando un uso ineficiente e ineficaz de los recursos de la empresa.

García (2013) en su tesis titulada: Deficiencias en el Sistema de Control interno en el Área de Almacén y su incidencia en la Gestión de las empresas comerciales del Perú 2012, cuyo objetivo general fue: describir las incidencias que genera las deficiencias de un sistema de control interno en el área de almacén para una buena gestión, de las empresas comerciales del Perú, el diseño de la investigación fue no experimental; llegando el autor a las siguientes conclusiones: es imprescindible que el área de almacén de las empresas comerciales del Perú cuente con un buen sistema de control interno en pro de una buena gestión, es decir, ayuda a la realización y desarrollo de los objetivos, también a que las operaciones de las empresas sean eficientes y seguras, logrando así satisfacer la necesidad que tiene. Por otra parte, es necesario implementar los manuales de organización, reglamentos y

directivas internas, porque esto permite a la administración tener a tiempo los documentos que le permitan obtener una buena gestión lo que conlleva a comparar con lo planificado o proyectado en relación al área de almacén. De igual modo, al contar con recurso humano preparado permitirá eliminar errores frecuentes tales como: malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos. En conclusión, si las empresas comerciales del Perú no implementan un buen sistema de control interno en el área de almacén, las deficiencias que se generen tendrán incidencia negativa en su gestión.

Zavaleta (2013) en su tesis titulada: Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, 2013. Asimismo, esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental transversal, cuyos resultados se evidencian a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet, entre otros. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: la implementación de dicho sistema de control interno permite una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera; además de identificar, conocer y reducir fraudes, controlar las entradas y salidas de los inventarios permitiendo una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, y también influye en el ambiente socioeconómico, ya que permite un desarrollo tecnológico y financiero para estos, puesto que aparte de generar aumentos

en los ingresos y en la producción, también involucrando cambios en las actitudes y costumbres populares.

Leon, (2013) en su trabajo de investigación denominado: caracterización del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú: caso empresas farmacéuticas de Barranca. Cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú. Caso empresas farmacéuticas de Barranca. Tuvo una población y muestra de 15 farmacias a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 interrogantes cerradas, llegando a la conclusión de que la existencia de un Sistema de Control en el área de almacén mejora significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de los inventarios y en la distribución física de los almacenes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Las normas en que se basa este informe son:

- Informe COSO, que son las Normas Internacionales del control Interno.
- Contraloría General de la República del Perú, que son Normas del Control Interno en el Perú.
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 2).

Es importante tratar los temas que guardan relación con el sistema de control interno ya sea en las empresas públicas y privadas, sin importar su dimensión y sus fines; pues el informe COSO simplifica dichos conceptos, además da

seguridad y garantiza en cuanto a la efectividad y eficiencia en todas las operaciones, así mismo, tiene como finalidad brindar información válida, veraz y salvaguardar los recursos de las empresas. Para **Meléndez (2015)** el control interno es una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

Así mismo, el autor cita según el COSO 2013, que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Martínez & Guevara (2012, citado por Cabello, 2013) exponen que el control interno fue definido por primera vez en 1949 por el comité American Institute of Accountants, el mismo se refería a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

Además, para **Carol (2005)** los elementos que el informe COSO destaca como básicos para disponer de un control interno efectivo son 5:

Ambiente de Control: Valora especialmente el factor humano, el grado de disciplina, fidelidad, compromiso e integridad de la plantilla, los valores éticos, los principios de gestión y el desarrollo de sus empleados.

Identificación y Evaluación de Riesgos: Valora el grado de conocimientos y experiencia acumulada por la empresa en el ámbito que se analiza.

Actividades de Control: Políticas, procedimientos, técnicas y disponibilidad o no de las herramientas de control y alarma, automatismos de seguimiento del proceso, entre otros.

Información y Comunicación: Facilidad o nivel de funcionalidad de mecanismos internos de comunicación de la empresa. Grado en el que el personal de la entidad conoce y comparte la información necesaria para desarrollar, gestionar y controlar su tarea.

Supervisión: Niveles y calidad de la supervisión de que dispone el proceso analizado. A mayor cantidad en la supervisión más se reduce el riesgo de no conformidad con los criterios establecidos.

De lo antes expuesto por los autores se deduce, que el Sistema de Control interno es una herramienta de normas, reglamentos, técnicas, métodos y/o procedimientos que determina el desarrollo efectivo de una entidad; es decir, permite lograr un mejor avance en sus operaciones vigilando y salvaguardando el bienestar de ésta sobre los posibles errores de puedan surgir.

2.2.1.1 Importancia del Control Interno

Según **Rivera (2015)** el control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo,

económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. De la misma forma, el control interno se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional.

2.2.1.2 Objetivos del Control Interno

Ramón (2004) precisa que los objetivos del control interno deben lograr:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.

7. Crear conciencia de control.

2.2.1.3 Principios del Control Interno

Según **Meléndez (2015)** los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en los siguientes numerales:

- a. Es necesario establecer responsabilidades
- b. Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
- c. Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas.
- d. Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona.
- e. Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.
- f. La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- g. Los períodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.
- h. La vinculación del empleado en la empresa no se consigue únicamente con un sueldo justo y suficiente; son importantes otros aspectos
- i. En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.

j. No debe obviarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad por partida doble.

k. Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia.

2.2.2 Teoría de Gestión

Chunga (2014) define a la Gestión como la aptitud para planificar, organizar y dirigir los recursos de una empresa con el propósito de obtener el grado óptimo de posibilidades mediante decisiones que necesariamente tiene que efectuar el encargado de la Gestión Gerencial esencialmente dirigidas a conseguir los objetivos y metas previamente fijadas, así como de cumplir con las obligaciones resultantes de las mismas, especialmente cuando se trata de obtener diversas fuentes de financiamiento que permitan contar con flujos de efectivo para poder efectuar las inversiones temporales y permanentes que hagan posible la continuidad de las operaciones especialmente las que están destinadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes y consumidores.

2.2.3 Teoría de Gestión de Almacén

Martínez (1990, citado por Leon, 2013) define a la gestión de almacenes como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Cabe destacar, que la gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el

abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. En conclusión, el objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

¿Cuáles son las diferencias entre gestión de inventarios y gestión de almacenes y qué factores debe ser capaz de contemplar el almacén del Siglo XXI?

Santos (2010) explica que existe una confusión que se origina habitualmente cuando hablamos y utilizamos indistintamente el concepto de Gestión de Almacén y el de Gestión de Inventarios.

La Gestión de Inventarios indica, ¿Qué?, ¿Cuánto?, ¿A cuánto? y ¿Cuándo? deben ser almacenados los diferentes productos. Mientras que la Gestión de Almacén indica, ¿Dónde? y ¿Cómo? deben ser Almacenados dichos productos. La gestión de almacén trata sobre la utilización de las "Mejores Técnicas" de Almacenaje para conseguir la optimización en la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material, dentro de un mismo almacén, hasta el punto de consumo. Hoy en día es infrecuente plantear la implantación de una gestión de almacén incapaz de resolver, los costes originados por la sincronía entre el flujo de materiales, y el flujo de información (captura y tratamiento de los datos generados en los sistemas de información por el flujo de materiales). El almacén actual debe ser capaz de

dar una respuesta rápida, flexible y eficiente a los retos competitivos que nos exige la demanda actual del mercado:

1. - Mejora del servicio a clientes
2. - Crecimiento del nº de referencias. Lo que en la gestión de almacén se traduce por un cuidado Diseño de localización y capacidad óptima del almacén, de la zonificación de los productos, de los métodos de almacenaje y organización a utilizar, de la adecuación al flujo de entradas y salidas, de los equipamientos, y de la optimización que hagamos de los de recursos.
3. - Preparado para atender pedidos de los clientes que aumentan en líneas y disminuyen en cantidad.
4. - Capaz de aumentar la productividad y permitir el incremento de la competitividad. Flexibilidad en los lanzamientos de nuevos productos frente a la competencia.
5. - Capaz de sincronizar el flujo de materiales con el de información.
6. - Que permita la disminución de costes del stock financiero.

2.2.4 Teoría de Empresas

Rojas (2007) define a la empresa como un ente económico que coordina sus esfuerzos para la consecución de un fin específico; dicho ente realiza diversas operaciones dependiendo de su naturaleza; estas operaciones pueden ser financieras, productivas, de servicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano.

2.2.4.1 Clases de Empresa

Anónimo (s.f) expone que una empresa es una unidad cuyos componentes hacen uso de distintos recursos para lograr sus objetivos. A la vez, define que las empresas se agrupan referente a diferentes conceptos, tales como:

a) **Según el Sector de Actividad:**

- **Empresas del Sector Primario:** También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima.
- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales.

b) **Según el Tamaño**

- **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado.
- **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.

- Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual.

c) Según la Propiedad del Capital.

- Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas.
- Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

d) Según el Ámbito de Actividad.

- Empresas Locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- Empresas Provinciales: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- Empresas Nacionales: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

e) **Según el Destino de los Beneficios.**

- Empresas con Ánimo de Lucro: Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- Empresas sin Ánimo de Lucro: En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.
- Según la Forma Jurídica.
- Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

f) **Según el tipo de empresa:**

- Sociedad Colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- Comanditarias: Poseen dos tipos de socios: los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad

de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa .

- **Sociedad Anónima:** Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

2.2.5 Teoría de Empresa Comercial

Según **Zevallos, (2013)** las empresas comerciales son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados. Pueden ser de tres tipos:

- **Mayoristas:** son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor.
- **Minoristas o detallistas:** son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor.
- **Comisionistas:** se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición del Control Interno

Son reglamentos, procedimientos, normas y/o métodos de planeación y organización, cuya finalidad es proteger, salvaguardar los activos de una entidad, brindando una información veraz, exacta y confiable sobre la gestión de una empresa ya sea administrativa o funcional.

2.3.2 Definición de Gestión

Según **Vilca (2012)** conceptualiza la gestión como la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos en el proceso de obtención, utilización y mantenimiento de los medios necesarios para la realización de las acciones que deben ser ejecutadas para concretar metas y objetivos previamente definidos.

2.3.3 Definición de Almacén

Área o espacio físico donde se mantiene en stock, almacenado o en exhibición la mercancía o bienes para la venta.

2.3.4 Definición de Gestión de Almacén

Moreno (2009, citado por Zavaleta, 2013) define a la gestión de almacén o el almacenamiento, como aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios.

LAS ÁREAS DEL ALMACÉN:

Morante (s/f) expresa que normalmente una planta manufacturera o una empresa comercializadora deben tener tres áreas en el almacén, como base de su planeación:

- **Recepción:** El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. Además, el espacio necesario para el área de recepción depende del volumen máximo de mercancía que se descarga y del tiempo de su

permanencia en ella. Y finalmente, el tiempo de permanencia de las mercancías en el área de recepción debe ser lo más corta posible, pues el espacio y el costo de operación depende de la fluidez con que estas se pasan del vehículo del proveedor al almacén puesto que todo estancamiento innecesario eleva el costo del producto.

- **Almacenamiento:** En la zona de almacenamiento se estudia el espacio que se requiere para cumplir con las finalidades del almacén, ya que ello exige realizar las operaciones que forman el ciclo de almacenamiento, para lo cual es indispensable disponer de espacio suficiente donde se pueda actuar organizadamente, sin inconvenientes ni tropiezos.
- **Entrega:** Son varios los problemas que pueden derivarse de la escasa disponibilidad de locales, o el hecho de que estos sean poco racionales o inadecuados a las exigencias de la empresa. Para los almacenes de productos terminados y de materiales son igualmente válidas análogas consideraciones.

El tamaño y distribución de estas tres áreas depende del volumen de operaciones y de la organización de cada empresa en lo particular. Estas pueden estar completamente separadas e independientes unas de otras, o bien, dentro de un solo local.

PROBLEMAS EN LOS ALMACENES:

Morante (s/f) el llenado excesivo de los locales puede causar daño a los materiales y aumentar la eventualidad de reclamos y devoluciones por parte de los clientes. Puede hacer difícil la rotación de los

materiales, favoreciendo la acumulación de mercancías superadas y de difícil venta. Puede también ser inoportuna la atención de los pedidos, lo cual creará dificultades a la organización de las ventas.

- El Espacio y el Personal es insuficiente.
- El Personal es incapaz por falta de Entrenamiento.
- El Almacén está mal localizado o existe una mala distribución.
- Deficiente colocación de la mercadería que dificulta la localización rápida para acomodar y/o surtir la demanda.
- Equipo de Almacenamiento Inadecuado, obsoleto o en mal estado.
- Equipo de Manejo de Materiales Insuficiente o Inadecuado.

2.3.5 Definición de Empresa

Una empresa es una unidad económica y a la vez social, puesto que está constituida por elementos humanos, materiales y técnicos. Ésta es creada con fines de lucro; es decir obtener utilidades a través de su participación en la comercialización de bienes y servicios.

2.3.6 Definición de Empresa Comercial

Es una organización o institución dedicada a la compra y venta de mercancías cuyo fin es económico-comercial.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo - bibliográfico, documental y de caso.

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no hay población, tampoco muestra.

3.3 Definición y Operacionalización de las variables

No se aplico

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y recojo de la información del objetivo 3 se utilizó la técnica de la comparación.

3.4.2 Instrumentos

En el recojo de información del objetivo específico 1 se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para el recojo de información del objetivo 2; se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y pertinentes, y para el recojo de la información del objetivo específico 3, se utilizó como instrumento los resultados de los cuadros 01 y 02 correspondientes al objetivo específico 1 Y 2 respectivamente.

3.5 Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al gerente como representante de la empresa del caso. Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los objetivos 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

ANEXO 03

3.7 Principios éticos

No aplica

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú, 2016.

CUADRO 01

AUTORES	RESULTADOS
Llanes, Pherson y López (2011)	Establece que La aplicación de un control interno diseñado a las actividades que realiza la empresa, permitirá tener una organización en sus operaciones eficientemente, además incrementará el nivel de conocimientos, responsabilidad y rigor en el desempeño laboral de todos los que forman parte del área de almacén de la entidad, evitando así actos negativos que perjudiquen a la empresa.
Zobeida (2007)	Establece que, la inexistencia de controles de seguridad para la protección física de los materiales y bienes, origina daños y pérdidas en los resultados planeados esperados. La aplicación de un adecuado control interno implica la mejora en el almacén para dar índices de respuestas efectivas en beneficio de la gestión.
Rojas (2007)	Afirma que el control interno debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada en la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, ya que son piezas fundamentales que garantiza la eficacia,

	<p>eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización Además, el costo de un sistema de control interno y los procedimientos que se dictan no resultan onerosos a la entidad.</p>
Ramirez (2014)	<p>Establece que el control interno permitirá tener eficiencia en el manejo del área de almacén y por ende su repercusión en sus indicadores de liquidez, rentabilidad y de gestión organizacional. Así mismo, permita realizar una evaluación para encontrar los puntos críticos a los que están expuestas las compañías comerciales, lo que les permita establecer parámetros de control propios con los que pueda generar información confiable y flujos de sus operaciones correctas, complementando sus políticas y valores corporativos en el giro normal de las operaciones de la empresa.</p>
Cabello (2013)	<p>Determina que el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante porque cuenta con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados que fortalecerá y mejorará la gestión; es decir, es una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable.</p>
Guevara & Quiroz (2014)	<p>Establecen que la implementación de un sistema de control interno, desde el punto de vista del control de recursos materiales y monetarios; pues al implementar una serie de</p>

	políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.
García (2013)	Establece que si las empresas comerciales del Perú no implementan un buen sistema de control interno en el área de almacén, las deficiencias que se generen, tales como: malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos; tendrán incidencia negativa en su gestión.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa de servicio “EPS SEMAPA Barranca S.A.” de Barranca, 2016.

CUADRO 02

AMBIENTE DE CONTROL		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
1. ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?		X
2. ¿se cuenta con planes estratégicos y han sido mencionados para el conocimiento del personal?		X

3. ¿existe la práctica de la integridad y valores éticos en el manejo del almacén?	X	
4. ¿se realiza actividades de recreación que fomenten la integración de su personal?	X	
5. ¿la empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	X	
6. ¿cree usted que un buen control interno es importante ya que ayuda a formar un buen ambiente de control?	X	
EVALUACION DE RIESGOS		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
7. ¿la empresa cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos?		X
8. ¿la empresa ha determinado responsables para la identificación y el análisis de los riesgos?	X	
9. ¿en la empresa existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?		X
10. ¿el almacén está rodeado de sistemas apropiados de protección tales como rejas, protectores, alarmas, entre otros?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
11. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
12. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?	X	

13. ¿las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
14. ¿cada área facilita información oportuna, actual y accesible para evaluar en las tomas de decisiones?	X	
15. ¿es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X	
16. ¿Se han determinado canales de comunicación para que los trabajadores comuniquen las irregularidades, omisiones, errores que se hayan detectado?	X	
17. ¿en la empresa existe la comunicación interna – externa que trasmite datos e información?		X
18. ¿se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?		X
19. ¿es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?		X
ACTIVIDADES DE SUPERVISION Y MONITOREO		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
20. ¿se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?		X
21. ¿se ejercita en el almacén la supervisión de manera responsable?	X	
22. ¿en la empresa existe medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?		X
23. ¿Los problemas detectados en el monitoreo de supervisión son registrados y comunicados con	X	

prontitud a los responsables para los correctivos que se tomen?		
24. ¿las evaluaciones de control interno son adecuadas y periódicas?		X

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al jefe del área de almacén de la empresa “ABC”.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de almacén de las Empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “EPS SEMAPA Barranca S.A.C.” de Barranca, 2016.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	La aplicación de un control interno diseñado a las actividades que realiza la empresa, permitirá tener una organización en sus operaciones eficientemente, además incrementará el nivel de	La empresa no cuenta con un sistema de control interno adecuado para las actividades que realiza la empresa, lo cual tiene debilidades en el área de almacén. (Pregunta 1) La empresa cuenta con la aplicación de	No coinciden Si coinciden

	<p>conocimientos, responsabilidad y rigor en el desempeño laboral de todos los que forman parte del área de almacén de la entidad, evitando así actos negativos que perjudiquen a la empresa.</p> <p>(Llanes, Pherson & López, 2011)</p>	<p>códigos de ética que hacen propicio el espacio laboral y promueve el ejercicio de sus operaciones en el área de almacén correctamente.</p> <p>(Preguntas 3).</p> <p>La empresa realiza capacitaciones y actividades que incentiva a los trabajadores a realizar eficientemente sus laborales, lo cual permite laborar en un ambiente apropiado y cómodo que fomente la integración de su</p>	<p>Si coinciden</p>
--	---	---	----------------------------

		personal. (Preguntas 4 y 5).	
Evaluación de riesgos	Un control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante porque cuenta con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados que fortalecerá y mejorará la gestión; es decir, es una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y	La empresa no cuenta con mecanismos que identifiquen riesgos oportunos lo cual imposibilita a los trabajadores del área de almacén y al encargado o jefe de dicha área, conocer las debilidades que existen, lo cual imposibilita dar prontas medidas de protección para los recursos. (Preguntas 7, 9 y 10) La empresa a asignado un jefe en el área de almacén	No coinciden No coinciden

	cuidando la gestión administrativa y contable. (Cabello, 2013)	que supervise el control de bienes y desempeño de los trabajadores, pero por falta de medidas de control, vigilancia e inapropiados espacios de almacenaje se presentan riesgos en pérdidas de productos y con ello desequilibrios en los inventarios (Pregunta 8)	
Actividades de control	La aplicación de políticas de seguridad implica la mejora en el área de almacén para dar índices de respuestas efectivas sobre los	La empresa no realiza procedimientos de selección de personal capacitado para cada área correspondiente, lo cual es	No coincide Si coinciden

	<p>riesgos identificados; asimismo, se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera.</p> <p>(Zobeida, 2007)</p>	<p>desfavorable en la búsqueda de proteger los recursos. (pregunta 1)</p> <p>La empresa en contrariedad a lo anterior, asigna rangos basándose en el tiempo y desempeño laboral del trabajador (Pregunta 2).</p>	
<p>Información y comunicación</p>	<p>La mala comunicación entre las diferentes áreas de las empresas generan las deficiencias, tales como: malas políticas de</p>	<p>Existe una efectiva y buena comunicación entre las diferentes áreas interrelacionadas de la empresa. (preguntas 14, 15 y 16)</p>	<p>Si coincide</p> <p>No coincide</p>

	<p>compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos; tendrán incidencia negativa en su gestión.</p> <p>(García, 2013)</p>	<p>En la empresa no se controlan correctamente la información del almacén, haciendo la comunicación – inapropiada. – (preguntas 18 y 19)</p>	
<p>Actividades de supervisión y monitoreo</p>	<p>Una evaluación verifica la eficiencia en el manejo del área de almacén, y permite encontrar los puntos críticos a los que están expuestas, y así establecer</p>	<p>La empresa no cuenta con un sistema de control que le permita monitorear y realizar todas las evaluaciones de los componentes de dicho control interno y</p>	<p>No coinciden</p> <p>Si coincide</p>

	<p>parámetros de control propios con los que pueda generar información confiable y flujos de sus operaciones correctas, complementando sus políticas y valores corporativos en el giro normal de las operaciones de la empresa.</p> <p>(Ramirez, 2014)</p>	<p>determinar el buen funcionamiento de ellos. (preguntas 20, 22, y 24)</p> <p>En la empresa el jefe del área de almacén cumple con la supervisión y monitoreo correspondiente, comunicando en la brevedad correspondiente. (preguntas 21 y 23)</p>	
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1y 2.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Revisando la literatura pertinente Ramírez (2014), Cabello (2013), Guevara & Quiroz (2014) y García (2013) coinciden en sus resultados al establecer que el control interno mejora la permitirá obtener mejoras en su liquidez, rentabilidad y gestión organizacional así mismo, un notorio avance en lo que respecta al desarrollo y crecimiento en su eficiencia y productividad de las empresas comerciales del Perú, siempre y cuando se aplique de manera adecuada; bajo las leyes, reglamentos y normativas de ley; por cuanto es un instrumento y/o herramienta de control administrativo, que genera la transparencia y seguridad en las operaciones, que facilitan que la gestión administrativa cumpla con sus objetivos y metas trazadas. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales: Zobeida (2007) y Rojas (2007) quienes establecen que el control interno se ajusta a las necesidades y requerimientos de cada organización, y además garantiza una gestión eficiente, eficaz y rentable sobre las operaciones, mejorando así el resguardo, custodia y control de los recursos. Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según Meléndez (2015), Rivera (2015) y Ramón (2004).

Por lo tanto se puede inferir que los trabajos de investigación de los autores citados sólo se dedican a describir aspectos relacionados con los que establece la teoría del control interno y no demuestran

estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de almacén en las empresas comerciales del Perú.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2

4.2.2.1 Respecto al componente ambiente de control

De la aplicación del cuestionario realizado al jefe del área de almacén de la empresa, en donde se realizaron 06 preguntas que componen al ambiente de control, de la cual representa el 100%, nos arroja un índice de un 67% que corresponde a la respuesta SI y un 33% como respuesta negativa, esto quiere decir que la organización refleja una correcta administración de recurso humano y de la competencia de ellos, esto quiere decir que existe un buen ambiente de control, lo cual estimula e influencia a una eficiente y eficaz desempeño de las funciones del personal, motivados por las actividades recreativas y sobre todo las capacitaciones que se les realiza, todo ello mejora la competitividad empresarial generando una gestión y logro de objetivos planteados. Estos resultados coinciden con el autor internacional Llanes, Pherson y Lopez (2011), y Rojas (2007) y con los autores nacionales Guevara & Quiroz (2014) y Mamani (2015), así como también con autores regionales y locales Llacza (2017) y Crisoles (2014), quienes afirman que la implementación del control interno permite un buen funcionamiento eficaz y eficiente de la organización, además contribuir en el con la aplicación de manuales de organización y funciones logran un buen ambiente de control, un espacio propicio y apto para laborar haciendo que las personas que se desempeñan dentro, realicen satisfactoriamente sus funciones, lo que conlleva a un incremento razonable de los logros de los objetivos de la empresa. Estos resultado

coinciden con la base teórica de Meléndez (2015) donde dice que el control interno es una herramienta de gestión que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan dentro del proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y personal en promoción de la eficiencia de sus operaciones promoviendo un mayor grado de rentabilidad.

4.2.2.2 Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 4 preguntas realizadas al jefe del área de almacén, lo cual representa el 100%, nos arroja un índice de un 25% que corresponde a la respuesta SI y un 75% como respuesta negativa, esto quiere decir que la organización refleja una situación perjudicial, puesto que se obtuvieron respuestas negativas lo que se refiere a que la empresa no ha tomado medidas ni mecanismos para identificar y poder afrontar los riesgos que se presenten, lo cual dicha información recopilada no coincide con lo que establece los autores internacionales Cabello (2013) y Ayasta (2015), quienes establecen que los procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión; es decir, es una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Asimismo, al detectar irregularidades y errores se puede tomar soluciones factibles evaluando todos los niveles de autoridad, administración del personal, métodos y sistemas empleados, logrando una seguridad operacional. Y lo que establece la teoría del autor Carol (2005), pues afirma que la identificación y análisis de riesgo valora

el grado de conocimientos y experiencia de la empresa en el desempeño de sus operaciones en el ámbito que se analiza.

4.2.2.3 Respecto al componente actividades de control

De las 3 preguntas realizadas al jefe del área de almacén, lo cual representa el 100%, nos arroja un índice de un 67% que corresponde a la respuesta SI y un 33% como respuesta negativa, lo cual es levemente beneficioso ya que refleja que la empresa del caso verifica periódicamente el funcionamiento de actividades, tareas y procesos que se desarrollen, pero para conseguir el 100% de control en las actividades deberían realizar una selección de personal correctamente capacitado para el control y supervisión de cada área, para que tomen la dirección como jefes de área encargada. Estos resultados coinciden con los autores internacionales Zobeida (2007) y Sanchez (2015), los autores nacionales Gómez (2014), Guevara & Quiroz (2014) y el autor regional Estrada (2013), quienes establecen que la entidad deben contar con la aplicación de políticas de seguridad que implica la mejora en el área de almacén para dar índices de respuestas efectivas sobre los riesgos identificados; asimismo, se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera.

4.2.2.4 Respecto al componente información y comunicación

De las 6 preguntas realizadas al jefe del área de almacén, lo cual representa el 100%, nos arroja un índice de un 50% que corresponde a la respuesta SI y un 50% como respuesta negativa, lo cual no se puede afirmar que la empresa se encuentre en una mala ni buena situación, puesto que si se

brinda información oportuna y actual para las mejoras correspondientes lo que genera una eficiente acción en reportes hecha por las áreas correspondientes, pero por parte del área de almacén hay casos que por la falta de equipos de control y vigilancia muchas veces se ve opacado la labor del personal y por ende hace inapropiada la comunicación e información que se brinda, lo que coincide con los autores García (2013) y Bazán (2013), quienes establecen que la mala comunicación entre las diferentes áreas de las empresas generan las deficiencias, tales como: malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos; lo que genera incidencia negativa en su gestión. Lo cual coincide con las bases teóricas del autor Ramón (2004), quien expresa que los objetivos del control interno en función a la información que recopila y salvaguarda promueve la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de los objetivos y la misión.

4.2.2.5 Respecto al componente de actividades de supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al jefe del área de almacén, lo cual representa el 100%, nos arroja un índice de un 40% que corresponde a la respuesta SI y un 60% como respuesta negativa, lo que indica que la empresa del caso no efectúa el componente de supervisión y monitoreo, lo que es perjudicial pues no permite conocer oportunamente las deficiencias que atraviesa la empresa y además la poca supervisión por parte de los gerentes y/o dueños de la entidad hacen que el personal no cumpla eficientemente sus funciones, lo cual afecta la liquidez, rentabilidad y permanencia de la

empresa en el amplio mundo competitivo y comercial. Lo que no coincide con los autores Ramirez (2014), Estrada (2013) y Llacza (2017), quienes afirman que una evaluación verifica la eficiencia en el manejo del área de almacén, y permite encontrar los puntos críticos a los que están expuestas, y así establecer parámetros de control propios con los que pueda generar información confiable y flujos de sus operaciones correctas, complementando sus políticas y valores corporativos en el giro normal de las operaciones de la empresa.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2; para finalmente dar paso a la columna cuatro, donde se establece el análisis de comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

4.2.3.1 Respecto al componente ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), estos resultados coinciden ya que guardan una estrecha relación, debido a que tienen muy en claro que el no contar con la implementación de control interno la empresa queda expuesta a diversos riesgos lo que perjudica el salvaguardar los recursos, causando pérdidas significativas y descontrol en el almacén. Además, la búsqueda de integración del personal mediante capacitaciones,

actividades recreativas e incentivos generara disciplina y confianza, permitiendo que la información, el desempeño laboral y la práctica de valores éticos emanen una buena actividad comercial que también influye en el servicio a brindar al cliente.

4.2.3.2 Respecto al componente evaluación de riesgo

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la identificación y valoración de riesgos, no coinciden, puesto que la empresa a pesar de haber seleccionado responsables para la identificación y análisis de los riesgos, no ha implementado mecanismos y sistemas apropiados en el área de almacén, pues se evidencia un desorden y mala distribución en el almacenaje de los productos, los equipos de almacenaje son inadecuados, falta de equipos de seguridad para la salvaguarda de los productos y las personas encargadas muchas veces desconocen el mecanismo de almacenaje lo que ocasiona una confusión y mezcla de los productos generando retraso en las funciones del personal encargado en el área de ventas. Todo ellos ocasiona una alto riesgo de errores que causa una mala gestión y aleja de las posibilidades de alcanzar los objetivos de la empresa, tal como lo establece Cabello (2013), que el control interno es una herramienta estratégica permitirá realizar una evaluación oportuna, ayudando a evitar errores, fraudes o riegos protegiendo la gestión administrativa y contable de la entidad.

4.2.3.3 Respetto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a las actividades de control, si coinciden puesto que la empresa realiza periódicamente procesos y evaluaciones en la que verifica el buen desenvolvimiento del personal de cada área, ya que estos fueron personas contratadas sin constatar con anterioridad la experiencia que tienen en el desempeño del cargo que se le asignará, dicha información lo recogen de los resultados respaldados por documentos que cada jefe de las distintas áreas les brinda, y con ella se puede mitigar posibles riesgos y garantizar una buena administración. Lo que afirma Zobeida (2007), que expresa que las empresas deben contar con la aplicación de políticas de seguridad que implica la mejora en el área de almacén para dar índices de respuestas efectivas sobre los riesgos identificados; asimismo, se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa.

4.2.3.4 Respetto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a este componente, se puede afirmar que la empresa está en un nivel de coincidencia apropiada puesto que la empresa y cada área que le comprende facilita la información pertinente, oportuna y competente, dicha información es fidedigna y actualizada lo cual servirá razonablemente para los datos brindados en los estados financieros de la empresa, aunque aún existe una leve carencia en los controles en el área

de almacén debido que no existe un sistema apropiado para brindar información externa y continua.

4.2.3.5 Respecto al componente supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la supervisión y monitoreo, no coinciden puesto que la empresa no realiza un monitoreo en los controles internos ya que no cuenta con ello, lo cual ocasiona riesgos, retrasos y el incumplimiento de objetivos trazados. Es por ello que se debe aplicar una evaluación que verifique la eficiencia en el manejo del área de almacén, y permite encontrar los puntos críticos a los que están expuestas, y así establecer parámetros de control propios con los que pueda generar información confiable y flujos de sus operaciones correctas, complementando sus políticas y valores corporativos en el giro normal de las operaciones de la empresa.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1

En los resultados de los antecedentes pertinentes revisados, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas comerciales del Perú. Los trabajos sólo se han limitado a describir por separado las variables; sin embargo en las bases teóricas se establece que si existe influencia entre el control interno y gestión; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la gestión.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

Del cuestionario aplicado al jefe del área de almacén de la empresa de servicio “EPS SEMAPA BARRANCA S.A.” se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un control interno sofisticado pero a pesar de ello hay un manejo y gestión correcto aunque con deficiencias en el manejo del componente de evaluación de riesgo, ya que se pudo comprobar que no cuenta con mecanismos ni sistemas apropiados que identifiquen y evalúen riesgos con el fin de proteger los bienes salvaguardados en el área de almacén.

En las actividades de supervisión y monitoreo, se comprobó que no se cuenta con un monitoreo periódico que verifique el nivel de eficacia de los controles internos. Asimismo, el poco compromiso de algunos de los trabajadores con la empresa conlleva a un mal desempeño laboral y descoordinación funcional en el área de almacén.

5.3 Respecto al objetivo específico 3

De la revisión de la literatura pertinente y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que las empresas de servicio del Perú como en la empresa EPS SEMAPA Barranca S.A.", del distrito de Barranca, no llevan a cabo la correcta implementación de un control interno en el área de almacén, lo que limita contar con información fidedigna que imposibilita tomar decisiones en beneficio de la empresa y cumplir con las metas y objetivos que se plantean.

5.4 Conclusión general

De la información de la literatura pertinente y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se concluye que muchas de las empresas a nivel nacional no ven necesario la implementación del control interno y la aplicación correcta de sus componentes. Asimismo, la empresa "EPS SEMAPA BARRANCA S.A." también sigue esta tendencia, lo que genera un mal manejo y desconocimiento a fondo de la situación global de la empresa.

El contar con un sistema de control interno en el área de almacén es de mucha importancia ya que ayuda a que las operaciones sean eficientes y seguras, limpias y ordenadas; eliminando errores frecuentes como faltantes de mercaderías, un estoqueado de artículos innecesariamente, que la mercadería se maltrate y/o pasen de moda, lo cual todo esto representa pérdidas para una empresa. Además, dicho sistema mejora las técnicas de almacenaje consiguiendo con ello una optimización en la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier producto, dentro de un mismo espacio, hasta el punto de consumo.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- Anónimo (s.f). *Definición y tipos de empresas*. Recuperado de:
<http://www.tierradelazaro.com/wp-content/uploads/manuales/Tipos%20de%20Empresas.pdf>
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040037>
- Bazán, R. (2013). *La carencia de un sistema de control interno en el departamento de almacén y su incidencia en los resultados de las empresas comerciales del Perú*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027835>
- Cabello, J. (2013). *Importancia del control Interno en la Gestión de las empresas comerciales*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Lima, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034709>
- Carol, LL. (2005). *Los Criterios del Informe Cosso*. Recuperado de:
http://www.apaprevencion.com/fotos/articulos_tecnicos/P172_1.pdf
- Chunga, E. (2014). *El Sistema de Control Interno como soporte para la eficiente Gestión de Inventarios en las empresas comerciales de la*

provincia de Huaura. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Huacho, Perú. Recuperado de:

<http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/355/TESIS%20FINAL%20CHUNGA%20VERGARA.pdf?sequence=1>

- Crisoles, S. (2014). *El control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz – 2012*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035436>
- Estrada, W. (2013). *Ventajas en la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de la UGEL-SIHUAS*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027817>
- Flores, I. & Rojas, A. (2015). *Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil*. (Proyecto a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría). Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- García, S. (2013). *Deficiencia en el Sistema de control Interno en el Área de almacén y su Incidencia en la Gestión de las empresas comerciales del Perú 2012*. (Tesis para optar título de licenciado en contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Chimbote, Perú.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034692>

- Guevara, J. & Quiroz, R. (2014). *Aplicación del Sistema de control Interno para mejorar la eficiencia del área de Logística en la empresa constructora Rial construcciones y Servicios SAC*. (Tesis para optar obtener título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA_JUAN_CONTROL_INTERNO_EFICIENCIA_LOG%3%8DSTICA.pdf
- Gomez, H. (2014). *Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de las carreteras de gobierno regional de Puno 2013 – 2014*. (Tesis para optar título de licenciado en contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037910>
- Instituto Nacional de estadísticas e Informática. (2000). *Chimbote en cifras: estadísticas socio económico y demográfico*. Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0443/Libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas e informáticas. (2014). *Perú: estructura empresarial 2013*. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1178/libro.pdf
- Llacza, G. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora*

Covesa S.R.L. ” de Chimbote, 2015. (Tesis para optar título de licenciado en contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042569>

- Llanes, A., Pherson, E. & López, G. (2011). *Manual de control interno para los almacenes en la empresa de comercio minorista mixta.* Observatorio de la economía Latinoamericana, Cuba. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/mag.htm>
- Leon, A. (2013). *Caracterización del Control Interno en el Área de Almacén en las empresas comerciales del Perú. Caso empresa farmacéuticas de Chimbote.* Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru.shtml>
- Mamani, D. (2015). *Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Puno, 2012-2014.* (Tesis para optar el título de contador público. Universidad nacional del Altiplano). Puno, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2161/Mamani_Mamani_Dania_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, J. (2015). *Control Interno.* Recuperado de: <file:///C:/Users/ray/Downloads/LIBRO-DE-CONTROL-INTERNO-CON-LOGO-UTEX-03-2015-AUTOR%C3%8DA-PROPIA.pdf>

- Morante, P. (s/f). *Gestión de almacenes*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-almacenes/gestion-almacenes.shtml>
- Ramirez, J. (2014). *El sistema de Control Interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú*. (Informe de tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034158>
- Ramón, J. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Rivera, D. (2015). *Importancia del Control Interno en los negocios*. Recuperado de: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Rojas, W. (2007). *Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa Comercial de repuestos Electrónicos*. (Previo a conferirse el título de contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado, Universidad de San Carlos de Guatemala). Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Sánchez, K. (2015). *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería FERRHER en la parroquia Luz de América*. (Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA). Santo domingo, Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>

- Santos, J. (2010). *Gestión de inventarios y gestión de almacenes*. Recuperado de: <http://ciclog.blogspot.pe/2010/09/gestion-de-inventarios-y-gestion-de.html>
- Tovar, Y. (2005). *Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el I- semestre del 2004*. (Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciada de Contaduría Pública, Universidad de Oriente) Maturín. Venezuela. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72_T732_01.pdf
- Vilca, L. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porres). Lima. Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf
- Zavaleta, C. (2013). *Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027832>
- Zevallos, D. (2013). *Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería de la empresa comercial promotores mineros S.A.C.*

periodo 2011. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027834>

- Zobeida, H. (2007). *Evaluación del Control Interno del departamento de Almacén del Centro Estatal de Coordinación Falcón del Ministerio del Poder popular para la infraestructura*. (Trabajo para optar al grado de Especialista en Auditoría, Universidad Centro Occidental “Lizando Alvarado”). Punto Fijo. Venezuela. Recuperado de: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P924.pdf .

6.2 Anexos

6.2.1 Modelos de fichas bibliográficas

AUTOR: ZOBEIDA JIMENEZ HIRALID

LUGAR: Ciudad de Coro del Estado de Falcón, país de Venezuela.

AÑO: 2007

TITULO: Evaluación del Control Interno del departamento de Almacén del centro estatal de coordinación Falcón del Ministerio del poder popular para la infraestructura

Existen debilidades en el control interno lo que impide crear un ambiente ético positivo y generar un buen comportamiento en los empleados. Así mismo, la inexistencia de controles de seguridad para la protección física de los materiales y bienes origina daños y pérdidas en los resultados planeados esperados. La aplicación de un adecuado control interno implica la mejora en el almacén para dar índices de respuestas efectivas en beneficio de la gestión.

AUTOR: ROJAS DIAZ WALTER ORLANDO

LUGAR: GUATEMALA

AÑO: 2007

TITULO: Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.

El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada en la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, ya que son piezas fundamentales que garantiza la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida. Además, el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno, conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

AUTOR: CABELLO YACOLCA JORGE MANUEL

LUGAR: LIMA

AÑO: 2013

TÍTULO: Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013.

El control interno en todas las empresas comerciales, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Así mismo, mediante el establecimiento de un adecuado control interno se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regularizaciones aplicables, contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos. Por lo que, se recomienda que el sistema de control interno deban ser empleados por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

AUTOR: RIVERA FERNANDEZ DAYLA

AÑO: 2015

TÍTULO: Importancia del control interno en los negocios

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. De la misma forma, el control interno se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional.

6.2.2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa a desarrollar el trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa de servicio EPS SEMAPA Barranca S.A.” de Barranca, 2016.

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

Referente a los cinco componentes del Control Interno:

AMBIENTE DE CONTROL		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
1. ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?		X
2. ¿se cuenta con planes estratégicos y han sido mencionados para el conocimiento del personal?		X
3. ¿existe la práctica de la integridad y valores éticos en el manejo del almacén?	X	

4. ¿se realiza actividades de recreación que fomenten la integración de su personal?	X	
5. ¿la empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	X	
6. ¿cree usted que un buen control interno es importante ya que ayuda a formar un buen ambiente de control?	X	
EVALUACION DE RIESGOS		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
7. ¿la empresa cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos?		X
8. ¿la empresa ha determinado responsables para la identificación y el análisis de los riesgos?	X	
9. ¿en la empresa existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?		X
10. ¿el almacén está rodeado de sistemas apropiados de protección tales como rejas, protectores, alarmas, entre otros?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
11. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
12. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?	X	
13. ¿las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	

INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
14. ¿cada área facilita información oportuna, actual y accesible para evaluar en las tomas de decisiones?	X	
15. ¿es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X	
16. ¿Se han determinado canales de comunicación para que los trabajadores comuniquen las irregularidades, omisiones, errores que se hayan detectado?	X	
17. ¿en la empresa existe la comunicación interna – externa que trasmite datos e información?		X
18. ¿se controlan continuamente los sistemas de información del almacén?		X
19. ¿es apropiada la comunicación que se desarrolla en el área de almacén?		X
ACTIVIDADES DE SUPERVISION Y MONITOREO		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
20. ¿se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?		X
21. ¿se ejercita en el almacén la supervisión de manera responsable?	X	
22. ¿en la empresa existe medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?		X
23. ¿Los problemas detectados en el monitoreo de supervisión son registrados y comunicados con prontitud a los responsables para los correctivos que se tomen?	X	

24. ¿las evaluaciones de control interno son adecuadas y periódicas?		X
--	--	----------

6.2.3. Matriz de Consistencia:

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	<i>HIPOTESIS</i>
El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú: Caso EPS SEMAPA Barranca S.A de Barranca, 2016.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa EPS SEMAPA Barranca S.A de Barranca, 2016.	Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa servicio “EPS SEMAPA Barranca S.A de Barranca, 2016.	<ul style="list-style-type: none"> • Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector servicio del Perú, 2016. 	No es aplicable.
			<ul style="list-style-type: none"> • Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa de servicio “ EPS SEMAPA Barranca S.A.” de Barranca, 2016. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa EPS SEMAPA Barranca S.A.” de Barranca, 2016. 	