



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL ÁREA DE
ALMACEN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL DEL PERÚ, CASO: EMPRESA PLASTICOS
RIO SANTA S.A. – LIMA, 2018

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

AUTORA:

BACH. NELIDA BENITES QUISPE

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL ÁREA DE
ALMACEN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL DEL PERÚ, CASO: EMPRESA PLASTICOS
RIO SANTA S.A. – LIMA, 2018

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

AUTORA:

BACH. NELIDA BENITES QUISPE

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2018

JURADO DE EVALUADOR DE TESIS

PRESIDENTE: -----
DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

MIEMBRO: -----
MGTR. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

MIEMBRO: -----
MGTR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA

ASESOR: -----
MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

AGRADECIMIENTO

En principio me gustaría agradecer a Dios por darme salud y haberme permitido vivir hasta este día, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

Además, deseo agradecer a los integrantes de mi familia, mi señora madre, mis hermanos y mis sobrinos que siempre están presentes en los días más difíciles de mi vida, además agradecerlos por brindarme su confianza, apoyo moral y cariño desinteresado.

También, quiero agradecer a mis profesores de ULADECH, ya que gracias a su paciencia y enseñanza he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollarme y llegar al punto en el que me encuentro.

Por último, quiero agradecer a mis amigos y compañeros que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y el desarrollo de este trabajo de investigación, gracias a ellos que con compañerismo desinteresado realizaron aportes a esta investigación, gracias a todos.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado:

A mi amada madre, por ser la mujer que me dio la vida, por ser luchadora, trabajadora, amiga y compañera, que siempre me ha ayudado a crecer y me acompaña en los momentos de alegrías y tristezas; me brindó el ejemplo de fortaleza para salir adelante sin importar los obstáculos; por haberme inculcado valores para ser una mujer de bien; por apoyarme, guiarme y ser la base y motivo que me ayudo a llegar hasta aquí y sobre todo por brindarme su amor incondicional.

A mis hermanos David, Gissela, Elba y Crisman, mis compañeros leales e incondicionales de la vida, gracias por estar presente en los momentos de alegrías y vivencias que se encuentran marcadas en los más profundo de nuestros corazones.

A mis lindos y bellos sobrinos, espero sea un motivo de superación para ellos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general determinar y describir el control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, caso: empresa Plásticos Rio Santa S.A. - Lima, 2018; por lo tanto, para cumplimiento a esta tesis se realizó el diseño de investigación de tipo no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, el nivel de la investigación será descriptivo. Se aplicó como instrumento una recolección de datos un cuestionario al personal que labora en el área de almacén, por intermedio de una entrevista; obteniendo como resultado: respecto al objetivo específico 1, correspondiente a la revisión bibliográfica, los autores internacionales, nacionales, regionales y locales coinciden en la importancia de implementar un control interno, que permita evaluar el grado de eficiencia, eficacia para la optimización de la gestión en el área de almacén. Con respecto al objetivo específico 2: tomando en referencia a los cinco componentes del control interno relacionado a la investigación, se realizó un cuestionario aplicado al personal que labora en el almacén. Con respecto al objetivo específico 3: se realizó el análisis comparativo entre los resultados del objetivo específico 1 y 2; continuando con el análisis de los resultados de la investigación se llegó a la conclusión que no existe un control interno implementado en el área de almacén de la empresa, afectando, de esta manera el desarrollo óptimo en la gestión del almacén; en consecuencia, imposibilita el cumplimiento de las metas y objetivos trazados de la empresa.

Palabras Claves: Control Interno, Almacén, Gestión

ABSTRACT

The present research work, has as general objective to determine and describe the internal control in the management of the warehouse area of the companies of the industrial sector of Peru, case: company Plásticos Rio Santa S.A. - Lima, 2018; Therefore, in order to comply with this thesis, the research design of a non-experimental, descriptive, bibliographic, documental and case type was carried out, the level of the research will be descriptive. It was applied as an instrument a data collection a questionnaire to the personnel that works in the warehouse area, through an interview; obtaining as a result: regarding the specific objective 1, corresponding to the bibliographic review, the international, national, regional and local authors agree on the importance of implementing an internal control, which allows to evaluate the degree of efficiency, effectiveness for the optimization of the management in the warehouse area. With regard to specific objective 2: taking into account the five components of internal control related to research, a questionnaire was applied to the personnel working in the warehouse. With respect to specific objective 3: a comparative analysis was made between the results of specific objectives 1 and 2; Continuing with the analysis of the results of the investigation, it was concluded that there is no internal control implemented in the warehouse area of the company, thus affecting the optimal development in warehouse management; consequently, it makes it impossible to comply with the company's goals and objectives.

Keywords: Internal Control, Warehouse, Managemen

CONTENIDO

JURADO DE EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
TABLA DE ILUSTRACIONES	xi
I. INTRODUCCION	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.1.1 INTERNACIONALES.....	16
2.1.2 NACIONALES	26
2.1.3 REGIONALES	40
2.1.4 LOCALES.....	41
2.2 BASES TEÓRICAS	45
2.2.1 INFORME COSO	45
2.2.2 TEORIA DEL CONTROL INTERNO	50
2.2.3 TEORIA DEL ALMACEN	60
2.3 MARCO CONCEPTUAL	71
2.3.1 DEFINICION CONTROL INTERNO.....	71
2.3.2 DEFINICION DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	74

2.3.3	DEFINICION DE LOGISTICA	75
2.3.4	DEFINICION DE ALMACEN	76
2.3.5	DEFINICION DE GESTIÓN	78
III.	METODOLOGIA.....	79
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	79
3.2	POBLACION Y MUESTRA.....	79
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	79
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	79
3.4.1	TÉCNICA.....	79
3.4.2	INSTRUMENTOS.....	79
3.5	PLAN DE ANALISIS	80
3.6	MATRIZ DE CONSISTENCIA	80
3.7	PRINCIPIOS ÉTICOS	80
IV.	RESULTADOS Y ANALISIS	81
4.1	RESULTADOS.....	81
4.1.1.	Objetivo Específico N° 1.....	81
4.1.2.	Objetivo Específico N° 2.....	86
4.1.3.	Objetivo Específico N° 3.....	91
4.2	ANALISIS	93
4.2.1	Respecto al Objetivo específico N° 1.....	93
4.2.2	Respecto al Objetivo específico N° 2.....	94

4.2.3	Respecto al Objetivo específico N° 3	96
V.	CONCLUSIONES	99
5.1	Respecto al objetivo específico 1	99
5.2	Respecto al objetivo específico 2	99
5.3	Respecto al objetivo específico 3	99
5.4	Conclusión General	100
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	101
6.1	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
6.2	ANEXOS	107
6.2.1	Anexo 1	107
6.2.2	Anexo 2	108

TABLA DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Modelo Estándar de Organización en Entidades Públicas.....	63
Figura 2. Modelo Estándar de Organización para Entidades Privadas	64
Cuadro 1: El Control Interno en la Gestión del Área de Almacén de las Empresas Industriales del Perú, 2018.....	81
Cuadro 2: Describir el Control Interno en la Gestión del Área de Almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A. - 2018	86
Cuadro 3: Realizar un Análisis Comparativo del Control Interno en la Gestión del Área de Almacén de las Empresas del Sector Industrial del Perú y de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A. – Lima 2018	91

I. INTRODUCCION

Los escándalos financieros ocurridos en Europa y, posteriormente, en Norteamérica a inicios del siglo XXI, estremecieron el mundo empresarial (...) lo que posicionó al COSO como un marco adecuado para la evaluación del Control Interno en las compañías públicas. Siguiendo este ejemplo, otros organismos reguladores de países industrializados establecerían la obligación de la máxima autoridad ejecutiva de cada compañía pública de emitir una declaración anual sobre la efectividad del control interno, y contar con la opinión de los auditores independientes (Fonseca Luna, 2013, pág. 13). En cuanto al Perú, Javier Urra especialista en Modernización del Estado del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), durante su exposición en el II Congreso Internacional de Gestión Pública, organizado por B&Tmeetings, manifestó que en el Estado Peruano “solo un 3% de las instituciones públicas tiene alguna forma de control interno” (Gestión, 2013).

Valdría agregar que, para el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA, que, en 1949 publicó que el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Fonseca Luna, 2013, pág. 15). Asimismo, Nancy Yong, asesora de riesgos de PwC (Firma reconocida de servicios profesionales prestando servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento legal y fiscal a las principales compañías, instituciones y gobiernos a nivel global) publicó en Gestión (2013) que, (...) El control interno es necesario para preservar el negocio. Los empresarios están entendiendo que para hacer negocios debo

ser socialmente responsable, pero también necesita un adecuado sistema de control que me permita salvaguardar los activos y mejorar la eficiencia en las operaciones.

El autor Mantilla (2013) declaró que “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. En esa misma línea, para Montaña (2014) manifiesto que el Control es el proceso de medir los resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias. No obstante, esta noción de control debe diferenciarse cuando se trata de abordar desde la perspectiva del poder, puesto que se predica que “quien tiene el control, tiene el poder”; por consiguiente, debe procurarse que ese control no sea absoluto, que no recaiga sobre una sola institución o persona a fin de que no se abuse de él. La sola delimitación de tareas, funciones y competencias no es suficiente para que actúe de manera coordinada y organizada, para esto se requiere de un profundo respeto por la institucionalidad y por la legitimidad de que deben estar investidos cada uno de los agentes que participan o toman parte en el accionar de las organizaciones (pág. 55). De igual forma, para el autor Estupiñán (2015) expresa que existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos, mantener una ejecutoria eficiente, determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas; (...) y, como consecuencia del control

administrativo sobre el sistema de información , surge como un instrumento, el control interno contable (...) (págs. 7, 8). Para el autor Fonseca (2013) “la responsabilidad de control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados” (Fonseca Luna, 2013, pág. 47).

En lo que respecta a la Empresa Plásticos Rio Santa S.A., ubicada en el distrito de Independencia, Provincia y Departamento de Lima, constituida y administrada por grupo familiar, se dedica a la producción y comercialización de componentes como accesorios en baquelita en la industria de ollas, tapas y frascos, siendo una empresa abastecedora de dicho productos a empresas de renombre en la industria cosmética (Unique, Ebel, Record y Droguerías) y farmacéutica, además de la comercialización de diversos productos plásticos en Lima Metropolitana y al interior del país; ha tenido reclamos del producto terminado por parte de los clientes por enviar en forma incompleta, incumplimiento en las fechas de entrega, devoluciones del producto por presentar malas condiciones, asimismo devolución de producto por diversas equivocaciones de entrega de un producto por otro; al no contar con un sistema de control interno implementado en el área de almacén de productos terminados ha generado problemas dentro de dicha empresa; y, al no utilizar el control interno como herramienta para mejorar la gestión de almacén en nuestro caso ocasiona pérdidas a la empresa e impide llegar a los objetivos trazados por la empresa. Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, caso empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima, 2018?; y, con la finalidad de dar respuesta al problema se ha planteado como objetivo general

determinar y describir el control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, caso empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima, 2018; por consiguiente, y para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el control interno en la gestión del área de almacén de las empresas industriales del Perú, 2018.
2. Describir el control interno en la gestión del área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima,2018.
3. Realizar un análisis comparativo del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima, 2018.

Finalmente, al existir diversas empresas como Plásticos Rio Santa que son constituidos por grupo familiar y, que no cuentan con una capacitación necesaria, y no aplican un control interno para prever y autoevaluarse como empresa para detectar las deficiencias que se suscita; en consecuencia, no cuentan con la solución respectiva; y, en el proceso de crecimiento se va generando este tipo de conflicto. Por lo expuesto anteriormente, el presente trabajo de investigación se justifica porque mediante la aplicación de un sistema integrado de control interno que dispone de documentos, acciones, evaluaciones y todo lo necesario facilitaría la mejora de la gestión en el área del almacén en las empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Plásticos Rio Santa S.A.; ya que se desconoce que estaría sucediendo con las variables de estudio de la empresa. Del mismo modo, el presente informe valdrá como herramienta y referencia para futuras investigaciones que realicen otras promociones de ciencias contables u otras carreras afines que investiguen sobre el mismo tema.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Para realizar la presente investigación se ha consultado diversos artículos, investigaciones, páginas web especializadas; encontrando los siguientes antecedentes:

2.1.1 INTERNACIONALES

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación elaborados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, excepto Perú, sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Uribe (2018) en su ensayo denominado Control Interno de Almacenes en la Empresa Vehículos Comerciales México S.A. de C.V. realizado en la ciudad de Atizapan de Zaragoza en México, indicó referente a la problemática que (...) consiste en la elaboración de un manual de control interno dentro del almacén, ya que existe la fuga de materiales, sin antes mencionar que los empleados no conocen bien sus funciones a realizar, en dicho manual se verá reflejado cuales son las responsabilidades de cada persona, así como el flujo de la operación incluyendo los documentos que deberán ser utilizados y quien debe de autorizar cada movimiento que se haga. Con la implementación de un manual de control interno de almacén en la empresa “Vehículos Comerciales México, S.A. de C.V.” se logrará tener un adecuado manejo en las entradas y salidas del almacén, que los empleados tengan un mayor conocimiento acerca de sus responsabilidades a realizar y conozcan el flujo lógico de la operación. Los motivos por los que se presentan las deficiencias operativas del almacén son, desconocimiento de las funciones o actividades, ya que el departamento de almacén no cuenta con un documento formal que le permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento de entradas y

salidas de materiales de refacciones, pérdidas en existencias de su inventario, pérdida de dinero para la empresa por la fuga y falta de materiales, además de la pérdida de tiempo al realizar la recepción y despacho de materiales de refacciones. (...) Con el curso del tiempo, los problemas de Control Interno en Vehículos Comerciales México, S.A. de C.V., han centrado la preocupación de la administración así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar sus operaciones, lo cual es muy importante, para ello el control interno es fundamental para que la empresa logre alcanzar sus objetivos, pues de lo contrario, sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos. (págs. 1,2). Tomando en cuenta lo antes mencionado, Uribe (2018) indicó que el objetivo principal es el “de eliminar los problemas existentes en la empresa como la fuga de materiales y desconocimiento de funciones a realizar de los empleados.

Por lo tanto, Uribe (2018) llegó a la conclusión:

El tener un adecuado manual de procesos y procedimientos de control interno en el almacén llevará a tener una mejor segregación de funciones y un adecuado establecimiento en las entradas y salidas del almacén, lo que llevará a evaluar la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos. Con la elaboración de un manual de almacén, ayudará a proteger y a salvaguardar sus activos, así como un apoyo en el cumplimiento de metas y objetivos, a tener una mejor eficiencia, productividad y custodia en las operaciones de la empresa. Es bueno resaltar, que Vehículos Comerciales México, S.A. de C.V., aplique controles internos en sus operaciones, porque le permitirá conocer la situación real de las mismas, por eso es importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. El control interno sobre los inventarios es

importante, ya que los mismos son el aparato circulatorio de la empresa. Por lo tanto, partiendo de lo anterior se debe resaltar que el tener ya establecido el manual de control interno en Vehículos Comerciales México, S.A. de C.V., estará lista para el aseguramiento de la gestión de calidad, de aquí se desprende la importancia de que el almacén opere con efectividad ya que si el sistema de control es adecuado disminuirán las posibilidades de que haya faltantes en el almacén. Sin embargo, para que todo vaya marchando conforme a lo establecido en el manual, se realizarán inventarios cíclicos, con el fin de poder corroborar su existencia y el correcto flujo de operación de los inventarios, en caso de haber diferencias significativas, se indagará la manera en que se están realizando los procesos en los momentos relevantes a lo largo del período, las personas que los hayan aplicado y los medios utilizados, lo que llevará a las pruebas de controles que se han realizado en proporcionar una base adecuada para confiar en los controles. Como bien lo menciona el sistema COSO, debe de haber un ambiente interno para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa, establecimiento de objetivos donde la empresa debe tener una meta clara donde se alineen y sustenten la visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa, en la identificación de eventos, la empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos, en actividades de control son las políticas y procedimientos para asegurar que las respuestas al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna, en la respuesta al riesgo una vez evaluado la administración identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa, información y comunicación es necesaria de tal manera que le permita a los

empleados cumplir con sus responsabilidades, monitoreo en los procesos para valorar el desempeño. (págs. 59, 60)

El Autor **Morillo (2016)**, en su tesis titulada Sistema de Control Interno para el Almacén Temporal Aduanero de la Empresa Transcomerinter CIA. LTDA., realizado en la ciudad de Tulcán en Ecuador con respecto a la problemática realiza el planteamiento del problema de la manera siguiente:

En el almacén temporal aduanero de la empresa Transcomerinter CIA. LTDA. de la ciudad de Tulcán, se identifica que no tiene un adecuado control interno desarrollar técnicamente los procesos de la empresa, esto debido a que la administración no posee experiencia en el uso de parámetros para controlar dichos recursos, por tanto, está descuidando un área importante de la empresa como es el de procesos internos, lo que perjudica a los socios por su inadecuada administración. El deficiente control en los procesos conlleva a tener falencias en el registro de sus recursos de todo tipo, por tanto, no se conoce la realidad de la empresa, llevando a la toma de decisiones inadecuadas, impidiendo el crecimiento y desarrollo de la empresa. Uno de los principales problemas que se suscitan es el de la poca aplicación de los procesos internos por parte de los mismos colaboradores de la empresa, lo que deriva indudablemente en un nivel inadecuado de gestión administrativa y logística y que, consecuentemente, se traduce en pérdidas por procesos deficientes o reproceso y otros de naturaleza más logística y operativa (págs. 1,2).

Habiendo determinado el planteamiento del problema, Morillo (2016) expuso como objetivo general “desarrollar un sistema de control interno que fortalezca los procesos

administrativos y operativos en el almacén temporal aduanero Transcomerintes Cia. Ltda. de la ciudad de Tulcán” (pág. 3).

Finalmente, el autor Morillo (2016) en su tesis llegó a las siguientes conclusiones:

En el marco teórico es la base sobre la cual el investigador se nutre de conocimientos y se sustentan bases teóricas y técnicas, para lo cual se hace uso de bibliografía relacionada con el control interno lo cual permite el desarrollo de la investigación para dar solución al problema.

Los métodos y técnicas utilizados en la empresa permiten tener un diagnóstico de la situación actual, de esta manera se tiene un enfoque claro para el desarrollo de la propuesta y planteamiento de flujogramas mediante los cuales se da solución al problema y se mejora considerablemente la operatividad de los procesos.

A través del desarrollo del control interno administrativo y financiero acorde a las necesidades del almacén temporal aduanero Cia. Ltda. se logra establecer la conducción ordenada y eficiente de los procesos de negocio.

Con la validación realizada por profesionales, expertos en el tema se concluye la veracidad de los procedimientos realizados para la culminación de la propuesta obteniendo una valoración de los indicadores de evaluación, calificada, como satisfactoria ya que está encaminada a un mejor desempeño empresarial. (pág. 75)

Morillo (2016) formuló las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a los estudiantes que se encuentren desarrollando el trabajo de grado estructurar adecuadamente el marco teórico tomando en cuenta el objeto de investigación y campo de acción, ya que es la base sobre la cual se analizan conceptos fundamentalmente que se aplican en la propuesta. En todo trabajo de grado se recomienda hacer uso adecuado de los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de

investigación ya que son de gran ayuda cuando se realiza el diagnóstico del problema para determinar cuál es la solución más viable.

Se recomienda a los directivos del almacén temporal aduanero ejecutar la propuesta planteada en la presente tesis, ya que presenta la manera lógica para el desarrollo de procesos representados en flujogramas, los mismos que facilitan el desempeño, control evaluación y mejora. En las investigaciones en las cuales se desarrolla la propuesta, pero no se obtienen resultados es importante la validación vía expertos o profesionales en la materia, quienes califican la investigación considerando indicadores como rigor científico, organización temática, actualidad y viabilidad de la propuesta importante para llevar a cabo la ejecución. (pág. 76).

El autora **Robleto (2015)** en su tesis de maestría titulada Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, realizado en Managua en Nicaragua en principio efectuó el planteamiento del problema indicando que esta investigación le permitirá evaluar correctamente si se está manejando un buen control en el almacén a través de una adecuada administración por el encargado del almacén del Recinto que entran mediante las compras realizadas. Esto nos permitirá detectar o diagnosticar el estado en que se encuentra el departamento de almacén.

Esto se logra mediante una evaluación de control interno para determinar las debilidades y su debido funcionamiento, lo que buscamos es brindar las herramientas necesarias para que la institución logre un manejo eficaz de sus inventarios (pág. 6).

Por consiguiente, la autora Robleto (2015), llego a las siguientes conclusiones:

Una vez analizadas el cuestionario de control interno del Almacén de la Facultad Ciencias Económicas Carlos Fonseca Amador. Los resultados obtenidos en esta investigación. Se concluye que no es adecuado el control interno en el Almacén de la

facultad por las siguientes razones: El control Interno es débil no se observó un buen uso de los procedimientos ni de los manuales que existen en dicha Facultad.

Con la observación directa en el Almacén se detectó que los métodos de control no se aplican en diversas deficiencias en el control de la recepción de los activos y materiales que ingresa a bodega, el responsable de almacén no coteja lo que son las órdenes de compra versus facturas, en muchas ocasiones cuando son compras de equipo en órdenes de comprase adjunta nota solicitando garantía de dicho equipo el recibe sin solicitarle las garantías, en varias ocasiones recibe los materiales sin haber recibido la orden de compra autorizada. Asimismo, no existe una línea en lo que respecta a la información y comunicación entre el responsable de bodega y el área de contabilidad se nota la falta de comunicación mismo en la muestra resultados negativos y positivos en ambas áreas en el sentido de que se verifico que si existe un sistema automatizado en lo respecta al inventario, que se encuentra actualizado el inventario. Otra debilidad que se observo es que la documentación de egresos de bodega no se les da el uso adecuado como es la solicitud de requerimiento ya que el responsable del almacén en ocasiones hace entrega de papelería a determinada área sin haber recibido dicho documento firmado y autorizado. Los errores cometidos por el encargado del almacén le ocasionan faltantes o sobrantes a la hora de que se les llega a inventariar (pag. 45).

Al haber culminado, los resultados de la investigación, la autora Robleto (2015) formula las siguientes recomendaciones:

Se le recomienda a la máxima autoridad como es el área de Decanatura trabajar en conjunto con el administrador para revisión de los casos siguientes.

Se le recomienda al administrador fortalecer el control interno por los responsables del nivel gerencial estableciendo el uso adecuado de los procedimientos apropiados de los controles internos de cada área de la organización para asegurar el cumplimiento de un control positivo para evitar en un futuro los riesgos inherentes.

- Se le recomienda al administrador mejorar la comunicación entre el personal para mejorar la importancia del control Gerencial.
- Darles seguimiento a los procesos de entradas y salidas de los materiales de almacén
- Se le recomienda al responsable de bodega, no entregar materiales de bodega sin tener el formato de solicitud de requerimiento de almacén si su debida autorización.
- Se le recomienda al responsable de bodega no aceptar de los proveedores la mercadería sin haber recibido la orden de compra autorizada.
- Se le recomienda al responsable de bodega verificar conforme a orden de compra los productos que entran al almacén.
- Se le recomienda al responsable de bodega revisar los cálculos correspondientes de las facturas.
- Se le recomienda al responsable de bodega revisar que cuando sea compra de Equipos asegurarse que traigan su garantía.
- Se le recomienda al contador realizar inventarios preventivos.
- Se le recomienda al contador que diseñe programas de supervisión en los procedimientos de la salida y entradas de los materiales, y si mismo que se vigile que los procedimientos de control de inventarios se estén realizando adecuadamente (pag. 46).

La autora **Méndez (2016)** en su Trabajo Práctico de examen de pregrado titulado Diseño de un Sistema de Control Interno para el Almacén París realizado en la ciudad de Milagro en Ecuador, referente a la problemática, manifestó:

(...) Para el almacén es necesario contar con un control adecuado, porque la insuficiente aplicación de políticas o procedimientos que regulen todas las operaciones realizadas dentro del almacén, ocasiona el incumplimiento de obligaciones de los trabajadores en su jornada laboral; de igual forma, las operaciones realizadas dentro del almacén, como las compras y ventas, es decir la entrada y la salida de mercadería, no han sido registradas correctamente, lo que ocasiona la pérdida de mercaderías; además, el almacén no cuenta con personal capacitado que pueda desenvolverse en su trabajo correctamente, esto genera pérdida de tiempo y se maximizan los recursos; también, existen muchos problemas en las operaciones que se realizan dentro de la organización; asimismo, la gerente del almacén no contabiliza las ventas realizadas diariamente, y no existe un registro diario del dinero existen en caja al final de la jornada laboral, es decir se ejecutan las actividades comerciales sin supervisión administrativa, desconociendo lo que pueda pasar en el futuro con su rentabilidad y el desempeño laboral de los empleados (págs. 2,3).

La autora Méndez (2016) llegó a las siguientes conclusiones:

- Almacén París no cuenta con políticas y procedimientos de control interno, lo que dificulta alcanzar los objetivos propuestos por el almacén.
- Al no existir políticas y procedimientos en las áreas del almacén, dificulta el desarrollo correcto de las actividades, por lo que el talento humano no tiene claro

la delimitación de sus responsabilidades y obligaciones, dando como consecuencia la duplicidad de funciones.

- Una de las deficiencias notorias es la asignación de responsabilidades al personal que labora en cada área, lo que tiene como consecuencia la desorganización y la desconfianza en el manejo de la información.
- El control interno es una herramienta útil que será diseñado con el objetivo de establecer políticas y procedimientos que brinden una seguridad razonable en las diferentes áreas del almacén.
- El talento humano que labora en el almacén no desempeña sus funciones de acuerdo a lo que debería ser en sus puestos de trabajo, es decir las tareas solo se hacen por obligación y no existe iniciativa en el desarrollo del trabajo.
- En la actualidad el almacén no dispone de un organigrama estructural, de posición del personal y reglamento interno técnicamente elaborado.
- El análisis de definiciones y conceptos elaborados por diferentes autores sobre temas relacionados al caso de estudio ayudaron a un mejor entendimiento en el desarrollo de un diseño de control interno (pág. 33).

Finalmente, la autora Méndez (2016) formulo las siguientes recomendaciones:

- (...) establecer procedimientos y políticas de control interno diseñados para el Almacén París, con el objetivo de mejorar su desarrollo y organización, estos procedimientos se establecerán como herramientas de apoyo que le permitan obtener mejores resultados para convertirse en una empresa competitiva y perfeccionar su desempeño laboral.

- Es importante que el almacén una vez que cuenta con el sistema de control interno proceda a la aplicación y publicación de los procedimientos a través de charlas que incentiven la participación del talento humano, realzando el nivel competitivo.
- La gerencia deberá monitorear el desenvolvimiento de los trabajadores una vez aplicados los procedimientos en base a los resultados que permitirán observar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada empleado.
- Aplicar la estructura organizacional diseñada para el almacén, la cual contiene la descripción de cada área y que el personal este informado de cuáles son sus responsabilidades para mejorar la organización empresarial.
- Estar actualizado todos los procedimientos y cambios que se efectúen con el fin de proporcionar información que sirva de guía para el correcto desempeño de las funciones (pág. 34).

2.1.2 NACIONALES

Se entiende por antecedentes nacionales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores del Perú.

La autora **Zapata (2017)** en su tesis de licenciatura titulada Caracterización del Control Interno del Área de Almacén de las Empresas del Sector Construcción del Perú: Caso Empresa H&H Sociedad Anónima Cerrada y Propuesta de Mejora 2017, realizado en la ciudad de Sullana, determinó como “objetivo principal de determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa H&H Sociedad Anónima Cerrada y Propuesta de Mejora 2017” (pág. vi).

Consiguiente, la autora Zapata (2017) expone la problemática:

(...) La empresa H & H SAC, necesita de un control interno, que maneje un buen ambiente de control, que se evalúen los posibles riesgos minimizando los errores que se puedan tener en un futuro, que se lleven a cabo las actividades de control, respetando las responsabilidades de cada trabajador, teniendo una información y comunicación adecuada asegurando que cada proceso cumpla los objetivos, con la supervisión y seguimiento ideal para poder tener la efectividad y eficiencia de que todo esté funcionando a un solo ritmo para lograr los objetivos planteados. Al realizar el respectivo seguimiento a la empresa se evidenció los siguientes problemas:

- No cuenta con un manual de organizaciones y funciones.
- No tiene definido una estructura organizacional, no cuenta con un organigrama.
- No hay un registro correcto de las entradas y salidas del material percibido, (sistema Kardex).

Luego del estudio y metodología aplicada la autora Zapata (2017) llego a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo 01: La gran mayoría de los autores nacionales y regionales como Sánchez (2013), Bazán (2013), Zavaleta Pérez (2013) y entre otros en sus trabajos de investigación solo se han limitado a describir las características de la variable de control interno, donde nos indican que un sistema control interno dentro de la empresa bien estructurado brinda la confianza a la organización para reducir riesgos, obteniendo una seguridad razonable y ofreciendo una buena comunicación entre todas las áreas para fortalecer los vínculos laborales entre sí y como equipo lograr los objetivos planteados por la empresa.

Respecto al objetivo 02: El caso en estudio de la empresa H & H SAC, según el análisis realizado se ha comprobado que no existe un adecuado control interno para el área de

almacén, la empresa no cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones para el área de Almacén, en la empresa H & H SAC, no hay un correcto uso de formatos para los registros de entrada y salida de almacén ya que todos son manuales y se necesita implementar los sistemas computarizados que permitan minimizar costos y tiempos. Se concluye que en la empresa H & H SAC, para gestionar las compras se realiza primero un informe de los materiales que se necesitan donde luego se hace un requerimiento de compras, por este lado si se está llevando un orden en la gestión de compras, pero estos registros deben de estar más detallados, con copias a las áreas involucradas como el área de compras y al área contable y una copia al área del almacén donde quede el antecedente de la gestión como área, en la empresa H & H SAC, se puede rescatar que, si cuentan con un buen estado y resguardo de almacén, que se toman con cuidado los registros de vencimientos de los productos desde el momento de las compras de los mismos, se está utilizando el formato de Kardex. con el método promedio, pero no lo están realizando de manera correcta, ya que al momento de realizar los inventarios mensuales estos no concuerdan y genera un retraso en tiempo y gestión de inventarios, no existe un orden de los procedimientos administrativos para cada función del área de almacén.

Respecto al objetivo 03: En la revisión literaria y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se puede concluir que, en la gran mayoría de las empresas del país y de la empresa H & H SAC de Sullana, un buen manejo de manuales y procedimientos de funciones educa a los trabajadores y generan una armonía en el ambiente de trabajo, con la supervisión continua de los jefes inmediatos, se busca tener transparencia y un trabajo eficiente y eficaz, de igual manera para los ingresos y salidas en el área de almacén, se debe tener un correcto registro del kardex que demuestre

certeza de que las cantidades registradas sean transparentes, seguras y confiables, de igual manera la comunicación entre las áreas y la respectiva entrega de información en el momento oportuna genera un trabajo en equipo, todo esto genera el alcance de los objetivos de la empresa.

Respecto al objetivo 04, como propuesta de mejor se presenta un Manual de Organización y Funciones para el área de almacén en las que se detalla las funciones principales de cada colaborador del área, un Organigrama para el área de almacén, detallando los puestos de cada trabajador, y, un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos en la que incluyen los formatos de los registros y métodos para cada función. De esta manera se podrán minimizar los riesgos de faltantes de los registros de entradas y salidas del material del área de almacén a una seguridad razonable, y los trabajadores sabrán cuales son funciones y el orden que deben de seguir ante cualquier procedimiento. De igual manera se incluye un correo corporativo donde todos los trabajadores tengan su perfil para que cada envío de documentos, registros o formatos se comunique tanto de manera escrita como virtual, con copias a todas las áreas involucradas para que quede antecedente de la gestión de cada trabajador. Asimismo, un perfil de trabajadores para el área de almacén, donde se detona el nivel académico, laboral y valores con deben de contar todos los trabajadores del área de almacén (págs. 85, 86, 87).

La autora **Florian (2016)** en su tesis de licenciatura titulada El Sistema de Control Interno y su Incidencia en la mejora de la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora Corporación Omega Contratistas Generales S.A.C., realizada en la ciudad de Trujillo expresó:

Los problemas que más aquejan a esta empresa, se presentan dentro del almacén por la falta de un adecuado diseño de control interno, ya que solo cuenta con controles básicos e ineficientes, uno de ellos son las constantes pérdidas de materiales, herramientas y/o equipos los cuales al ser entregados al personal para la realización de sus funciones, no son devueltos a la fecha de término del contrario; así mismo, existe un inadecuado control de las cantidades de materiales, ya que la empresa no tiene conocimiento del material que tiene almacenado y realiza adquisiciones de materiales con los que ya contaba en almacén; por otro lado el almacenero no reporta todas las entradas y salidas en la fecha que debería, esto es debido a que no tiene una noción clara de sus funciones, ocasionando retrasos u omisiones de control de materiales y suministros, es así que en el almacén existen sobrantes, faltantes y material deteriorado por las malas condiciones de su almacenamiento el cual tiene que ser removido al ya no poder ser utilizado; de esta manera la mayor parte de los problemas que trae consigo un mal diseño de control interno dentro del almacén están afectando la liquidez de la organización empresarial (pág. 2).

Por lo tanto, y luego de haber determinado la problemática la autora Florián (2016), llegó a las siguientes conclusiones:

El sistema de control interno que usaba el área de almacén de la empresa era obsoleto ya que no se realizaba la debida evaluación para tener conocimiento del estado del control interno del área en mención; se analizó la situación actual del área de almacén de la empresa Corporación Omega Contratistas SAC y se encontró un mal funcionamiento del sistema de control interno del área en mención; se hallaron carencias de documentos de gestión, procedimientos obsoletos, personal sin la capacitación necesaria y un ambiente de almacén desorganizado, para lo cual se diseñó

y aplicó un nuevo sistema de control interno; y, por último, se evaluaron los resultados del nuevo sistema de control interno implementado a través de un post test aplicado al personal de área de almacén debido al diseño de procesos los cuales ahorran tiempo y las políticas implementadas que hacen de conocimiento a los trabajadores sus puestos y funciones (pág. 118).

La autora **Estrada (2017)** en su tesis de licenciatura titulada Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Empresas Constructoras en el Perú, caso JVP Ingenieros Constructores S.C.R.L. 2016, elaborada en la ciudad de Piura, indicó (...) Como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas constructoras en el Perú y de y JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L PIURA, 2016. La investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso (pág. vi).

Asimismo, la autora Estrada (2017) con respecto a los mecanismos de control interno en el área de almacén expone: (...) las empresas dedicadas a la construcción juegan un papel importante en el desarrollo de la sociedad, por lo que deben construir infraestructuras de calidad para aumentar la productividad del país. Por ello para cumplir con este compromiso es necesario optimizar el uso de sus recursos, uno de sus principales recursos son los inventarios, porque estos les permite obtener el máximo rendimiento de ellos, aplicando sistemas y procedimientos de control interno en el área de almacén. Un buen control de inventarios requiere de una clara comprensión para que no se conviertan en un factor de pérdida para la empresa. Los inventarios se

constituyen en un factor de seguridad ante problemas en el abastecimiento de materiales.

Asimismo, (Soto, 2012) citado por la autora Estrada (2017) expone que el sector construcción no escapa a la necesidad de optimizar su estrategia competitiva en el ámbito mundial. Sin embargo, en la actualidad no tiene un control interno específico que le permita lograr ventajas competitivas a través del mismo. Para ello se busca que las empresas del sector construcción tengan opciones de mejorar dicho control, manejando sus recursos de manera adecuada, reduciendo costos y usando herramientas de nueva generación, de manera que mejore sustancialmente su estrategia competitiva, con el fin de lograr ventajas competitivas en su sector (pág. 1).

Referente a las Conclusiones al objetivo específico 1, y tomando referencia a Cruzado (2015) citado por la autora Estrada (2017), declara: Ante los problemas que presentan las empresas constructoras en el control de sus almacenes, se buscan reducir sus costos, manejando sus recursos de manera adecuada y usando herramientas de nueva generación, por lo expuesto se realizó la implementación de un sistema de control interno en el área de logística de la empresa constructora RIO BADO S.A.C obteniendo como resultado el crecimiento de la rentabilidad de la empresa y un mayor control, supervisión sobre el personal de logística por parte de la gerencia de la empresa constructora (pág. 105).

Guevara & Quiroz (2014) citado por la autora Estrada (2017), detallaron: (...) la ausencia de un manual de funciones, ausencia de planificación de las necesidades de materiales, inadecuada programación de las compras, desconocimiento del stock en algunos periodos de tiempo, además de la clasificación empírica de los inventarios en empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, no permitiendo la

organización y el control adecuado, incidiendo al deterioro de la situación económica financiera de la empresa (pág. 105).

Hemeryth y Sánchez (2013) citado por la autora Estrada (2017) (...) precisaron ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa Constructora A&A SAC, y la carencia de un manual de organización y funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área, así como la capacitación necesaria permitiendo un mejor control de los inventarios llevando a la práctica la filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro (pág. 105).

Tume (2013) citado por la autora Estrada (2017), manifiesta que: El uso de un Sistema de Control Interno, permita identificar y prevenir las deficiencias que existen en el almacén de la empresa. Otorgando los siguientes beneficios: identificación de riesgos, salvaguardar los activos y patrimonio de la entidad; segregación de funciones y monitorear su cumplimiento (pág. 106).

Florián (2016) citado por la autora Estrada (2017): La falta de un adecuado diseño de control interno hace que las constantes pérdidas de materiales, herramientas y equipos no sean registradas, ni que tampoco la empresa tenga conocimiento del material almacenado y adquirido.

El almacenero al no reportar las entradas y salidas de almacén en las fechas correspondientes, tiene como consecuencias la existencia de material deteriorado y materiales sobrantes y faltantes, afectando la liquidez de la organización empresarial (pág. 106).

Cartagena y Del Águila (2016) citado por la autora Estrada (2017), expone: Mediante el correcto uso en las empresas constructoras del sistema control interno mejorará las emisiones de los comprobantes electrónicos, mediante este proceso de control se realiza la verificación y validación de las actividades, que se desarrolla en la empresa, con el fin de obtener mejor resultados económicos y financieros (pág. 106).

Argote (2013) citado por la autora Estrada (2017), afirma: El sistema de control de interno influye en las medidas correctivas y preventivas de la empresa constructora. Permite comprobar que la valoración de riesgo y controles influye en la planificación estratégico. La evaluación de los datos permitió establecer que la actividad de control no influye en las políticas y procedimientos de la empresa (págs. 106, 107).

Reyna (2013) citado por la autora Estrada (2017), declara: El área con mayor deficiencia dentro de la empresa es el almacén, ante esta situación se propuso la implementación de un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión en la empresa constructoras el cual le permitirá ordenar la gestión mediante la toma de decisiones ante la falta de supervisión y cumplimiento de las políticas del manual de organizaciones (pág. 107).

Zapata (2016) citado por la autora Estrada (2017), manifiesta: Las empresas constructoras enfocan sus actividades económicas a la realización de obras de infraestructura privadas, relacionadas a la construcción de viviendas, porque consideran que hay mayor posibilidad de ganar en obras civiles, por la demanda que en la actualidad existe, debido al crecimiento económico y el apoyo de entidades financieras que facilitan el acceso a un crédito hipotecario (pág. 107).

Referente a las Conclusiones al objetivo específico 2, la autora Estrada (2017) declara:

La empresa JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L realiza La clasificación de los inventarios, utilizando formatos para registrar los ingresos y salidas de los materiales de almacén como (cemento acero clavos, alambre, aditivos) realizando la verificación periódica de las existencias. Utiliza formatos Excel para el control del almacén a través de tarjetas Kardex. Existe la segregación de funciones del personal a cargo del almacén. El almacenero lleva el control de las entradas y salidas de materiales, bajo la supervisión del residente de obra y la contadora. Se aplica el método promedio ponderado para la respectiva valuación de inventarios, a través de un Kardex manual, físico y organizado, lo que ayuda a obtener la información oportuna y confiable en su almacén.

Se realiza el requerimiento de materiales de acuerdo al listado de insumos que se encuentra del expediente técnico (presupuesto de obra). Cuenta con póliza de seguros, para asegurar sus inventarios en caso de robo e incendio. El almacén es amplio y cuenta con extintores, alarma contra incendios, y salida de emergencia señalizada, según la observación de INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil).

El almacenero cuenta con los implementos de seguridad desgastados para desarrollar sus actividades laborales.

No se lleva un adecuado control de las obligaciones por pagar, incumpliendo en alguna oportunidad el pago de facturas a proveedores, en cambio existe un control minucioso en las cuentas por cobrar según avance de obra, para lo cual se han implementado políticas de cobranza, que van desde llamadas telefónicas recordando las fechas de pago, hasta la cobranza coactiva a través del estudio jurídico. No se realiza capacitaciones a sus trabajadores las cuales son necesarias para enriquecer su desempeño laboral dentro de la empresa, sobre todo en el área de almacén (pág. 108).

Referente a las Conclusiones al objetivo específico 3, (...) al analizar los elementos de comparación tales como Control Logístico, Cruzado (2015) citado por la autora Estrada (2017): Concluye que la empresa constructora RIO BADO S.A.C, no cuenta con el control, la supervisión sobre el personal de logística por parte de la gerencia. Se observa que el objetivo 1 NO COINCIDE, con la conclusion de la empresa del caso de estudio JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L, la cual realiza el correcto control por el almacenero, supervisado respectivamente por la contadora (pág. 110).

Clasificación Empírica de los Inventarios, los autores Guevara y Quiroz (2014) citados por la autora Estrada (2017), concluyen que: La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, clasifica y codifica los materiales de manera empírica no permitiendo la correcta organización y control adecuado. Se observa que el objetivo1 NO COINCIDE, con la conclusión de la empresa del caso de estudio JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L, donde el almacenero se encarga de clasificar y codificar los materiales ingresados a almacén (pág. 110)

5 " S ", de los autores Hemeryth y Sánchez (2013) citado por la autora Estrada (2017), concluyen: Desarrollar la práctica de la Filosofía de las "5S" (política utilizada para la correcta clasificación, descarte, organización, orden y limpieza física de los almacenes), en la EMPRESA CONSTRUCTORA A&A S.A.C'', para su correcta distribución física de los almacenes. Se observa que el objetivo 1 NO COINCIDE, con la conclusión de la empresa del caso de estudio JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L, la cual clasifica y codifica mediante un sistema de control de Kardex físico para el adecuado manejo de control del almacén (pág. 111).

Las políticas del Manual de Organizaciones y Funciones, el autor Reyna (2013) citado por la autora Estrada (2017) concluye: Que, por la falta de supervisión y cumplimiento de las políticas del manual de organizaciones y funciones el área con mayor deficiencia de la empresa es el almacén. Se observa que el objetivo 1 NO COINCIDE, con la conclusión de la empresa del caso de estudio JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L en su área de almacén no presenta irregularidades por cumplir con las políticas del manual de organizaciones y funciones (pág. 111).

Las Empresas Constructoras, respecto con el autor Zapata (2016) citado por la autora Estrada (2017), concluye: Que, las empresas constructoras enfocan sus actividades a la realización de obras de infraestructura privada, relacionadas a la construcción de multi viviendas.

Se observa que el objetivo 1 COINCIDE, con la conclusión de la empresa del caso de estudio JVP INGENIEROS CONSTRUCTORES S.C.R.L al afirmar que enfocan sus actividades a la realización de obras de infraestructura privada, pues este tipo de actividad le generan mayores ingresos (pág. 111).

El autor **Quiroz (2018)**, en su tesis de licenciatura titulada El Control Interno y su Incidencia en el Área de Almacén de las Empresas Privadas del Perú: Caso RUBYNOE Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote, 2014, el autor expone como objetivo general: Determinar y describir la incidencia del control interno en el área de almacén en las empresas privadas del Perú y de la empresa Rubynoe contratistas generales SAC. de Chimbote 2014. (...). La investigación será de diseño no experimental – descriptiva – bibliográfico documental y de caso (págs. 19, 62).

Respecto al Objetivo Especifico 1, el autor Quiroz (2018), concluye que: Los autores nacionales citados afirman que el control interno es muy importante en la evolución y

prosperidad de las empresas privadas y en el área de almacén, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, ya que el control interno ayuda a la identificación, evaluación y análisis de los riesgos relevantes, que rige las normas y procedimientos establecidos para la implementación del estado (pág. 85).

Respecto al Objetivo Específico 2, el autor Quiroz (2018), concluye: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (Rubynoe contratistas generales S.A.C. 2014). Se ha evidenciado que carece de un sistema de control interno, pero si aplica los componentes de control interno, en el área de almacén, evidenciando que están operando de manera eficiente, pues los resultados encontrados son favorables, excepto el componente de evaluación de riesgos del almacén. Por lo que se recomienda analizar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la empresa, impidiendo los objetivos establecidos. Ya el control interno marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control en el almacén, aportando disciplina y estructurar los factores del entorno de control incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa (pág. 85).

Respecto al objetivo específico 3, el autor Quiroz (2018), llego a la conclusión: De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, y los componentes actividades de control y supervisión no coincide; los componentes ambiente evaluación de riesgos, información y comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en el área de almacén estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido sus objetivos, además de que cada personal conoce su función, además de no evalúan los riesgos que pueden perjudicar a la empresa. Si bien

es cierto que un sistema de control interno por más eficiente que sea no es garantía de una buena gestión de la empresa (pág. 86).

Conclusión General, según el autor Quiroz (2018): Se concluye en la revisión de la literatura y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, en el área de almacén de las empresas privadas en el Perú y la empresa en estudio (Rubynoe contratistas generales S.A.C de Chimbote 2014.) carecen de un sistema de control interno, por lo tanto, la empresa se ve perjudicada, es decir no le dan importancia a esta área lo que esto influye negativamente en los objetivos de la empresa, no le dan un uso adecuado a los recursos, Por lo tanto se recomienda a la empresa, tomar las medidas pertinentes para subsanar dichas ineficiencias, para el cumplimiento de sus objetivo establecidos (pág. 86).

La autora **Sánchez (2016)** en su tesis titulada El Control Interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rímac Glass S.R.L., realizada en la ciudad de Trujillo, expone como objetivo principal “determinar y describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú y de la empresa Rímac Glass S.R.L. Trujillo, 2016” (págs. 12,13).

Asimismo, la autora Sánchez (2016) su tesis lo justificó “porque a través de él va a permitir conocer de una manera precisa las características del control interno de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios y poder lograr los objetivos planteados, así como alcanzar el desarrollo de las mismas con eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones realizadas” (pág. 13).

Por consiguiente, la autora Sánchez (2016), de acuerdo a sus objetivos específicos llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico N° 1, de los

antecedentes encontrados las empresas coinciden que la aplicación del control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia para no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que pueda poner el riesgo la estabilidad de la empresa, así como es importante contar con el reglamento y manual de funciones. Respecto al objetivo específico N° 2, se concluye que la empresa RIMAC GLAS SRL, necesita mejorar el control interno en el área de almacén en los inventarios sobre todo lo que corresponde a los retiros de los materiales para la realización de las obras.

Respecto al objetivo específico N° 3, se concluye que en un análisis comparativo de las empresas y la empresa en la entrevista y la observación realizada la empresa RIMAC GLAS SRL, tiene deficiencia en cuanto al control de inventarios ya que si se lleva los controles tiene software, pero son incorrectos de allí la necesitada de realizar las mejoras en las salidas de las mercaderías al taller de obra, el material sale para ser habilitado o cortar y luego e instalar.

Respecto al objetivo específico N° 4, la propuesta de la aplicación orden de salida de materiales de almacén que son cortados habilitados y luego instalados para las obras que recibe la empresa, ayudara a solucionar el problema del kardex, sacando los saldos correctos de los inventarios y mejorando el control interno (págs. 67,68).

2.1.3 REGIONALES

Se entiende por antecedentes regionales a trabajos de investigación elaborados por otros autores en otras provincias de la Región Departamental de Lima; que hayan utilizado las mismas variables en el presente trabajo; revisando la literatura en bibliotecas e internet, no se han encontrado antecedentes a nivel regional.

2.1.4 LOCALES

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros autores en cualquier ciudad de la provincia de Lima; que hayan utilizado las mismas variables del presente trabajo de investigación.

La autora **Quintana (2016)**, en su tesis de licenciatura titulada El Control Interno y su Influencia en el Área de Inventarios de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresas COMPUTEL S.A. de Lima, 2015, expone como objetivo principal “determinar de qué manera el control interno influirá en el área de inventarios para mejorar sus deficiencias de la empresa Computel S.A.” (pág. vi).

Asimismo, el autor Quintana (2016) manifiesta que: El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre el control interno. En este diseño se observan la información que nos brinda sobre el área de inventarios, para luego tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa Computel S.A. (pág. 31).

La autora Quintana (2016), respecto a sus objetivos específicos llegó a las siguientes conclusiones: Según al Objetivo Específico No.01, se logró identificar que las revisiones físicas son deficientes, que no permite tener una adecuada administración del stock de mercaderías, pudiendo afectar directamente a la utilidad (...).

Según al Objetivo específico No.02, se logró determinar como el control interno influye en la empresa Computel S.A., especialmente en el área de inventarios, para un mejor y eficiente control de mercadería que permita mejorar esta área (...).

Según el objetivo, se pudo identificar que la empresa Computel S.A. al contar con una

implementación en el control interno, carece de una mejor aplicación en el control de inventarios, como por ejemplo personal no capacitado, almacén desordenado, productos no etiquetados, entre otras deficiencias halladas. Al controlar el inventario se crea información precisa, que será útil para el aprovisionamiento de productos sin excesos y sin faltantes (pág. 66).

Los autores **Sullcarayme, Valdez y Lucana (2017)** en su investigación para optar el título de contador público titulada la importancia del Control Interno para lograr la eficiencia en los procedimientos del almacén de la Empresa GS MAPER E.I.R.L., realizado en la ciudad de Lima manifiesta: La Empresa GS MAPER E.I.R.L, debido al crecimiento comercial de productos que comercializa en el mercado de manera desordenada, presenta falencias en el registro y control de mercadería; el mismo que se lleva de manera deficiente no contando con un control interno adecuado, por ello el almacén no tiene definidos sus procedimientos de organización, distribución y almacenaje de materiales. Por lo cual la empresa requiere de un proceso efectivo donde se controle realmente la mercadería que ingresa al almacén, por eso es necesario los procedimientos de almacén así se evitarían los problemas que se presentan a menudo, los cuales son: que se agote la existencia de algún artículo y ocasione caos para el área donde se está necesitando. También se evitaría que cualquier mercadería fuese hurtada y no se note su ausencia, como pasa actualmente por la forma como es llevado el control y sus procedimientos en el almacén; (...) asimismo, carece de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódicamente, especialmente con contabilidad y el encargado del área de almacén, en el tema de ingreso, salida de producción, ventas de las existencias de materiales y productos terminados, respectivamente; por ello ocurren las pérdidas y descuadres, al no llevar un registro de

inventario permanente valorizado que permitiría verificar las diferencias entre los registros de existencias en las formas de entrada y las existencias físicas (cantidad real en existencia) (págs. 2,6).

Por lo tanto, los autores Sullcarayme et al. (2017), determinaron como objetivo general “reconocer los riesgos habituales en las tareas propias de almacenamiento de productos, evaluarlos y establecer planes de control periódicos” (pág. 3).

En consecuencia, al término del análisis de la investigación los autores Sullcarayme et al. (2017) presentó las siguientes conclusiones: La empresa GS MAPER E.I.R.L es una organización que opera por muchos años y está posicionada en el mercado nacional, sin embargo, en la administración de su Almacén Principal adolece de debilidades de controles eficaces. Hemos detectado la carencia de una estructura de organización, al carecer de Manual de Organización y Funciones. El personal de almacenes carece de un buen nivel de capacitación y educación, encontrándose en proceso de aprendizaje debido a capacitaciones otorgadas por la empresa, lo cual los compromete en mejorar la administración y control de Almacenes. Se detectaron deficiencias en los procesos de administración y control de los almacenes, y luego de su evaluación supone impactos en las existencias con efecto negativo en los resultados de la gestión económica. Al analizar la administración de los almacenes de obras se determinó desorganización, es así que los materiales carecían de un lugar específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicho almacén (pág. 35).

La autora **Carranza (2017)**, en su trabajo de investigación titulada Propuesta de mejora del Control Interno en el área de almacén en la empresa Tecnoquim S.A.C., realizada en la ciudad de Lima, expresó en el caso de Tecnoquim S.A.C., se evidencian

deficiencias en el control de los inventarios del área de almacén ya que carecen de procedimientos, existe diferencia entre el inventario físico y el sistema (Excel) debido a una mala ejecución en dicha área; las fallas en los procesos realizados o mal manejo de las funciones asignadas tiene como consecuencias, desaprovechamiento de los productos con posibilidad a incurrir en costos altos o pérdidas, etc.; asimismo, se resalta mala distribución de los insumos, porque no guardan un orden dentro del almacén dificultando una adecuada identificación y control de los productos (pág. 13) Por lo expresado anteriormente la autora Carranza (2017), estableció como objetivo general “determinar una propuesta de mejora de control interno que aumente la confiabilidad del área de almacén de la empresa Tecnoquim S.A.C.” (pág. 15).

Finalmente, luego de haberse detectado y analizado las deficiencias del control interno que se presentan en el almacén de la empresa Tecnoquim SAC, la autora Carranza (2017), determinó con las siguientes conclusiones: No existe un sistema de inventarios que permita el adecuado registro, control y valuación de la mercadería dentro de almacén, existen debilidades en el control de los procedimientos tales como: mal manejo de la documentación, desconocimiento de responsabilidades, desorden y falta de limpieza del almacén, personal no está capacitado para el manejo del Kárdex, lo que ha facilitado el descontrol de los registros de las entradas y salidas de la mercadería; en consecuencia, existen diferencias entre lo registrado y la mercadería existente en el almacén, el personal asignado para el área de almacén no se abastece para el cumplimiento de sus funciones, y, por último la mercadería no está clasificada, ni ubicada en el lugar que le corresponde, esta situación ha ocasionado retrasos en el despacho de los productos e insumos.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 INFORME COSO

En el presente trabajo de investigación realizaremos mención a los Informes COSO.

2.2.1.1 GENERALIDADES

De acuerdo a los autores Jinchuña y Fernández (2012) expresa: El denominado “INFORME COSO” sobre control interno, publicado en EEUU en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante as de cinco años grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Institute Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

La redacción del informe fue encomendada a Cooper & Lybrand.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental; definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, a nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos,

se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados (págs. 54, 55).

2.2.1.2 INFORME COSO I Y II

La autora Flores (2013) realiza las comparaciones entre el Informe de Coso I y II, de la siguiente forma: El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Informe Coso I y II: con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

Asimismo, los autores Gonzales y Almeida (2013), indican que se concretara lo expuesto anteriormente, a través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

(...) Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, en cumplimiento de las leyes y

la salvaguarda de los recursos que mantiene. (...) El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

2.2.1.3 INFORME COSO III

De acuerdo a lo publicado por Isotolls (2015) la tercera versión, COSO III, se publicó en el año 2013. Este renovado Marco Integrado de Gestión de Riesgos incluye novedades como estas:

- Aumenta la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, mejora la agilidad de los Sistemas de Gestión de Riesgos en su adaptación con los entornos.
- Aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información.

Dicho Marco Integrado COSO III, proporciona mayor cobertura de riesgos en las entidades. Las modificaciones más significativas son las que cuenta, desde COSO II son, estructuradas por componentes:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Actividades de monitoreo y supervisión.

La administración de riesgos en la versión anterior era uno de los elementos básicos del control interno con el que podíamos alcanzar una eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes, normas y/o reglamentos y la confiabilidad de los reportes. Esto es porque el sistema de Gestión de Riesgos no es independiente del sistema de control interno, ya que se encuentran integrados. Esto se podría decir también en sentido inverso.

COSO III se publica 9 años después de COSO II, una versión actualizada y mejorada. Esta revisión de la metodología admite cualquier cambio y mejora que se introdujeron en COSO II, salvo que los elementos quedan reducidos a cinco, por lo que dejan de hacer referencia explícita a:

- Establecimiento de objetivos.
- Identificación de eventos.
- Respuesta a los riesgos.

Sin embargo, el elemento correspondiente a evaluación de riesgos, sí admite de forma indiscutible que la dicha evaluación tendrá que incluir:

- Identificación de cada uno de los riesgos.
- Análisis de riesgos.
- Respuesta precisa a los riesgos.

Asimismo, como elemento novedoso, se da protagonismo a conceptos como puede ser la tolerancia al riesgo en la evaluación de niveles aceptables de riesgo, y se incluyen otros como la velocidad y persistencia de los riesgos, siendo motivos para evaluar la criticidad de los mismos.

2.2.2 TEORIA DEL CONTROL INTERNO

Según el autor Rojas (2013) se formula y responde a la siguiente interrogante: ¿Cómo se expresa el Control Interno?, se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y gerencia, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección o monitoreo verificación de acciones y procedimientos y evaluación de resultados, así como de la elaboración de documentos de gestión (ROF, MOF, PAP, CAP, Manual de Procedimientos, Reglamentos, Directivas, etc.) e instrumentos de gestión (Plan Estratégico, Plan de Desarrollo Concertado, Plan de Desarrollo Institucional, Plan Operativo, Presupuesto Participativo, Flujo de Caja, etc.) formulación de sistemas de información gerencial, capacitación de personal, etc. (pág. 102).

2.2.2.1 EL CONTROL EN EL SECTOR PRIVADO

Referente al sector privado el autor Rojas (2013) indica que: El Control Privado hace parte natural del sistema de economía privada y alcanzado evidentes avances, especialmente relacionados con los presupuestos de contabilidad, los sistemas, el control interno y el control automático gracias al concurso de los computadores.

Desde una perspectiva jurídica-económica privada puede diseñarse modelo de control expresado en tres grandes grupos así: Control de intervención, control de gestión y control de especificaciones técnicas (pág. 20).

2.2.2.2 EL CONTROL EN EL SECTOR PÚBLICO

En cuanto al sector público el autor Rojas (2013) manifiesta que: El concepto de control en el sector público está involucrado en la totalidad filosófica y práctica de la Constitución y normas conexas.

En el Estado moderno, se espera garantizar el ejercicio del poder público con base en un régimen de legalidad previamente establecido idea que se conoce en el saber de los expertos de derecho público como Estado de derecho o subordinación del poder a la juridicidad. De esta manera, la preocupación por el control está involucrada en un contexto múltiple que desemboca en el constitucionalismo moderno expresado en: representación legalidad distribución de funciones y control. (...) Los modelos de control público, que se materializa sobre la acción administrativa del Estado, se identifican cinco tipos de control plenamente distinguidos como se detalla a continuación: control de legalidad, control político, control del Ministerio Público, control administrativo y control fiscal (pág. 7).

2.2.2.3 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Como afirma Estupiñán (2015) “El control interno consta de cinco interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como a) b) c) d) y e)

- a) Ambiente de Control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino es un proceso multidireccional y repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un

sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes”. (pág. 28)

Los autores Jinchuña y Fernández (2012), exponen respecto a los cinco componentes del control interno lo siguiente:

Ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinante del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

(...) Los principales factores del ambiente de control son: la filosofía y estilo de la dirección y la gerencia, la estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento, la integridad, los valores éticos, la competencia profesional y compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos, las formas de asignación de responsabilidades y administración y desarrollo del personal, y el grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento (págs. 60,61).

Según el autor Mantilla (2013) “es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura”.

Evaluación de riesgos: el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza

se evalúa la vulnerabilidad del sistema. (...) Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá: una estimación de su importancia/ trascendencia, una evaluación de la probabilidad/frecuencia y una definición del modo en que habrán de manejarse (Jinchuña Huallpa & Fernández Sosa, págs. 63,64).

Actividades de control: están constituidas por los procedimientos específicos establecidos un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos (Jinchuña Huallpa & Fernández Sosa, pág. 66).

Información y comunicación: (...), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operaciones, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. (...) Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios

constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas (Jinchuñá Huallpa & Fernández Sosa, págs. 70,71).

Supervisión: incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se imponen directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales (Jinchuñá Huallpa & Fernández Sosa, pág. 75) .

2.2.2.4 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Según Jinchuñá y Fernández (2012) los principios del control interno son:

- Delimitación de responsabilidades.
- Separación de funciones incompatibles.
- Ninguna persona debe tener responsabilidad completa
- Selección de servidores hábiles y capacitados

- Aplicación de pruebas continuas de exactitud.
- Rotación de personal.
- Fianzas
- Instrucciones por escrito.
- Uso de Formularios pre-numerados.
- Evitar uso de dinero en efectivo.
- Deposito inmediato o intactos al banco
- Uso mínimo de cuentas bancarias” (pág. 21).

2.2.2.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

La importancia del Control Interno en el Sector Público, según el autor Rojas (2013) indicó que el estudio y evaluación del C. I. es uno de los más importantes que se debe considerar en el proceso de gestión pública ya que depende de su funcionamiento y aplicación que se medirá la buena gestión, la probabilidad y transparencia en el desempeño funcional y permitirá conocer, si la entidad garantiza el desempeño óptimo de su gestión, organización y manejo de sus recursos, así como de disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

Por lo tanto, es importante porque es un sistema creado para combatir el despilfarro, la negligencia, la pasividad, el mal uso de los recursos públicos, en suma, la corrupción institucionalizada (pág. 101).

Asimismo, con respecto a la importancia del Control Interno en el Sector Privado de acuerdo a la autora Servin (s/f):

(...) Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. Finalmente, el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

2.2.2.6 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo a Jinchuña y Fernández (2012): El Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias (pág. 19).

Asimismo, el objetivo del Control Interno de acuerdo a Jinchuña y Fernández (2012) es el de ayudar a la administración a alcanzar metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de servicios. (...) Los Objetivos que percibe el control interno son fundamentalmente tres:

- Obtención de información veraz, confiable y oportuna.
- La protección de los activos de la empresa.
- La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio

Otros objetivos específicos de las normas técnicas de control interno son:

- Establecer una estructura básica, uniforme y eficiente de control interno administrativo y financiero en las entidades, proyectos y programas del Sector Público.
- Permitir la emisión de las normas técnicas de control interno específicas por parte de los órganos rectores de los sistemas administrativos y financieros, así como las normas especializadas en el caso de las entidades públicas con características particulares.
- Mejorar la gestión de las entidades y organismos, incrementando los niveles de eficiencia efectividad y economía en el cumplimiento de sus metas y objetivos.
- Promover la evaluación oportuna, eficiente y económica de los sistemas administrativo y financiero de las entidades, proyectos y programas (págs. 21-23).

2.2.2.7 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

El control tiene limitaciones, por lo tanto, no es una panacea o un remedio absoluto. El control solo puede proporcionar una seguridad razonable de que los objetivos de la organización serán logrados. En estas condiciones el logro de objetivos es afectado por las limitaciones inherentes al control. Tales limitaciones tienen que ver con fallas humanas, debido a juicios e interpretaciones erróneas, ignorancia y desconocimiento, actos intencionados contra la empresa, colusión de dos o más miembros y omisión intencionada de la gerencia, entre otros. Otro aspecto por considerar en la implementación de controles es lo relativo a su costo y beneficio y el supuesto de cómo debiera actuar una persona prudente en una situación determinada. Por lo anterior, se debe reconocer que el control no es absoluto ni infalible, pero sí es un medio útil para aumentar las probabilidades de que la organización logre sus objetivos y metas (Montaño Orozco, 2014, pág. 68).

2.2.2.8 LIMITACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para los autores Jinchuña y Fernández (2012) ningún Sistema de Control Interno puede garantizar cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio.

El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.

Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.

- El factor de error humano.

- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias (págs. 25,26).

Las Fallas o limitaciones de un Sistema de Control Interno según Nahun (2015), pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

2.2.2.9 DIFERENCIAS DE CONTROL INTERNO ENTRE LAS GRANDES Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Gonzales (2014) formula las diferencias de control interno entre las grandes y pequeñas empresas y expone:

Que las pequeñas empresas tienen la misma necesidad de un buen control interno que las grandes, aun cuando las grandes pudiesen tener requisitos de información interna y externa más rigurosos con frecuencia. Las principales diferencias son:

- Proceso de comunicación menos formal; normalmente la comunicación es oral.
- Supervisión ejercida por la alta gerencia (generalmente el dueño).
- El estilo de administración es directo, es decir, no existe mucha delegación de funciones.
- Pocos niveles gerenciales.
- Los procedimientos de control y la segregación de funciones no son tan extensos.
- Los procesos de autoevaluación son menos formales.

Las empresas pequeñas con frecuencia se especializan en un solo producto o servicio y frecuentemente operan desde un solo lugar. El que dentro de estas entidades hallan pocos colaboradores limita el que una segregación formal de funciones sea práctica. Los controles de supervisión son ejercidos día a día por el propietario administrador. La importancia de

control interno en negocios pequeñas se ha incrementado como consecuencia de que los mismos tienen que cumplir con ciertas disposiciones legales y necesidades en su administración.

2.2.3 TEORIA DEL ALMACEN

Según Carreño (2014) expone que al (...) elaborar una extensa lista de situaciones en las cuales las empresas obtienen ahorros y/o beneficios en funciones como compras, producciones, transporte, etcétera, que requieren soportarse en actividades eficientes de almacenamiento – es decir, cuyos costos sean menores a los beneficios generados. (...). Por lo tanto, es suficiente dejar en claro que la actividad de almacenamiento de stocks puede proporcionar diversos beneficios a la cadena de suministro (pág. 96).

2.2.3.1 FINALIDAD DEL ALMACÉN

Castañeda (2014) explico, que “si aceptamos que el almacén es el lugar físico, adecuado y apropiado, en el cual se recibe, verifica, clasifica, registra, guarda en forma temporal, conserva en buenas condiciones de operación y funcionamiento y, distribuye racionalmente los bienes requeridos por las dependencias de las entidades en general, para el logro de sus objetivos institucionales y el alcance de sus metas presupuestarias, entonces diremos que, la finalidad del Almacén, dependencia especializada, conformada por personal idóneo, es realizar las acciones técnicas y administrativas relacionadas con el aprovisionamiento y suministro conveniente, adecuado y oportuno, de los bienes requeridos por las dependencias usuarias de una entidad, para la normal prestación de los servicios programados o ejecución de los procesos productivos, evitando paralizaciones, demoras, retrasos, etc., de los mismos, por su falta o carencia, con el consiguiente perjuicio

económico para la entidad, máxime si se trata del Estado. En un almacén técnicamente manejado, debe existir la cantidad mínima necesaria de los bienes requeridos por las dependencias de la entidad, máxime si estos son de uso común, consumo permanente o consumo constante. Sobre los bienes materiales existente en un Almacén, debe evitarse el sobre stock y la carencia” (pág. 13).

De igual forma el autor Tejada (2013) manifestó que (..) si se tiene en cuenta que el almacén es la dependencia de la organización que conserva la materia prima o el producto, para proporcionarlos cuando se necesite, entonces su finalidad es realizar las operaciones tendientes a suministrar los artículos en el momento oportuno, para evitar realizaciones por falta de ellos o inamovilidad de capitales por sobre existencias. Es decir, la administración de almacenes controla lo que conserva, con la finalidad de solicitar la reposición o impulsar su movimiento según se observe su agotamiento o su acumulación (pág. 156).

2.2.3.2 LINEAMIENTOS BASICOS

Corresponde a un conjunto de medidas, normas y objetivos, con la finalidad de garantizar la correcta gestión en los almacenes, por lo tanto, es necesario cumplir con los lineamientos básicos, según Tejada (2013): es importante tener en cuenta que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida, es decir, una rápida rotación. Todo manejo de y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias, con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación. De manera general, la administración de almacenes debe tener en consideración los siguientes lineamientos:

- Custodia fácil y eficiente, responsable de una sola persona.
- Personal asignado por funciones especializadas.
- Existencia de una puerta de entrada y otra de salida, y ambas bajo control.
- Registros al día y control interno de entradas y salidas.
- Informes para el área de control de inventarios y contabilidad sobre los movimientos diarios de entradas y salidas.
- Identificación de cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventarios y producción; y ser codificada cuando sea posible.
- Ubicación de cada artículo, según su clasificación e identificación de pasillos, estantes y espacios marcados.
- Nomenclatura que facilite la colocación en su lugar y localización cuando es requerida.
- Realización de inventarios físicos por persona ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada y salida del almacén requiere la documentación autorizada, según el sistema establecido.
- Entrada restringida al almacén de toda persona ajena.
- Obtención rápida de los materiales almacenados cuando se necesiten.
- Disposición flexible del almacén que facilite el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos, respecto al total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser lo más pequeña posible principalmente (págs. 63,64).

2.2.3.3 ORGANIZACIÓN

En la administración pública, de acuerdo al autor Castañeda (2014)

“La organización orgánica del Almacén, en cada entidad pública, será de acuerdo al empleo, sus características, funciones, disponibilidad de personal, etc. Recomendando la que se indica a continuación, que obedece a un modelo estándar de organización. Sin embargo, cada entidad lo estructurará de acuerdo a sus propias necesidades, como ya ha mencionado anteriormente” (pág. 17).

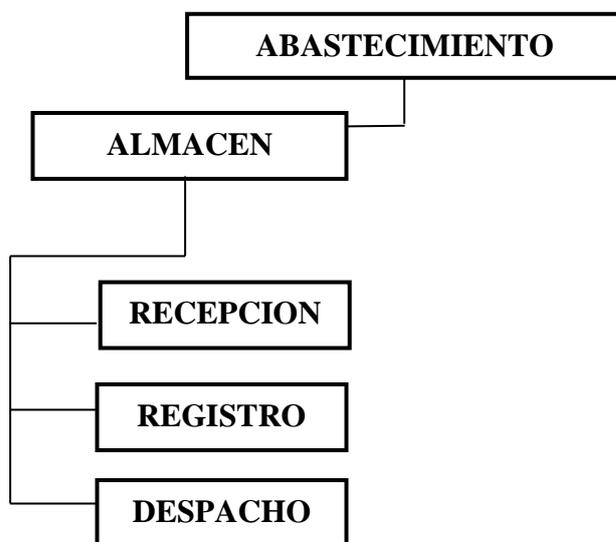


Figura 1. Modelo Estándar de Organización en Entidades Públicas

Fuente: (Castañeda, 2014)

En la empresa privada, según Castañeda (2014)

“La estructura del Almacén, de cada empresa, también será determinada en función a los objetivos que esta persigue, así como a su ámbito funcional, disponibilidad, disponibilidad de personal, etc., siendo recomendable que forme parte de la estructura orgánica de la Gerencia Financiera, como una unidad orgánica de apoyo o servicio, en razón a las importantes funciones que le competen, relacionadas con la provisión y abastecimiento apropiado y pertinente de los materiales, maquinaria y equipo

requerido por las demás unidades orgánicas de la empresa. (...) Sobre la estructura orgánica propiamente dicha, consideramos que podría ser de aplicación el modelo recomendado para el caso de las entidades públicas, con los ajustes que cada empresa considere pertinente, de acuerdo a su propia realidad” (pág. 20).

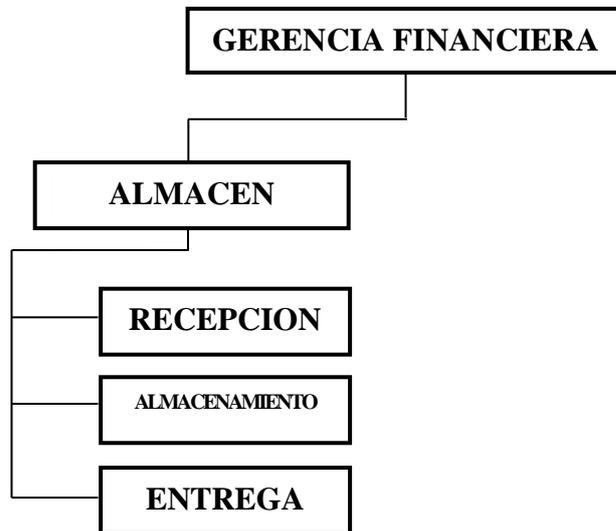


Figura 2. Modelo Estándar de Organización para Entidades Privadas

Fuente: (Castañeda, 2014)

2.2.3.4 TIPOS DE ALMACENES

Para el autor Carreño (2014) en la cadena de suministro vamos a distinguir dos tipos básicos de instalaciones: el primer tipo, orientado al almacenamiento y/o conservación de los materiales; y el segundo tipo, orientado a facilitar el flujo de materiales.

ALMACEN DE USO GENERAL; este tipo de almacenes estar orientado a facilitar la conservación adecuada de los inventarios de la empresa, los que serán almacenados durante cierto tiempo hasta su utilización. El objetivo principal de este tipo de almacén es el máximo aprovechamiento del espacio público de almacenamiento con la consiguiente reducción de costos. Las empresas en la cadena de suministro utilizan este tipo de almacenes principalmente para: acoplar la oferta con la demanda, lograr

los beneficios de los lotes económicos de compra y/o producción descritos anteriormente, aprovechar las fluctuaciones de los precios de determinados productos (...). Dado que la actividad de almacenamiento esta inducida por la necesidad de ahorros en otras actividades, se pone especial énfasis en que el almacenamiento sea realizado eficientemente, es decir, a bajos costos para maximizar el beneficio esperado. También de esta categoría se encuentran los almacenes aduaneros que guardan mercadería a la espera de la culminación de una operación de importación o exportación y/o la cancelación de las cargas arancelarias correspondientes.

PLATAFORMAS DE CONSOLIDACION; este tipo de instalaciones está orientado a facilitar el traslado eficiente de los materiales. Se utilizan plataformas de consolidación cuando se tienen envíos pequeños originados en varios puntos distintos con un mismo punto de destino ubicado, generalmente, a una gran distancia. El traslado de dichos envíos se puede hacer de manera inmediata e independiente con los consiguientes costos altos que significa movilizar camiones con pequeños envíos a grandes distancias (...).

PLATAFORMAS DE EXPEDICION; las plataformas de expedición se usan, en cierto sentido en el caso opuesto a aquellos en los que se aplica el uso de una plataforma de consolidación. En este caso, se tiene un solo punto de origen que debe realizar envíos pequeños a varios puntos de destino localizados a gran distancia del punto de origen. El traslado de dichos envíos se puede realizar de manera independiente, con los respectivos costos altos que significa movilizar camiones con envíos pequeños a grandes distancias (...).

PLATAFORMAS DE *CROSS DOCK*; al igual que las dos plataformas anteriores, este tipo de instalaciones están orientadas a facilitar el flujo de los materiales en la

cadena de suministro. Se utilizan plataformas de *cross dock* cuando se tienen múltiples puntos de origen con envíos pequeños que deben entregarse a múltiples puntos de destino. El traslado de dichos envíos se puede realizar de manera independiente desde cada punto de origen a cada punto de destino, con los consiguientes costos altos que representa movilizar varios camiones con envíos pequeños a múltiples puntos de destino.

CENTROS DE DISTRIBUCION; Son instalaciones que combinan las capacidades de almacenamiento con las capacidades de las plataformas de expedición y de cross dock, las cuales coexisten dentro de la misma instalación, con lo que logran mover los stocks a grandes velocidades y mantener bajos bajo los costos de operación (págs. 96-104).

2.2.3.5 CICLO DE ALMACENAMIENTO

Según el autor Carreño el ciclo de almacenamiento de los productos está organizado por las siguientes etapas:

RECEPCION; consiste en la descarga de los materiales de la unidad de transporte y su colocación en las zonas de recepción, también llamadas canales de recepción, La recepción finaliza cuando los productos son colocados en la zona de almacenamiento. Los canales de recepción son espacios físicos en el almacén donde se realizan las operaciones intermedias sobre las mercancías como, por ejemplo, desembalajes, inspecciones, clasificaciones y controles sobre las mismas. Estos canales pueden estar ubicados sobre los muelles del almacén.

Los muelles conectan el almacén con las unidades de transporte. Por ellos, la altura de un muelle debe ser de 1,20 m. sobre el nivel del suelo que es la distancia promedio

entre la plataforma del camión y el suelo. Considerando que esta distancia varía en función de si el camión está cargado o no, se recomienda el uso de rampas que absorban estas variaciones y que, además, permitan el acceso de los equipos de manipulación a las unidades de transporte (Carreño, 2014, pág. 118).

ALMACENAMIENTO; Se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento y concluye cuando se inicia la preparación de pedidos. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas. Vamos a distinguir dos sistemas para almacenamiento: el primero, llamado en bloque, no requiere la utilización de estanterías, mientras que el segundo sí (Carreño, 2014, pág. 120).

PREPARACION DE PEDIDOS; esta tercera etapa del ciclo de almacenamiento consiste en la extracción de los materiales pedidos desde el sistema de almacenamiento en donde estén ubicados. El recorrido para la extracción de pedidos también es conocido como picking o surtido de pedidos, y debe ser organizado de manera tal que se incremente la densidad del recorrido medida según las unidades logísticas extraídas por metro lineal recorrido. (...) La actividad de preparación de los pedidos también incluye actividades como el etiquetado, el rotulado de cajas y los ensamblajes sencillos según los requerimientos del cliente, entre otras actividades que reciben el nombre de actividades de valor agregado. La preparación de pedido finaliza con el embalaje o empaquetamiento de los mismos para su protección durante el transporte posterior (...) (Carreño, 2014, págs. 120, 121, 122).

DESPACHO; consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada. (...)

CONTROL DE STOCKS; Consiste en la verificación física de los productos, la cual debe realizarse durante todo el ciclo de almacenamiento, desde la recepción hasta el despacho. Es importante porque mantiene la exactitud de registros de Kardex del almacén, permite una eficiente renovación de los inventarios, facilita el *picking* o surtido de los pedidos y minimiza los costos de pérdidas del almacén.

Los aspectos a verificar en el control de stocks son: a) el tipo de producto, b) la cantidad del mismo (unidades, peso, volumen, entre otros), c) el estado de conservación. El control de stocks también se denomina “Toma de Inventarios”, la cual puede ser de dos tipos: toma masiva de inventarios y toma cíclica de inventarios (Carreño, 2014, pág. 122).

2.2.3.6 SISTEMA DE GESTION DE ALMACENES (WMS)

Según el autor Carreño (2014) “los sistemas de gestión de almacenes, llamados también *Warehouse Management System (WMS)*, permiten gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente. La descripción de las principales funcionalidades de este sistema se desarrolla a través del ciclo de almacenamiento (pág. 132).

2.2.3.7 PRINCIPALES FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE ALMACENES

Carreño (2014) expone: Que el sistema de gestión de almacenes automatiza las actividades del ciclo de almacenamiento con el objetivo de volverlas más eficientes.

GESTIÓN DE ENTRADAS DE MERCADERIAS, un sistema WMS requiere el conocimiento anticipado de los ingresos de productos para la planificación adecuada de las operaciones del área de recepción. El uso de los códigos de barra agiliza el proceso de recepción, así como elimina los problemas derivados de una deficiente identificación de los productos. El sistema va asignado a los operadores, según la

disponibilidad de estos, las labores de recepción. Una vez que estas labores terminan, el sistema asigna una localización de almacenamiento a la mercadería y, luego, se dispone el traslado del producto desde los muelles de recepción hasta la zona de almacenamiento (...).

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO, la asignación de las zonas de almacenamiento es una actividad crítica en el almacén pues determina en gran parte la eficiencia en la preparación del pedido. Un sistema WMS asigna localizaciones teniendo en cuenta los principios de localización. Para la realización efectiva de esta actividad es requisito tener identificadas todas las zonas o localizaciones de almacenamiento disponibles, así como tener actualizados los estados posibles de cada locación (que pueden variar entre “ocupada” o “libre”). El proceso de preparación de pedidos hace disminuir gradualmente los stocks hasta el punto de provocar la aparición de pallets vacíos. El sistema debe controlar el retiro periódico de estos pallets, dejando lista la ubicación para almacenamientos futuros. La realización de los conteos de inventarios, sean estos masivos o cíclicos, es gestionada eficientemente por el sistema y, por lo general, se llevan a cabo durante los momentos de la actividad. La exactitud de las cantidades de productos por localización es importante para la ejecución fluida de la preparación de pedidos.

GESTIÓN DE PREPARACION DE PEDIDOS, la preparación de pedidos es la actividad más cara y la que más recursos consume, en especial mano de obra. El sistema WMS tiene grandes oportunidades para lograr alta eficiencia y mejoras en el costo de esta actividad, lo cual justifica su implementación. Para empezar, la priorización de los pedidos, antes de realizar su preparación, es importante. No se puede pretender preparar todos los pedidos a la vez, ni tampoco uno por uno conforme van llegando. Lo más conveniente es agrupar los pedidos en función a su urgencia o las rutas de transporte

diseñadas. Así, aquellos pedidos que van a ser trasladados en la misma unidad de transporte deben prepararse simultáneamente para su embarque. Los pedidos urgentes forman un grupo aparte, que debe ser preparado con la debida prioridad.

GESTIÓN DE DESPACHO, El sistema WMS debe asegurar que todos los pedidos que serán cargados en la misma unidad de transporte se encuentren agrupados en la correspondiente zona del muelle para su carga rápida. La carga de la unidad requiere que las mercancías estén organizadas en el muelle, de manera que aquel pedido que será entregado al último sea el primero en cargarse. Asimismo, impresión de las guías de remisión, facturas y/o otros documentos necesarios para la circulación, deben ser realizada por el sistema (págs. 132, 133).

2.2.3.8 KARDEX DE ALMACEN

El Kardex es un documento físico o electrónico que registra las transacciones de ingresos y salidas de un almacén. Se consideran ingresos a las entradas de producción, transferencias entre almacenes y/o devoluciones de los clientes, entre otros. Son salidas las ventas, transferencias, las devoluciones a proveedores, etcétera (Carreño, 2014, pág. 149).

VALORIZACION DEL KARDEX

La valorización del Kardex es un método mediante el cual se puede determinar el valor de los inventarios que mantiene la empresa y, por consiguiente, los costos de posesión de inventarios. Existen tres métodos de valorización de Kardex:

- a) PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas): los primeros productos en entrar al almacén son los primeros en salir. También llamado FIFO.

- b) UEPS (Ultimas Entradas Primeras Salidas): los últimos productos en entrar al almacén son los primeros en salir. También llamado LIFO.
- c) PROMEDIO: el inventario se costea como un promedio de todos los artículos en stock.

Si bien la legislación peruana autoriza la utilización de los métodos PEPS o promedio para la valorización de los Kardex de las empresas, eso no sucede con el UEPS porque puede reducir la utilidad de la empresa, lo que repercutiría en la disminución de la carga tributaria para con el Estado (Carreño, 2014, pág. 53).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 DEFINICION CONTROL INTERNO

De acuerdo a Estupiñán (2015) el control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es un proceso de hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos, orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo. Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos (pág. 27).

Para (Granada Escobar, 2011) el Control Interno se convierte en un sistema de asesoría y colaboración a la administración para garantizar que sus procedimientos, operaciones y actividades se realicen dentro de la legalidad, que se preserve y se haga buen uso del patrimonio público, que los servidores públicos desarrollen fielmente los planes y políticas de la organización y que la información se obtenga en forma oportuna y veraz, de manera que las decisiones se asuman y se ejecuten con sujeción a unos principios (pág. 217)

Para los autores Jinchuña y Fernández (2012) el Control Interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante la cuantificación de todos sus recursos y es una herramienta enfocada a la adecuada gestión de los Sistemas de la Información.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medias adoptada dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (...) El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos (págs. 17,18).

Los autores Amachi, et, al (2012) toman las citas de *mantilla y cantes (2005)* e indicaron: Que es un proceso realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad para proporcionar seguridad razonable (...), también menciona que

auditoria de control se debe evaluar a través de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad de servicios, proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida o despilfarro uso indebido, irregularidad o acto ilegal, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales. (pág. 41)

Para la Contraloría General de la República (2013) el control interno es el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado (pág. 11)

Para el autor Rojas (2013) el control interno comprende el plan de organización (a) y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para proteger los activos (b). Asegurar la confiabilidad de la información (c) promover la eficiencia operacional (d) y estimular la adherencia del personal a las

políticas preestablecidas por la dirección.(...) El control interno incluye entre otros aspectos, control presupuestal, costos estándar información periódica sobre operaciones análisis estadísticos, programas de entrenamiento de personal, la auditoría en sus diferentes expresiones y modalidades: estudios sobre tiempos y movimientos, control de calidad en materia de la producción de bienes y servicios. En resumen, el control interno está en todo lugar y actividad, y no sólo de la organización (pág. 23)

2.3.2 DEFINICION DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para la Contraloría General de la República (2015), el Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos que establece en el artículo 4° de la ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (pág. 10).

Para los autores Jinchuña y Fernández (2012) es el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización (E. Fowler Newton, Tratado de auditoria, Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires, 1976).

Los autores Amachi, et, al (2012) llegaron a la conclusion que el sistema de control interno tomando en referencia a Andrade (199), que, consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, política, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumplimiento de acuerdo a lo previsto. El control eficaz, es el proceso

de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación; y, *el informativo Caballero Bustamante (2002)* da a conocer que el control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha conformado en un instrumento óptimo para la auditoría.

La profundización en control interno como herramienta de la gestión ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administradores, contadores públicos, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética constituyéndose en un equipo multidisciplinario. (págs. 3,4).

2.3.3 DEFINICION DE LOGISTICA

De acuerdo a lo publicado por la Universidad de Lima (2015) “La logística entendida como manejo del flujo de materiales y productos dentro o entre organizaciones para transportar desde el punto de origen hasta el punto de destino dichos materiales o productos de manera eficiente y eficaz, tiene un impacto significativo no solo en la economía de la empresa sino en su capacidad de competir en los mercados que atiende. Esto, llevado a niveles macroeconómicos, influye en la competitividad de un país” (pág. 15).

El autor Carreño (2014) expone que la logística es una actividad realizada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar mercancías, es decir, desde tiempos inmemoriales sin embargo, aunque parezca irónico, no encontramos una definición formal del término sino hasta 1985, año en que el National Council of Physical Distribution Management (NCPDM) – fundado inicialmente en 1963 en

EEUU- cambia de nombre a Concil of Logistic Management (CLM), hecho con el cual se define formalmente el término de Logística (pág. 19).

Asimismo, Carreño (2014) expone respecto a la logística del comercio internacional como (..) conjunto de tareas y actividades necesarias para el flujo de mercancías desde el local del vendedor, también llamado exportador, hasta el local del comprador, también llamado importador, ubicados ambos en países distintos. Esta actividad tiene características propias que la hacen distinta de una compra local. Las gestiones tienen un nivel de complejidad mayor que, adecuadamente planificadas, resultan sencillas. (...) La ejecución de la logística del comercio internacional conlleva a conocer las reglas que rigen su operación (pág. 319).

De acuerdo al autor Tejada (2013) la logística es la ciencia y el arte que ocupa uno de los grandes campos de acción de toda empresa y que comprende todas las actividades directamente relacionadas con la satisfacción de las necesidades físicas o materiales que se requieren para asegurar el normal funcionamiento de una empresa. Estas actividades significan la aplicación de ciertas técnicas especiales, destinadas a cumplir, esencialmente, con las funciones logísticas de abastecimiento, mantenimiento y transporte, que, según la magnitud del tipo de las empresas, pueden incluir también otras funciones que tiendan a satisfacer las necesidades físicas de la empresa (pág. 25).

2.3.4 DEFINICION DE ALMACEN

Almacén es “(...) un sistema que combina infraestructura recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos – para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos - que requieren las empresas participantes de la cadena de suministro” (Carreño, 2014, pág. 95).

Desde el punto de vista de la administración pública, Castañeda (2014) denomina al almacén como “el ambiente adecuado o espacio físico oportuno, que en cada entidad pública debe existir, para efecto de recibir, comprobar, registrar, custodiar y conservar temporalmente y luego distribuir, los bienes adquiridos por esta, con dineros públicos, procedentes de las fuentes de financiamiento o establecidas en la ley Anual de Presupuesto, como: recursos ordinarios; recursos directamente recaudados; canon y sobre canon, participación de rentas de aduana; contribuciones a fondos; recursos de operaciones oficiales de crédito interno; recursos de operaciones oficiales de crédito externo; y, donaciones, en efectivo y transferencias. (...) El almacenamiento, del mismo modo es definido como: una actividad técnico-administrativa, relacionada con la ubicación temporal de bienes en un espacio físico denominado Almacén, con fines de custodia temporal, como vía de tránsito para entregarlo luego, en forma definitiva, a las dependencias solicitantes, con destino a los usuarios finales, que los utilizaran para el normal desempeño de las funciones asignadas, traducidas en la prestación de servicios o producción de bienes económicos, según sea la naturaleza y personería jurídica de la entidad pública” (págs. 11,12).

Desde el punto de vista de la empresa privada, Castañeda (2014) define al almacén como “una unidad orgánica de apoyo o servicios de una empresa comercial o industrial, cuya finalidad es abastecer adecuada y oportunamente de los materiales, maquinaria y equipo requeridos por las demás unidades orgánicas conformantes de su organización estructural, recibiendo, revisando, registrando, resguardando, custodiando y controlando permanentemente aquellos bienes que pudieran encontrarse en existencia o como stock” (pág. 12).

Para el autor Tejada (2013) considera al almacén como un centro de producción en el cual existe una serie de procesos relacionados, que a diferencia de lo que ocurre en las fábricas o talleres, en general, no añaden valor alguno al producto desde el punto de vista del cliente, por lo cual, hay que conseguir minimizar costos, mediante una correcta racionalización de los recursos empleados (pág. 155).

2.3.5 DEFINICION DE GESTIÓN

La palabra gestión proviene del latín gestión, y hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ellos uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos (Gestión, 2018).

La definición propuesta por la EFQM, generalmente aceptada: “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las áreas necesarias para alcanzar sus objetivos” (Ogalla Segura, 2005, pág. 1).

Asimismo, la gestión o dirección estratégica se puede considerar como aquel proceso que concierne a la toma de decisiones sobre la dirección de una organización, y la implantación de estas decisiones. El sistema de gestión, por su parte, es una herramienta que permite sistematizar la gestión de la empresa, contribuyendo a optimizarla y, en consecuencia, ayudando a la toma de decisiones. Además, ayuda al cumplimiento estructurado de cualquier legislación (Abril, Enríquez, & Sánchez , 2006, pág. 11).

III. METODOLOGIA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación será no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

De acuerdo al método de investigación bibliográfica documental y de caso no habrá población tampoco muestra.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 TÉCNICA

Se aplicaron las siguientes técnicas:

3.4.1.1 Análisis documental. - Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas al control interno y su incidencia en el área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A.

3.4.1.2 Conciliación de datos. - Los datos de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta en tanto estén relacionadas con información sobre cumplimiento diligente del control interno en el área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumentos los libros de diferentes autores, revistas, páginas electrónicas etc., asimismo, se utilizó

como instrumentos cuestionario de control interno, compuesto por los cinco componentes del COSO.

3.5 PLAN DE ANALISIS

Para lograr el recojo de información y análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utilizará la revisión bibliográfica y documental, luego el análisis relacionándolo con los antecedentes y bases teóricas pertinentes. Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizará a través de la aplicación de un cuestionario donde se muestran los cinco componentes del sistema COSO. Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se realizará un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias y no coincidencias relacionándolas con las bases teóricas pertinentes.

3.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Ver anexo 01

3.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Para la elaboración del presente proyecto se tuvieron en cuenta los principios éticos básicos: probidad, objetividad, competencia profesional, responsabilidad, confiabilidad y comportamiento profesional. Cumpliendo con las normas establecidas por la escuela de contabilidad y los reglamentos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, se efectuará con el principio esencial de todo proyecto de investigación, que es la originalidad del mismo.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS

4.1 RESULTADOS

4.1.1. Objetivo Específico N° 1

Describir el control interno en la gestión del área de almacén de las empresas industriales del Perú, 2018.

CUADRO 1:

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL PERÚ, 2018

AUTOR (A)(ES)	RESULTADOS
Zapata (2017)	<p>La empresa H & H SAC, necesita de un control interno, que maneje un buen ambiente de control, que se evalúen los posibles riesgos minimizando los errores que se puedan tener en un futuro, que se lleven a cabo las actividades de control, respetando las responsabilidades de cada trabajador. Al realizar el respectivo seguimiento a la empresa se evidenció los siguientes problemas:</p> <p>No cuenta con un manual de organizaciones y funciones.</p> <p>No tiene definido una estructura organizacional.</p> <p>No cuenta con un organigrama.</p> <p>No hay un registro correcto de las entradas y salidas del material percibido, (sistema Kardex).</p>
Quiroz (2018)	<p>El autor llego a las siguientes conclusiones:</p> <p>Respecto al Objetivo Especifico 1, los autores nacionales citados afirman que el control interno es muy importante en la evolución y prosperidad de las empresas privadas y en el área de almacén,</p>

al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, ya que el control interno ayuda a la identificación, evaluación y análisis de los riesgos relevantes, que rige las normas y procedimientos establecidos para la implementación del estado.

Respecto al Objetivo Especifico 2, concluye del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (Rubynoe Contratistas Generales S.A.C. 2014). Se ha evidenciado que carece de un sistema de control interno, pero si aplica los componentes de control interno, en el área de almacén, evidenciando que están operando de manera eficiente, pues los resultados encontrados son favorables, excepto el componente de evaluación de riesgos del almacén. Por lo que se recomienda analizar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la empresa, impidiendo los objetivos establecidos. Ya el control interno marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control en el almacén, aportando disciplina y estructurar los factores del entorno de control incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa.

Respecto al objetivo específico 3, llego a la conclusión de la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, y los componentes actividades de control y supervisión no coincide; los componentes ambiente evaluación de riesgos, información y

comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en el área de almacén estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido sus objetivos, además de que cada personal conoce su función, además que no evalúan los riesgos que pueden perjudicar a la empresa. Si bien es cierto que un sistema de control interno por más eficiente que sea no es garantía de una buena gestión de la empresa Quiroz (2018).

Sánchez (2016) Respecto al objetivo específico N° 2, concluye que la empresa RIMAC GLAS SRL, necesita mejorar el control interno en el área de almacén en los inventarios sobre todo lo que corresponde a los retiros de los materiales para la realización de las obras.

Respecto al objetivo específico N° 3, concluye que en un análisis comparativo de las empresas y la empresa en la entrevista y la observación realizada la empresa RIMAC GLAS SRL, tiene deficiencia en cuanto al control de inventarios ya que si se lleva los controles tiene software, pero son incorrectos de allí la necesidad de realizar las mejoras en las salidas de las mercaderías al taller de obra, el material sale para ser habilitado o cortar y luego e instalar.

Respecto al objetivo específico N° 4, la propuesta de la aplicación orden de salida de materiales de almacén que son cortados habilitados y luego instalados para las obras que recibe la empresa, ayudara a solucionar el problema del kardex,

sacando los saldos correctos de los inventarios y mejorando el control interno.

Sulcarayme, Valdez y Lucana (2017) La Empresa GS MAPER E.I.R.L, debido al crecimiento comercial de productos que comercializa en el mercado de manera desordenada, presenta falencias en el registro y control de mercadería; el mismo que se lleva de manera deficiente no contando con un control interno adecuado, por ello el almacén no tiene definidos sus procedimientos de organización, distribución y almacenaje de materiales. Por lo cual la empresa requiere de un proceso efectivo donde se controle realmente la mercadería que ingresa al almacén, por eso es necesario los procedimientos de almacén así se evitarían los problemas que se presentan a menudo, los cuales son: que se agote la existencia de algún artículo y ocasione caos para el área donde se está necesitando. También se evitaría que cualquier mercadería fuese hurtada y no se note su ausencia, como pasa actualmente por la forma como es llevado el control y sus procedimientos en el almacén; (...) asimismo, carece de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódicamente, especialmente con contabilidad y el encargado del área de almacén, en el tema de ingreso, salida de producción, ventas de las existencias de materiales y productos terminados, respectivamente; por ello ocurren las pérdidas y descuadres, al no llevar un registro de inventario permanente valorizado que

permitiría verificar las diferencias entre los registros de existencias en las formas de entrada y las existencias físicas (cantidad real en existencia)

Estrada (2017) El área con mayor deficiencia dentro de la empresa es el almacén, ante esta situación se propuso la implementación de un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión en la empresa constructoras el cual le permitirá ordenar la gestión mediante la toma de decisiones ante la falta de supervisión y cumplimiento de las políticas del manual de organizaciones. Las empresas constructoras enfocan sus actividades económicas a la realización de obras de infraestructura privadas, relacionadas a la construcción de viviendas, porque consideran que hay mayor posibilidad de ganar en obras civiles, por la demanda que en la actualidad existe, debido al crecimiento económico y el apoyo de entidades financieras que facilitan el acceso a un crédito hipotecario.

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

4.1.2. Objetivo Específico N° 2

Describir el control interno en la gestión del área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A. – Lima, 2018.

CUADRO 2:

DESCRIBIR EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PLÁSTICOS RIO SANTA S.A. - 2018

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La empresa cuenta con algún control interno implementado al área de almacén?		X
2	¿La empresa cuenta con manual que describa las funciones del personal?		X
3	¿Cuenta con un plan estratégico?		X
4	¿En la empresa realiza actividades que fomenten la integración personal que favorecen el clima laboral?		X
5	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación de personal para el área de almacén?		X
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado para el área de almacén?		X
7	¿Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios físicos?		X
8	¿Realizan una evaluación para el requerimiento de personal?		X
9	¿La empresa tiene un manual de políticas y procedimientos?		X
10	¿Existe una comunicación ágil entre el área de almacén y demás áreas?		X

Nº	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Evaluación de Riesgos			
1	¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X
2	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y minimizar los riesgos que pueden afectar el área de almacén?		X
3	¿Existen documentos que evidencia la realización de los conteos físicos?		X
4	¿Cuenta el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa con anaqueles respectivos para el orden respectivo del área?		X
5	¿El área de almacén de la empresa cuenta con indicadores de riesgo y zonas de seguridad ante un probable riesgo?		X
6	¿La mercadería existente está debidamente ordenada en almacén?		X
7	Existe evidencia de que toda mercadería que se despacha se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde.		X
8	¿Se utiliza los formatos apropiados para el control de las entradas y salidas en el área de almacén?		X
9	¿La empresa ha implantado en el almacén técnicas para la identificación de riesgos?		X
10	¿Se realizan rotación de personal en el área de almacén de la empresa?		X

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Actividades de Control			
1	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
2	¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los productos del área de almacén?		X
3	¿Se cuenta con soporte informático en el almacén?		X
4	¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		X
5	¿La realiza informe sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales respecto a su desempeño?		X
6	¿Es adecuado el procedimiento de recepción de inventarios que se entregan?		X
7	¿Se remiten reportes diarios de existencia en el almacén?		X
8	¿Se llevan registros de control de ingreso y salida de material del almacén?		X
9	¿Utiliza algún método de valuación de los inventarios?		X
10	¿Se han realizados coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?		X

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Información y Comunicación			
1	¿La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, etc.?		X
2	¿La empresa cuenta con algún sistema de control o información en el área de almacén?		X
3	¿Se facilita al personal del almacén información que necesitan para cumplir con sus actividades?		X
4	¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema e información contable con los conteos físicos programados?		X
5	¿La gerencia de la empresa desarrolla sistema de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
6	¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
7	¿La empresa tiene establecida líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?		X
8	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
9	¿Los trabajadores conocen los medios de comunicación utilizables y el destinatario de la información sobre irregularidades detectadas en el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		X
10	Existe comunicación con los clientes, proveedores y otras personas externas para transmitir información sobre los cambios que se producen en las necesidades de los clientes.		X

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Monitoreo y Supervisión			
1	¿La supervisión está a cargo del gerente o propietario?		X
2	¿Se supervisa el trabajo desarrollado en el área de almacén en la empresa?		X
3	¿Se realiza un monitoreo continuo al personal del almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		X
4	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		X
5	¿Se realiza evaluaciones independientes ante repentinos cambios internos en el almacén de la empresa?		X
6	¿Estas evaluaciones permiten identificar y corregir los errores que pueden surgir con los cambios repentinos en el almacén de la empresa?		X
7	¿Informa el área de almacén a la gerencia acerca de las devoluciones de los productos por parte de los clientes?	X	
8	¿Se encuentran debidamente registradas las deficiencias que se encuentra en el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		X
9	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
10	¿Existen mecanismos para accionar y erradicar las deficiencias encontradas en el área de almacén?		X

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente y al personal del área de almacén de la empresa del caso.

4.1.3. Objetivo Específico N° 3

Realizar un análisis comparativo del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Plásticos Rio Santa S.A. -Lima 2018.

CUADRO 3:

REALIZAR UN ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA PLÁSTICOS RIO SANTA S.A. – LIMA 2018

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS Objetivo Esp. 1	RESULTADOS Objetivo Esp. 2	RESULTADOS
Ambiente de Control	El control interno, que maneje un buen ambiente de control, que evalúen los posibles riesgos minimiza los errores que se puedan tener en un futuro (Zapata, 2017).	La empresa no cuenta con algún control interno, ni manual de organización.	No coincide
Evaluación de riesgo	El autor afirma que el control interno es muy importante en la evolución y prosperidad de las empresas privadas y en el área de almacén, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, ya que el control interno ayuda a la identificación, evaluación y análisis de los riesgos relevantes (..) asimismo, recomienda analizar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la empresa, impidiendo los objetivos establecidos (Quiroz, 2018).	La gerencia de la empresa no promueve cultura de riesgo.	No coincide

Actividades de control	El autor concluye que la aplicación del control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia para no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que pueda poner el riesgo la estabilidad de la empresa, así como es importante contar con el reglamento y manual de funciones (...) y la necesidad de un control de inventarios con un software correcto (Sánchez, 2016).	La empresa no remite reportes diarios de existencias en el almacén, asimismo no evalúa ni analiza los efectos de los riesgos.	No coincide
Información y Comunicación	Las pérdidas y descuadres, al no llevar un registro de inventario permanente valorizado que permitiría verificar las diferencias entre los registros de existencias en las formas de entrada y las existencias físicas (cantidad real en existencia); sería el resultado de la falta de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódicamente, especialmente con contabilidad y el encargado del área de almacén, en el tema de ingreso, salida de producción ventas de las existencias de materiales y productos terminados, respectivamente (Sullcarayme, Valdez y Lucana, 2017).	La empresa no facilita al personal del almacén información para cumplir sus actividades, no evalúa al personal, tampoco efectúa comparaciones periódicas de las cantidades registradas.	No coincide
Monitoreo y Supervisión	El área con mayor deficiencia dentro de la empresa es el almacén, ante esta situación se propuso la implementación de un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión en la empresa constructoras el cual le permitirá ordenar la gestión mediante la toma de decisiones ante la falta de supervisión y cumplimiento de las políticas del manual de organizaciones (Estrada, 2017).	No se realiza monitoreo ni supervisión al personal del almacén, no existen mecanismos para accionar y erradicar las deficiencias en el área de almacén.	No coincide

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del cuadro 1 y 2.

4.2 ANALISIS

4.2.1 Respecto al Objetivo específico N° 1

Zapata (2017), Quiroz (2018), Sánchez (2016), Sulcarayme, Valdez y Lucana (2017), y Estrada (2017) concuerdan en sus resultados que, el no contar con un buen ambiente de control para evaluar los posibles riesgos y minimizar los errores que se puedan tener en un futuro, la falta de una debida evaluación para tener conocimiento del estado del control interno del área en mención, la deficiencia de control al llevar en forma incorrecta un software inadecuado, y, la falta de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódica; al respecto se concluye que es imperante contar con un control interno bien estructurado para la mejora de la gestión del área de almacén de la empresa que brinde la confianza a la organización para reducir riesgos, obteniendo una seguridad razonable, a fin de tener definidos sus procedimientos, gestión de organización, distribución en el área de almacén, y, se cumpla con sus objetivos y metas trazadas. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales: Uribe (2018), Morillo (2016), Robleto (2015) y Méndez (2016) quienes establecen que el control interno es indispensable, porque la insuficiente aplicación de políticas o procedimientos que regulen todas las operaciones realizadas dentro del almacén, ocasiona el incumplimiento de obligaciones, siendo fundamental para que la empresa logre alcanzar sus objetivos y metas trazadas por la empresa.

Para finalizar, estos resultados coinciden con lo que establecen los autores Rojas (2013), Servin (s/f), Jinchuña y Fernández (2012); quienes en las bases teóricas destacan la importancia del Control Interno en el proceso de gestión pública ya que depende de su funcionamiento la aplicación con que se medirá la buena gestión.

Asimismo, exponen que al desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. De igual forma, el control interno para las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude.

4.2.2 Respecto al Objetivo específico N° 2

Respecto al componente ambiente de control

De las 10 preguntas formuladas, las cuales representan el 100%, se obtuvo como respuesta negativa, lo cual refleja que no se da la debida importancia al componente más importante del control interno, según la teoría la califica como “fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno proporcionando disciplina y estructura” Mantilla (2013).

Respecto al componente evaluación de riesgo

De realizaron 10 preguntas de los cuales se obtuvo un 100% de respuesta con un rotundo NO, estos resultados son muy preocupantes ya que refleja un total desinterés para tomar las medidas y mecanismos necesarios para identificar sus riesgos internos como externos; lo que muestra posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, donde la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización; así como, también lo aseveran Robleto (2015) y Quiroz (2018) en sus conclusiones expresando que la identificación y análisis de riesgos, es relevante para el logro de los objetivos, de tal forma que se disponga de una base para administrarlos. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar

riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno exterior de la organización como en el interior de la misma.

Respecto al componente Actividades de Control

De las 10 preguntas que representa el 100% realizadas al personal se obtuvo respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior; lo cual sería la consecuencia al no identificar los riesgos, por lo tanto, no podrían ser controlados; de acuerdo a Robleto (2015) y Sánchez (2016) establecen que las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se estén llevando a cabo las directrices administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades. Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales, computarizados, administrativos y preventivos.

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 10 preguntas realizadas al personal de la empresa las cuales representan el 100%, se obtuvo como respuesta NO un 100%, resultado muy preocupante ya que este componente de acuerdo a Uribe (2018) la información y comunicación es necesaria de tal manera que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. De igual forma Sullcarayme, Valdez y Lucana (2017) indica la importancia de la información, planeación, capacitación al personal e información periódicamente, especialmente con contabilidad y el encargado del área de almacén, en el tema de ingreso, salida de producción, ventas de las existencias de materiales y productos terminados, respectivamente.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De las 10 preguntas realizadas al personal que representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores y no se ha implementado el sistema de Control Interno, de acuerdo a Robleto (2015) en COSO “la supervisión y el monitoreo son procesos diseñados para verificar la eficacia y efectividad de los sistemas control interno de entidad y los principios básicos del almacén, (...) asimismo, debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”.

4.2.3 Respecto al Objetivo específico N° 3

Respecto al ambiente de control

De acuerdo a los resultados en el objetivo específico 1 y en el caso de la investigación (resultados del objetivo 2) referente la implementación de control interno no coinciden, ya que la empresa no cuenta con un sistema de control interno; y, Zapata (2017) expone la necesidad del control interno, manejando un buen ambiente de control, para que se evalúen los posibles riesgos y se minimicen los errores que se puedan tener en un futuro.

Respecto a la evaluación de riesgos

Los resultados en el objetivo específico 2 y en el caso de la investigación (resultados del objetivo 2), concerniente a la evaluación de riesgos no coinciden; ya que la gerencia de la empresa no promueve cultura de riesgo; y, el autor Quiroz (2018) recomienda analizar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la empresa, impidiendo los objetivos establecidos.

Respecto a la actividad de control

De acuerdo a Sánchez (2016) respecto al resultado del objetivo 1, llego a la conclusión que control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia para no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que pueda poner el riesgo la estabilidad de la empresa, así como es importante contar con el reglamento y manual de funciones; de igual manera, concluye en la necesidad de llevar los controles mediante un software adecuado. Estos resultados no coinciden con los del caso de investigación (resultados de objetivo específico 2), ya que la empresa no remite reportes diarios de existencias en el almacén, y no evalúa ni analiza los efectos de los riesgos. La empresa no remite reportes diarios de existencias en el almacén, asimismo no evalúa ni analiza los efectos de los riesgos.

Respecto a la información y comunicación

Sullcarayme, Valdez y Lucana (2017), en su investigación concluyó que, las pérdidas y descuadres por no llevar un registro de inventario permanente valorizado que permitiría verificar las diferencias entre los registros de existencias en las formas de entrada y las existencias físicas (cantidad real en existencia); sería el resultado de la falta de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódicamente, especialmente con contabilidad y el encargado del área de almacén, en el tema de ingreso, salida de producción ventas de las existencias de materiales y productos terminados, respectivamente; al respecto, determinaría sobre la importancia de la información y comunicación; en conclusión, estos resultados no coinciden con los de caso de investigación (resultado de objetivo específico 2), la empresa no facilita al personal del almacén información para cumplir sus actividades, no evalúa al personal, tampoco efectúa comparaciones periódicas de las cantidades registradas.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo 2) referente a la supervisión y monitoreo no coinciden, ya que en la empresa no se realiza monitoreo ni supervisión al personal del almacén, y no existen mecanismos para accionar; lo que ocasiona el retraso e incumplimiento de los objetivos, así mismo Estrada (2017), (...) propone la implementación de un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión en la empresa constructoras el cual le permitirá ordenar la gestión mediante la toma de decisiones ante la falta de supervisión y cumplimiento de las políticas del manual de organizaciones.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1

Habiendo realizado el análisis de los resultados respectivos, referente a los antecedentes internacionales, nacionales, regionales, y, las bases teóricas, se concluye en la importancia de un control interno, lo que permitiría el manejo eficaz en la gestión del área de almacén de las empresas industriales del Perú, asimismo, ayudaría a salvaguardar los intereses de las empresas y a la prevención de las pérdidas que ocasiona la carencia de un control interno en las empresas.

5.2 Respecto al objetivo específico 2

Tomando en cuenta a los cinco componentes del Control Interno, se formuló un cuestionario al Gerente y personal del área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A., habiéndose realizado 50 preguntas de las cuales se obtuvo como respuesta un alto porcentaje negativo; por consiguiente, se determina que la empresa Plásticos Rio Santa S.A. no cuenta con un control interno en la gestión del área de almacén, no remite reportes diarios de existencias en el almacén, no evalúa ni analiza los efectos de los riesgos, falta de comunicación, planeación, capacitación al personal e información periódica y no se realiza un monitoreo ni supervisión al personal del almacén, y no existen mecanismos para accionar; lo que ocasiona el retraso e incumplimiento de los objetivos.

5.3 Respecto al objetivo específico 3

Al realizar el análisis comparativo entre los resultados de la revisión de literatura conforme al Objetivo Especifico N°1 y el cuestionario aplicado correspondiente al Objetivo Especifico N°2, de los cuales no coincidieron, por lo tanto, se llegó a la conclusión, que, implementando un adecuado control interno en forma correcta a la gestión del área de almacén de la empresa Plásticos Rio Santa S.A., se evitaría los

reclamos de los clientes, las pérdidas, devoluciones y el mal manejo del producto en la organización del área de almacén.

5.4 Conclusión General

Por lo expuesto en las conclusiones precedentes, como conclusión general referente a la investigación realizada, se determinara la importancia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, además, la falta de implementación de un control interno en la empresa Plástico Rio Santa S.A., afecta el funcionamiento óptimo en la gestión del área de almacén, en el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas; cabe mencionar, que se realizó el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos N°1 y 2, de los cuales no coincidieron, por consiguiente, manifestaremos que un adecuado control interno evitaría los reclamos de los clientes, las pérdidas, devoluciones y el mal manejo del producto en la organización del área de almacén de la empresa Plásticos Rio Santa S.A.

Por último, para alcanzar una mejor eficiencia en la gestión del área de almacén de la empresa, se sugiere implementar un sistema de control interno para la empresa Plásticos Rio Santa S.A. que garantice la buena gestión en el área de almacén, elaborar un manual de funciones para mejorar el desenvolvimiento de cada trabajador, así como un sistema de manipulación y almacenaje, la capacitación especialista en el área de almacén al personal que labora en la empresa, el uso de un software informático que facilite el control de los productos en almacén.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril Sánchez, C. E., Enríquez Palomino, A., & Sánchez Rivero, J. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión*. Madrid: FC Editorial. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018

Amachi Leon, V., Carranza Portillo, M. R., Castro Vilca, R. E., Coaquira Apaza, E., Condori Chino, B., Cruz Tito, O., . . . Zapana Muchica, W. (2012). *Estudiando el Control Interno*. (M. Pacheco Vizcarra, Ed.) Puno, Perú: CEDESOS. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018

Carranza Requejo, M. (2017). Propuesta de mejora del control interno en el area de almacen en la empresa Tecnoquim SAC. (*Trabajo de investigacion para optar el grado de Bachiller en Contabilidad*). Universidad Privada del Norte, Lima, Peru. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://hdl.handle.net/11537/12679>

Carreño, A. (2014). *Logística de la "A la Z"* (1 ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú 2014. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018

Castañeda, V. (2014). *Manual Práctico para la Gestión de Almacenes*. Lima, Perú: CEPREACCSA, 2014 (Lima : V&S Editores). Recuperado el 10 de Noviembre de 2018

Estrada Guerrero, K. V. (2017). Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Empresas Constructoras en el Perú. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 12 de

Octubre de 2018, de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2761>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y Fraude: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones

Ltda. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de

<https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estupi%C3%B1an+gaitan+rodrigo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjh-7-z5MTeAhUs0FkKHT5QCb8Q6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>

Flores, E. (Noviembre de 2013). *Auditoria de Sistemas*. Recuperado el 17 de

Noviembre de 2018, de Auditoria de Sistemas:

<http://elizabethfloresespinoza.blogspot.pe/p/deberes.html>

Florian Rivera, S. E. (2016). El Sistema de Control Interno y su Incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa Constructora Corporación Omega Contratista Generales S.A.C. (*Tesis para optar el título de contador público*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 01 de

Diciembre de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4832>

Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (1 ed.).

Lima: IICO. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018

Gestión. (23 de Agosto de 2013). *El control interno es necesario para preservar el negocio*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435>

Gestión. (29 de Agosto de 2013). *La gestión pública también tiene que ofrecer un*

ambiente propicio a los negocios. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018,

de <https://gestion.pe/economia/bid-gestion-publica-ofrecer-ambiente-propicio-negocios-46862>

Gestión. (Diciembre de 2018). *Concepto de Gestión*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <https://concepto.de/gestion/#site-header>

Gonzales Acosta, E., & Almeida González, M. (27 de Abril de 2013). *Auditool*.

Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

Gonzales Cristobal, M. I. (11 de Marzo de 2014). *Gestiopolis*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Granada Escobar, R. D. (2011). *Manual de Contro Interno: Sectores público, privado y solidario* (3 ed.). Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislacion.

Recuperado el 28 de Noviembre de 2018

Isotolls. (19 de Enero de 2015). *Isotolls*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de

<https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

Jinchuña Huallpa, J., & Fernández Sosa, L. E. (2012). *Control Interno Gerencial* (1

ed.). Tacna, Perú: Distribuidora Educar Editorial. Recuperado el 10 de

Noviembre de 2018

La Contraloría General de la República. (31 de Julio de 2013). Medición de la

Implementación del Sistema de Control Interno en el Estado. 11,12. Lima,

Lima, Perú: Contraloria General de la República con Cooperación Alemana.

Recuperado el 15 de Noviembre de 2018

- La Contraloría General de la República. (18 de ENERO de 2015). *Medición de la Implementación del Sistema del Control Interno en el Estado - 2014* (1 ed.). Lima, Perú: Contraloría General de la República : Cooperación Alemana implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, Programa Reforma del Estado Orientado a la Ciudadanía - Buena Gobernanza, 2015 ([Lima] : Tarea Asociación Gráfica Educat. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018
- Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno* (3 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 28 de Noviembre de 2018
- Méndez Caicedo, M. E. (2016). Diseño de un Sistema de Control Interno para el Almacén París. (*Trabajo Práctico de Examen de Grado*). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3312>
- Montaño Orozco, E. (2014). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo* (1 ed.). Cali: Programa Editorial Universidad del Valle. Recuperado el 28 de Noviembre de 2018
- Morillo Putacuar, M. G. (2016). Sistema de Control Interno para el Almacén Temporal Aduanero de la Empresa Transcomerinter CIA. LTDA. (*Tesis de Grado*). Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", Tulcan, Ecuador. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2475>
- Nahun, F. (18 de Febrero de 2015). *Excelencia en Auditoría Interna*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de <http://nahunfrett.blogspot.com/2015/02/limitaciones-del-control-interno.html>

- Ogalla Segura, F. (2005). *Sistema de Gestión*. España: Ediciones Diaz de Santos.
Recuperado el 01 de Diciembre de 2018
- Quintana Mendieta, N. V. (2016). El Control Interno y su Influencia en el Área de Inventarios de las empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresas Computel S.A. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado el 08 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1118>
- Quiroz Flores, O. (2018). El Control Interno y su incidencia en el área de almacén de las Empresas Privadas de Perú: Caso RUBYNOE Contratistas Generales S.A.C. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3462>
- Robleto, A. M. (NOVIEMBRE de 2015). Evaluación del Control Interno del Almacen de las Facultad de Ciencias Económicas. (*Tesis de Maestria*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2759>
- Rojas Ramos, G. (2013). *El Control Interno en la Auditoria*. Puno, PERU: Menu Editores Diseño y Publicidad. Recuperado el 19 de Octubre de 2018
- Sánchez Vidal, J. L. (2016). El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rimac Glass S.R.L. (*Tesis para optar el título profesional de contador público*). Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Trujillo. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1240>

- Servin, L. (s/f). *Deloitte*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Sullcarayme Vital, D., Valdez Castro, A., & Lucana Chanchhuaña, I. (2017). La importancia del Control Interno para lograr a eficiencia en los procedimientos del Almacén de la Empresa GS Maper E.I.R.L. (*Investigacion para optar el Título de Contador Público*). Universidad Peruana de las Américas, Lima. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/105>
- Tejada Arana, A. (2013). *Logística Empresarial* (1 ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial UAP. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018
- Universidad de Lima, F. d. (Enero - Diciembre de 2015). Competitividad y Logística en Perú y México. *Ingeniería Industrial*, 15. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018
- Uribe Villagrana, P. (2018). Control Interno de Almacenes en la Empresa Vehiculos Comerciales México S.A.de C.V. (*Ensayo para titulación*). Universidad Autónoma del Estado de México, Atizapan de Zaragoza, México. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/80323>
- Zapata Castillo, C. (2017). Caracterización del Control Interno del Área de Almacén de las Empresas del Sector Construcción del Perú: Caso Empresa H&H Sociedad Anónima Cerrada y Propuesta de Mejora 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Los Ángelesde Chimbote, Sullana. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2830>

6.2 ANEXOS

6.2.1 Anexo 1

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES
<p>EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL AREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERÚ: CASO EMPRESA PLASTICOS RIO SANTA S.A. – LIMA, 2018</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, caso empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima, 2018?</p>	<p>determinar y describir el control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú, caso empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima, 2018;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el control interno en la gestión del área de almacén de las empresas industriales del Perú, 2018. 2. Describir el control interno en la gestión del área de almacén de la Empresa Plásticos Rio Santa S.A.-Lima,2018. 3. Realizar un análisis comparativo del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Plásticos Rio Santa S.A.- Lima, 2018. 	<p>Control interno Almacén Gestión</p>

6.2.2 Anexo 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ZONA: LIMA

Reciba Usted mi saludo cordial:

Agradeceré mucho su participación en aportar datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi trabajo de investigación “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL ÁREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERÚ, CASO: EMPRESA PLASTICOS RIO SANTA S.A. – LIMA, 2018”.

En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

PARTE: DATOS GENERALES

- Nombre o Razón Social: Empresa Plásticos Rio Santa S.A.A
- Ubicación /Dirección: Calle Marco Farfán Nro. 3205, Urb. Industrial Panamericana Norte, distrito de Independencia - Lima
- Actividad Comercial: fabricación de productos plásticos.

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La empresa cuenta con algún control interno implementado al área de almacén?		
2	¿La empresa cuenta con manual que describa las funciones del personal?		
3	¿Cuenta con un plan estratégico?		
4	¿En la empresa realiza actividades que fomenten la integración personal que favorecen el clima laboral?		
5	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación de personal para el área de almacén?		
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado para el área de almacén?		
7	¿Existen instrucciones escritas como guía para el personal que lleva a cabo los inventarios físicos?		
8	¿Realizan una evaluación para el requerimiento de personal?		
9	¿La empresa tiene un manual de políticas y procedimientos?		
10	¿Existe una comunicación ágil entre el área de almacén y demás áreas?		

Nº	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Evaluación de Riesgos			
1	¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		
2	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y minimizar los riesgos que pueden afectar el área de almacén?		
3	¿Existen documentos que evidencia la realización de los conteos físicos?		
4	¿Cuenta el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa con anaqueles respectivos para el orden respectivo del área?		
5	¿El área de almacén de la empresa cuenta con indicadores de riesgo y zonas de seguridad ante un probable riesgo?		
6	¿La mercadería existente está debidamente ordenada en almacén?		
7	Existe evidencia de que toda mercadería que se despacha se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde.		
8	¿Se utiliza los formatos apropiados para el control de las entradas y salidas en el área de almacén?		
9	¿La empresa ha implantado en el almacén técnicas para la identificación de riesgos?		
10	¿Se realizan rotación de personal en el área de almacén de la empresa?		

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Actividades de Control			
1	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		
2	¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los productos del área de almacén?		
3	¿Se cuenta con soporte informático en el almacén?		
4	¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		
5	¿La realiza informe sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales respecto a su desempeño?		
6	¿Es adecuado el procedimiento de recepción de inventarios que se entregan?		
7	¿Se remiten reportes diarios de existencia en el almacén?		
8	¿Se llevan registros de control de ingreso y salida de material del almacén?		
9	¿Utiliza algún método de valuación de los inventarios?		
10	¿Se han realizados coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?		

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Información y Comunicación			
1	¿La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, etc.?		
2	¿La empresa cuenta con algún sistema de control o información en el área de almacén?		
3	¿Se facilita al personal del almacén información que necesitan para cumplir con sus actividades?		
4	¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema e información contable con los conteos físicos programados?		
5	¿La gerencia de la empresa desarrolla sistema de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		
6	¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		
7	¿La empresa tiene establecida líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?		
8	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		
9	¿Los trabajadores conocen los medios de comunicación utilizables y el destinatario de la información sobre irregularidades detectadas en el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		
10	Existe comunicación con los clientes, proveedores y otras personas externas para transmitir información sobre los cambios que se producen en las necesidades de los clientes.		

N°	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
Monitoreo y Supervisión			
1	¿La supervisión está a cargo del gerente o propietario?		
2	¿Se supervisa el trabajo desarrollado en el área de almacén en la empresa?		
3	¿Se realiza un monitoreo continuo al personal del almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		
4	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		
5	¿Se realiza evaluaciones independientes ante repentinos cambios internos en el almacén de la empresa?		
6	¿Estas evaluaciones permiten identificar y corregir los errores que pueden surgir con los cambios repentinos en el almacén de la empresa?		
7	¿Informa el área de almacén a la gerencia acerca de las devoluciones de los productos por parte de los clientes?		
8	¿Se encuentran debidamente registradas las deficiencias que se encuentra en el almacén de la empresa Plásticos Rio Santa?		
9	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		
10	¿Existen mecanismos para accionar y erradicar las deficiencias encontradas en el área de almacén?		