

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA  
COMERCIAL “RED PERÚ COMUNICACIONES S.A.C.”  
JULIACA, 2017.

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

AUTORA:

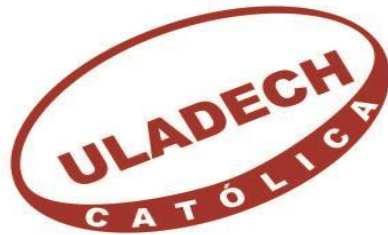
**BACH. YUDI INGRID CCARITA CCAMA**

ASESOR:

**MGTR. EMILIO CONDORI IQUISE**

JULIACA- PERÚ

2018



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA  
COMERCIAL “RED PERÚ COMUNICACIONES S.A.C.”  
JULIACA, 2017.

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

AUTORA:

**BACH. YUDI INGRID CCARITA CCAMA**

ASESOR:

**MGTR. EMILIO CONDORI IQUISE**

JULIACA- PERÚ

2018

**HOJA DE FIRMA JURADO Y ASESOR**

---

**CPC. Jorge Nicolás  
Quispe Callo  
Secretario**

---

**CPC. Frank Efraín  
Blanco Mamani  
Miembro**

---

**Dra. Erlinda Rosario  
Rodríguez Cribilleros  
Presidenta**

---

**Mgr. Emilo Condori Iquise  
Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, salud, la fortaleza y la sabiduría para culminar con éxito mis estudios profesionales.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por cumplir mis sueños.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a los que me encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, por toda la fuerza y las ganas de superación que día a día me da; a mi madre a mi hija y en especial a mi pareja por su comprensión y por estar allí en todo momento brindándome su apoyo incondicional.

A mis maestros que nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clases, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial “Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017, la finalidad del presente informe está orientada a identificar las características del control interno en la cual me base en el informe COSO por lo tanto describí cada uno de sus componentes que tiene el informe que se genera en la empresa, en el almacén. Así como también demostrar los puntos débiles que existen en una empresa comercializadora ya que es muy importante por ser este, el lugar donde se da salida, guarda y almacena la mercancía que garantiza la eficiencia y eficacia de los procesos dentro del almacén de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017, siendo una investigación de tipo no experimental descriptivo y explicativo, donde se utilizaron las técnicas de revisión bibliográfica, la encuesta y los instrumentos que se utilizó el cuestionario; la población que tome fue al personal de la empresa investigada con los trabajadores y una muestra de 19 trabajadores según ; para recolectar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

**Palabras Claves:** Control Interno, Gestión de Almacén

## **ABSTRACT**

The present research work has the title characterization of the internal control in the warehouse management of the commercial company "Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017, the purpose of this report is to identify the characteristics of the internal control on which I base myself in the COSO report, therefore I described each of its components that the report that is generated in the company, in the warehouse, has. As well as demonstrating the weak points that exist in a trading company because it is very important to be this, the place where it leaves, saves and stores the merchandise that guarantees the efficiency and effectiveness of the processes within the company's warehouse. Peru Communications SAC Juliaca 2017, being a non-experimental descriptive and explanatory research, where bibliographic review techniques, the survey and the instruments used were used; the population that it took was to the personnel of the investigated company with workers and a sample of 19 workers; To collect the data, the survey technique and the questionnaire instrument were applied.

**Keywords:** Internal Control, Warehouse Management

## INDICE

AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC .....	vi
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Internacionales .....	5
2.1.2 Nacionales .....	7
2.1.3 Regionales .....	11
2.1.4 Locales .....	15
2.2 Bases teóricas.....	17
2.2.1 Definición del control interno .....	17
2.2.2 Definición y objetivos del control interno.....	17
2.2.3 Componentes del control interno .....	18
2.2.4 Objetivos del control interno.....	22
2.2.5 Principios del control interno .....	23
2.2.6 Características del control interno.....	23
2.2.7 Importancia del Control Interno.....	24
2.2.8 Teorías de almacén .....	25
2.2.9 Funciones de almacén .....	26
2.2.10 Principios de almacén .....	27
2.2.11 NIC 2 Inventarios, valuación de las existencias.....	28
Métodos de valuación.....	28
2.2.12 Teoría de la gestión empresarial.....	29
2.2.12.1 Funciones principales de la gestión.....	30
2.2.13 Gestión de almacenes .....	31
2.2.14 El control de gestión.....	31
2.2.15 Teorías de la empresa .....	32
2.2.15.1 Tipos de empresa.....	32
2.2.15.2 Características de la empresa .....	34



2.2.16	Teorías del sector comercio .....	34
2.2.17	Marco conceptual .....	35
2.2.17.1	Definiciones de control interno .....	35
2.2.18	Definición de almacén.....	36
2.2.19	Definición de gestión.....	36
2.2.20	Definición de empresa .....	37
2.2.21	Definición del sector comercio .....	37
	Proceso de almacenamiento.....	39
<b>III.</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>41</b>
3.1	Diseño de la investigación.....	41
3.2	Nivel de investigación de la tesis .....	41
3.3	Tipo de investigación .....	41
3.4	Población y muestra.....	41
3.5	Definición y Operacionalización de Variables .....	43
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.6	Plan de análisis:.....	49
3.7	Matriz de consistencia .....	50
3.8	Principios Éticos: .....	51
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1	Resultado del objetivo 01 .....	53
4.2	Resultado del objetivo 02 .....	54
4.3	Resultado del objetivo 03 .....	55
4.4	Resultado del objetivo 04 .....	56
4.5	Resultado del objetivo 05 .....	57
	Resultados de almacén .....	58
4.6	Análisis de resultados.....	59
4.6	Respecto al objetivo específico 1 .....	62
4.7	Respecto al objetivo específico 2.....	67
4.8	Respecto al objetivo específico 3.....	72
4.9	Respecto al objetivo específico 4.....	77
4.10	Respecto al objetivo específico 5.....	82
4.11	Respecto al Almacén .....	87
	Análisis .....	95

V. CONCLUSIONES .....	97
5.1 Respecto al ambiente de control .....	97
5.2 Respecto a la evaluación de riesgos.....	97
5.3 Respecto a la actividad de control .....	97
5.4 Respecto a la información y comunicación.....	97
5.5 Respecto a la supervisión y monitoreo .....	97
5.6 Conclusión general.....	98
VI. RECOMENDACIONES .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	101
ANEXO.....	105

## **I. INTRODUCCION**

El trabajo de investigación está enfocado en el control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017, la definición de control interno en la actualidad es mucho más amplia de lo que solía ser.

El control interno en almacén consiste en el adecuado control de las mercaderías o existencias y las adquisiciones claras para poder atender la demanda. La importancia del control interno en el almacén nos ayuda a tener un adecuado registro de inventarios, no es hacerlo por que las empresas grandes lo realizan o por que el contador lo pide o porque lo necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información útil y suficiente (Laveriano, 2010)

Las empresas comerciales se encuentran en un entorno competitivo, por lo que buscan sobresalir, por lo tanto deben de realizar sus funciones adecuadamente para así poder alcanzar el éxito, ello se puede conseguir mediante un adecuado control en almacén ya que el área más compleja de una empresa es el almacén y también esta área tiene mayor capital (Deysi, 2010)

Por otro lado, el manejo de control interno en almacén es muy importante para el desarrollo de empresas grandes si esto no es llevado correctamente puede haber problemas para el cumplimiento de la demanda, pueden también subir los precios o dar servicio ineficiente, es por ello que los expertos en la materia recomiendan que revisen los procesos continuamente de la empresa siempre en cuando buscando métodos que contribuyan a la eficiencia de las empresas y eficacia ya que de este modo se puede ser competitivo. Recordemos que el objetivo de la empresa o gerencia es el control interno de almacén es tener un stock suficiente y necesario, por otro lado si el área de almacén no se maneja con

efectividad, por ejemplo; no hay mercadería por lo tanto no se producirán las ventas suficientes y se pueden perder clientes muy importantes.

El enunciado del problema general de la investigación es el siguiente **¿Cómo es la caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017?**; también se plantearon los siguientes enunciados de los problemas específicos.

¿Cómo es la caracterización del componente Ambiente de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?

¿Cómo es la caracterización del componente evaluación de riesgos en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?

¿Cómo es la caracterización del componente actividades de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?

¿Cómo es la caracterización del componente de información y comunicación en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?

¿Cómo es la caracterización del componente de supervisión y monitoreo en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?

Para poder dar respuesta al enunciado del problema y de los objetivos específicos se ha planteado el siguiente objetivo general: **describir la caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017** y los objetivos específicos son los siguientes:

- Describir la caracterización del componente ambiente de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.
- Describir la caracterización del componente Evaluación de riesgos en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.
- Describir la caracterización del componente actividad de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.
- Describir la caracterización del componente información y comunicación en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.
- Describir la caracterización del componente supervisión y monitoreo en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.

La presente investigación se justifica porque, nos permitió conocer a nivel descriptivo, bibliográfico y de caso: la caracterización del control interno y gestión de almacén de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017. En la que se desconocía qué es lo que estaba pasando con las variables de la empresa, con esta información se busca corregir las debilidades que se estén presentando en la empresa.

Así mismo se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, descriptivo y explicativo, el diseño de la investigación es no experimental; se aplicó en la encuesta con una población de los trabajadores integrada por todo el personal que labora en la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. y con una muestra de 19 trabajadores, con la variable de control interno y gestión de almacén; la técnica e instrumento que se utilizó fue una encuesta de 33 preguntas para la recolección de datos, un plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos. Llegando así a procesar los datos y analizar los resultados en el programa Excel haciendo los gráficos correspondientes al mismo tiempo las interpretaciones, completando con

aspectos complementarios referencia bibliografías, links de internet artículos entre otros y los anexos se utilizó la encuesta y los cuadros.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo el trabajo de investigación realizado por algún investigador o autor en cualquier ciudad y país del mundo; menos en el Perú; se considera a los autores que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**(Cedeño, 2010)** En su trabajo de investigación denominado: optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de la empresa Oilchem Servicios S.A. – Venezuela, cuyo objetivo General fue: examinar, implementar un control interno en el área de almacén para mejorar la eficacia en el manejo de inventarios; planteándose los siguientes objetivos específicos:

El primer objetivo específico es: Buscar la optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén; Buscar la importancia del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén, La presente investigación utilizo la metodología de la investigación de campo y experimental el autor llevo los siguientes resultados de la empresa y el contar con un buen control interno ayuda a mantener el control sobre sus existencias en los distintos almacenes, lo que facilita las respuestas e insumos y con ello mantener la organización en sus almacenes, lo que facilita las respuestas rápidas y oportunas a los clientes y principales proveedores.

**(Avedaño & Centeno, 2011)** En su trabajo de investigación denominado: Diseño de un Control Interno de inventario para

la empresa XYZ – Ecuador, cuyo objetivo general fue: Diseñar medidas de control interno dirigidas al área de almacén de la empresa XYZ para asegurar el correcto manejo de la mercadería y satisfacer acertadamente los requerimientos de nuestras clientes. La presente investigación uso la metodología de la investigación de campo y experimental, el autor llego a los siguientes resultados: que es importante implementar un control interno porque ayuda a mantener el control sobre sus existencias en los distintos almacenes de materia prima, respuestas rápidas y oportunas a clientes y principales proveedores. El trabajo proporciona información acerca de las pautas a seguir dentro de una problemática sobre el control de inventarios, su caracterización y manejo dentro de la empresa.

**(Hernandez & Torres, 2007)** En su trabajo de investigación denominado: Propuesta de mejora en el sistema de control interno de la empresa CENPROFOT C.A; para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos, Carabobo-Venezuela, cuyo objetivo general fue: Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno de la empresa CENPROFOT C.A; planteándose los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar las deficiencias presentes en los procedimientos de control interno del inventario que actualmente siguen en la empresa. La presente investigación usó la metodología campo, de carácter descriptivo, los autores llegaron al siguiente resultado: el origen del problema radica en la falta de identificación, clasificación, codificación y control del manejo de los materiales por la falta de implementación de formularios, formatos adecuados y ausencia de procedimientos de la aplicación, desarrollo de inventarios continuos, compra de insumos y desincorporación de mercadería deteriorada.



(Medina, 2008) En su trabajo de investigación denominado: Desarrollo de un Sistema de Información para el Registro y Control de los Materiales y Equipos de la empresa Construcciones y Mantenimiento VECHA, C.A Monagas-Venezuela, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema para el control de inventarios de la empresa; planeándose los siguientes objetivos específicos: Explicar el proceso actual del control de inventarios en la empresa. Para elaborar un sistema que permita llevar el control del inventario en la empresa, la presente investigación usó la metodología descriptiva, bibliográfico y de caso, el autor llegó al siguiente resultado: que para un mayor control interno en el área de almacén es necesario tener organizado la documentación, registros y otros comprobantes que respalden las salidas e ingresos de las existencias, teniendo como base un sistema de control que potencie el proceso administrativo y disminuya los riesgos organizativos y de gestión.

### **2.1.2 Nacionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Puno; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Blas, 2013) En su trabajo de investigación denominado: propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa A&V Inversiones S.A.C. – Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que el diseño de un sistema de control interno mejora significativamente la gestión del área de almacén de la empresa A&V Inversiones S.A.C., llegando a los siguientes resultados: La implementación de un sistema de control interno

en la empresa A&V Inversiones S.A.C. permite demostrar los puntos críticos de la empresa estableciendo lineamientos de control que permitan entregar una información confiable. La planificación del control interno permite el desarrollo de una estrategia en forma global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo cual permitirá una buena administración; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

**(Ramos, 2014)** En su trabajo de investigación denominado: en su tesis El Sistema de Control Interno como Soporte para la Eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales. De la ciudad de Huaura, cuyo objetivo general fue: Demostrar la forma en que el sistema de control interno como soporte influye en la eficiencia de gestión de inventarios en las empresas comerciales planteándose el siguiente objetivo específico: determinar la manera en que el sistema de control interno como soporte influye en la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a su compra. La presente investigación usó la metodología descriptivo, bibliográfico y de caso, el autor llegó a los siguientes resultados: El sistema de control interno como soporte influye significativamente en la Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la Provincia de Huaura, por cuanto es un proceso efectuado por las gerencias de las mismas diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera.

**(Chire, 2013)** En su trabajo de investigación denominado: en su tesis, Control Interno Simultaneo en el Área de Almacenes y la Gestión Logística en las Instituciones Publicas periodo: 2010-2011. De la ciudad de Tacna, cuyo objetivo general fue: Determinar cómo influye el control interno simultáneo en el Área de Almacenes en la Gestión Logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. La presente investigación usó la metodología descriptivo, bibliográfico y de caso, el autor llego a los siguientes resultados: que al diseñar un sistema de control interno apropiado para la empresa, esto fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución, así mismo preverá que no se cometan actos ilegales, verificara que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluara permanentemente, supervisara horarios y rutinas, se determinó también que el sistema de control interno que permita una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos y medir su gestión periódicamente para determinar el grado de cumplimiento de dichos objetivos planeados de sus trabajadores.

**(Hermeryth & Sanchez , 2013)** en su trabajo de investigación denominado: implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorara la gestión de los inventarios de la empresa, planteándose el siguiente objetivo específico: la presente investigación usó la metodología descriptivo, bibliográfico y de caso, las autoras llegaron a los siguientes resultados: Con la inversión en equipos e implementando un sistema se lograra

optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información y tomar decisiones oportunas o medidas preventivas para mejorar la gestión, también que es necesario e imprescindible que el personal y las áreas siempre estén comunicadas permanente y oportunamente sobre funciones y objetivos a alcanzar para que su desenvolvimiento laboral y de esa manera optimizar procesos evidenciándolas en resultados.

**(Rojas, 2007)** En su trabajo de investigación denominado “Análisis del sistema de inventarios para mejorar el control interno de existencias en la farmacia, Mi Farma Nuevo Chimbote”, cuyo objetivo general fue: determinar y proponer la mejora del control de existencias en la farmacia. Mi Farma, planteándose el siguiente objetivo específico: Analizar el sistema de inventarios para mejorar el control interno de existencias en la farmacia. La presente investigación usó la metodología descriptivo, bibliográfico y de caso, el autor llegó a los siguientes resultados: que en la farmacia Mi Farma, se manejan un control de inventarios manual y poco usual, que no posee un rango de actualización acorde con el tipo de almacén que se maneja, en deducción el aporte que brinda a la investigación es de forma de contenido ya que es de suma importancia la actualización en sistemas de control de inventario que garantiza la efectividad de la gestión, por lo cual recomiendan implementar un sistema de inventarios completamente actualizado, dotado de tecnologías que facilite el almacén y por ende a la farmacia, manejar las posibles estrategias y cumplir con las normas y procedimientos exigidos por la referida farmacia.

### 2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región, mas no en la ciudad de Juliaca, sobre las variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

(CHINO, 2013) En su trabajo de investigación denominado “Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacén de las obras de mejoramiento de las carreteras del gobierno regional de puno 2013-2014” Universidad Católica los ángeles de Chimbote tesis para optar el título profesional de contador público el enunciado del problema es ¿De qué manera es el control interno e implementación en la optimización de los almacenes en las obras de mejoramiento de carreteras del gobierno regional de puno 2013? El objetivo general es analizar la implementación del control interno en la optimización de los almacenes de mejoramiento de carretera del gobierno regional de puno 2013 y los objetivos específicos son: Identificar las causas que limitan la implementación del sistema de control interno para optimizar el área de almacén de mejoramiento de carreteras del gobierno regional de puno, Analizar si los componentes utilizados en el control interno permiten optimizar el área de almacén de mejoramiento de carreteras del gobierno regional de puno, Determinar la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén del mejoramiento de carreteras del gobierno regional de puno. La conclusión es el siguiente: El control interno implementación escasamente en la optimización de los almacenes de mejoramiento de carreteras del gobierno regional de puno 2013. Por lo tanto, no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistema y procedimientos técnicos de control, complementado con el

desinterés del personal administrativo en el ejercicio de sus funciones en forma transparente y con eficiencia el tipo de investigación es una investigación del nivel descriptivo-explicativo por cuanto presenta la realidad actual del sistema de control interno en la ejecución presupuestal y se explica la forma como obtener la eficiencia y eficacia a través del sistema de control interno, el diseño de la investigación es aplicativo no experimental la recolección de datos se utilizó el cuestionario estructurado de 45 preguntas.

Conclusión ayudar a generar un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías; las mercancías saldrán de almacén únicamente si están respaldados por despacho o requisiciones los cuales han de estar debidamente autorizados para garantizar que tendrá el destino deseado. El control de inventario de salidas debe ser sumamente estricto, Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de estos ejerce cierto grado de control sobre los productos a medida de los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios, Tenemos la convicción de que el diseño de implementación del sistema de control interno liderado de formalismos, de burocracias asumiendo con responsabilidad por los jefes y con amplia participación de todos los directivos ejecutivos y trabajadores puede ser un valioso instrumento para cumplir con eficacia los retos que tenemos por delante superar para bien de la institución.

Según **(MAMANI, 2014)** En su trabajo de investigación denominado: “Ventajas en la implementación de un sistema de control interno en el almacén de la unidad de gestión educativa local-Huancané de la ciudad de Huancané - Año 2014.” De la

Universidad católica los Ángeles de Chimbote, en la cual el planteamiento del problema es el siguiente ¿Cuáles son las ventajas que generan la implementación de un sistema de control en el almacén de la Ugel-Huancané en el periodo 2013? Cuyo objetivo general fue: determinar y describir las ventajas que genera la implementación de un sistema de control interno en el almacén de la Ugel-Huancané en el periodo del 2013 los objetivos específicos son: Describir el proceso de control interno en la unidad de gestión educativa local – Huancané, Describir la gestión de almacén de la unidad de gestión educativa local – Huancané, Determinar y describir las ventajas en la implementación de un sistema de control interno en la unidad de gestión educativa local – Huancané.

El tipo de investigación fue cuantitativo por que la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, Diseño de investigación, teniendo en cuenta la técnica de revisión documental y bibliográfica según: Arias(2014) considerando la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios es decir datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas audiovisuales electrónicas.

Por su parte (**QUISPE, 2017**) En su trabajo de investigación “Caracterización del control interno en el área de logística. De la unidad de gestión de la institución prestadora de salud Huancané 2017” de la Universidad Católica los ángeles de Chimbote tesis para optar el título profesional de contador público el problema siguiente ¿Cómo está caracterizada el control interno en el área de logística de la UGIPRESS Huancané, 2017? El objetivo general identificar y describir la caracterización del control interno en la unidad de logística de la UGIPRESS de Huancané 2017. Y los objetivos específicos:

Describir la aplicación del componente del control interno con respecto al ambiente de control en la unidad de logística de la UGIPRESS de salud Huancané, Identificar el cumplimiento de la caracterización del control interno con respecto a la evaluación del riesgo del control interno en la unidad logística de la UGIPRESS de salud Huancané, Identificar el cumplimiento de la caracterización del control interno con respecto a las actividades de control gerencial información y comunicación, Identificar el cumplimiento de la caracterización del control interno con respecto a la supervisión identificar el cumplimiento de la caracterización del control interno con respecto al manejo de almacén. La hipótesis por ser un estudio cuantitativo descriptivo no se considera hipótesis el tipo de investigación es no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. El diseño de la investigación, es el plan o estrategia que se desarrollara para obtener la información el diseño que se aplicara es no experimental, la población y muestra, la población representa la totalidad de las unidades de análisis o entidades de la población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, la muestra es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre esto, los resultados de una investigación su propósito básico es extraer, información que resulte difícil estudiar incluyendo a la totalidad; La técnica e instrumento la técnica que se utilizó la entrevista aplicada a los personales involucrados en la gestión que trabajan en el área de logística de la UGIPRESS de salud Huancané. Las encuestas permitieron obtener una idea general del comportamiento de las personas en su ambiente de trabajo en el cual se desempeñó lo cual resulta ser de



vital importancia. Ya que nos permitió obtener información para diagnosticar las actividades y condiciones que operan en la unidad de logística en conclusión, se concluyó que existe deficiencias en el conocimiento sobre el control interno por parte de los trabajadores de la unidad de logística por eso el paso más importante debe ser la implementación de un sistema de control interno.

- Aplicando las normas para facilitar la ejecución del proceso presupuestal como la gestión en general.
- El sistema de control interno debe ser formulada en base a las últimas normas generadas que al respecto ha emitido el estado.
- El sistema del control interno, por más eficiente que sea no es garantía de una buena gestión, mientras que un sistema de control interno deficiente dificulta un buen desarrollo de la ejecución del proceso presupuestal.
- Los presupuestos no se llegan a ejecutar de manera oportuna y al 100% debido a la falta de control interno o en muchos casos no se realizan debidamente provocando un desbalance de ingresos y egresos presupuestales.

#### **2.1.4 Locales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier parte de la provincia de San Román, sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación; revisando la literatura pertinente, solo se encontró un antecedente local que se relacionan en las variables con las unidades de estudio.

**(VILCA, 2017)** En su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las empresas de confecciones de polos

YORDY MIX de la ciudad de Juliaca 2017” tesis para optar el título profesional de contador público de la universidad católica los ángeles de Chimbote el planteamiento del problema es el siguiente ¿Cuáles son las características del control interno en la gestión administrativa de las empresas de confecciones del Perú y en la empresa de confección de polos Yordy mix de la ciudad de Juliaca 2017? El objetivo general determinar y desempeño las características del control interno en la gestión administrativas de las empresas de confecciones del Perú y de la empresa de confección de polos Yordy mix de la ciudad de Juliaca, 2017 para poder conseguir el objetivo general se planteó los objetivos específicos. Describir las características del control interno en la gestión, Describir las características del control interno en la gestión administrativa de la empresa de confecciones de polos Yordy mix de la ciudad de Juliaca 2017, Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de gestión administrativa de las empresas de confecciones de polos Yordy mix de la ciudad de Juliaca 2017.

El tipo de investigación es cuantitativa porque solo se limitan a describir la variable de estudio en base a la revisión bibliográfica por cuanto todos los aspectos son teorizados aunque sus alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados el diseño de investigación es no experimental – descriptivo y no aplica hipótesis las técnicas e instrumentos de recolección de datos observación directa, a la empresa, la encuesta se aplica a los trabajadores de la empresa YORDY MIX con el objetivo de obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación se hará uso de análisis descriptivo para la tabulación de los datos se utilizara el programa Excel. Así mismo para cumplir con el objetivo específico se utilizó el cuestionario elaborado en base a

preguntas relacionadas con las bases teóricas en conclusión según los resultados obtenidos acerca de las empresas de confección a nivel nacional, dichas empresas se dedican a la confección de ropas necesita de un control interno con el fin de la optimización de información oportuna.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición del control interno**

El denominado “Informe C.O.S.O.” es un documento sobre el control interno, publicado en EE.UU. en el año 1992, es también una organización voluntaria del sector privado dedicada a proporcionar información u orientación al ámbito privado como también al sector público, gubernamental sobre aspectos críticos de la gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros.

Este informe C.O.S.O. surgió como respuesta a todas las inquietudes que planteaba las diferentes definiciones y/o conceptos e interpretaciones en torno al tema referido, también indica que es un procedimiento y así mismo para llegar a un propósito o conclusión, la misión del COSO es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la gestión del riesgo, control interno y sobre el fraude está diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones. [www.coso.org/aboutus.htm](http://www.coso.org/aboutus.htm)

### **2.2.2 Definición y objetivos del control interno**

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para

proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa están incluidas las siguientes categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.
- Completan la definición algunos conceptos fundamentales.
- El control interno es un proceso se podría decir un medio para alcanzar un fin, mas no un fin de sí mismo.
- Lo realizan las personas que actúan en todos los niveles
- Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total a la conducción.
- Facilita la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, tienen puntos en común.

Al hablar del control interno como un proceso, se refiere a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos por ejemplo: planificación, ejecución y supervisión; estas acciones se encuentran incorporadas mas no añadidas a la infraestructura de la entidad para poder cumplir sus objetivos y apoyar las iniciativas de calidad.

### **2.2.3 Componentes del control interno**

El informe C.O.S.O. consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección e integrados al proceso de gestión:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y monitoreo

### **2.2.3.1 Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades de la entidad o empresa, el ambiente de control es la base de los demás componentes de control, principalmente provee disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como se estructuran las actividades de negocio, se asigna autoridad y responsabilidad se organiza y desarrolla el personal, se comparten y se comunican los valores y creencias al personal se toma conciencia de la importancia del control; el ambiente de control tiene mucha influencia en la forma como se desarrollan las operaciones; se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. De igual manera tienen que ver el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general y a su vez es influenciado.

### **2.2.3.2 Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados y así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar los riesgos vinculados con los cambios en su interior como también del entorno de la organización, toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben de ser evaluadas por la gerencia quien a su vez establece objetivos generales y específicos en el cual se identifica y analizan los riesgos de dichos objetivos

para así construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer como empresa o entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Los riesgos de actividades también deben ser reconocidos ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes.

### **2.2.3.3 Actividades de control**

Las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y el personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos; las actividades de control incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y separación de funciones; las actividades de control son importantes debido a que son el medio idóneo para asegurar el logro de objetivos.

### **2.2.3.4 Información y comunicación**

La información y comunicación da a conocer sobre la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones con los demás hacia el logro de los objetivos, la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de ese modo para que llegue oportunamente la información y en el momento preciso a todos los sectores y así permitiendo las responsabilidades individuales, la comunicación inherente a los sistemas de información

las personas deben de conocer en tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control para ello cada función debe especificarse con claridad; la información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para favorecer la dirección, ejecución y control de las operaciones necesarias para la toma de decisiones a toda la entidad u organización.

#### **2.2.3.5 Supervisión y monitoreo**

La supervisión y monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, es importante monitorear el control interno para determinar si está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones; las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directa por las distintas estructuras de dirección en tal sentido es indispensable su desempeño por cuanto expone la situación en el que se encuentra la entidad y las soluciones que debemos realizar.

**(Bacallao, 2009)** nos indica que el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para poder proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para ello tiene un plan de organización así también como los métodos correctamente clasificados y coordinados, también nos habla de la protección de sus recursos por lo que muestra con exactitud y confiabilidad la información contable, así como también estimula la observación de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas, la eficacia de la estructura de control

interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Un sistema de control interno es efectivo cuando se llega a alcanzar un estándar predeterminado de seguridad en el cumplimiento de los objetivos de la organización, si se están alcanzando los objetivos, los informes financieros y contables están siendo preparados con una información leal y también si se están cumpliendo las leyes y reglamentos aplicables.

**(Carol, 2005)** Fundamenta que el control interno es el proceso llevado por la dirección para poder proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el debido cumplimiento de las normas o leyes.

**(Contraloría General de la República, 2006)** Indica que el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos incluido el entorno y actitudes que desarrollan las autoridades o gerente y su personal a cargo, esto con el objetivo de prevenir posibles riesgos que puedan afectar a la entidad.

#### **2.2.4 Objetivos del control interno**

Según **(Inti, 2013)** los objetivos son los siguientes:

- **Eficacia y eficiencia en las operaciones.**- tener la capacidad para alcanzar los objetivos, metas y resultados propuestos y producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos; energía y tiempo.
- **Confiables de la información financiera.**- se refiere a la elaboración y publicación de los estados financieros confiables y también podría ser otra información que pueda ser publicada.



- **Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.-** está sujeta la organización para evitar efectos perjudiciales para la imagen o reputación de la entidad u organización y otras circunstancias de pérdidas y demás consecuencias negativas.

### **2.2.5 Principios del control interno**

Según (Rojas, 2013) los principios son los siguientes:

- **Igualdad.-** consta en que el sistema de control debe velar que las actividades de la organización estén direccionadas y orientadas hacia todo el ámbito de la estructura.
- **Moralidad.-** se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo aceptando las normas aplicables a la organización sino también a los principios éticos y morales que existen en la sociedad.
- **Eficiencia.-** se entiende por la calidad y oportunidad para la prevención de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Celeridad.-** se refiere a que el principal aspecto se realice con la mayor capacidad y dar respuesta con prontitud y oportuna.
- **Imparcialidad de costo ambiental.-** consiste en conseguir la mayor transparencia en las actividades de la organización.
- **Valoración de costo ambiental.-** consiste en reducir el mínimo impacto ambiental negativo, se debe tomar en cuenta que es un factor importante en la toma de decisiones y en la dirección de sus actividades diarias.

### **2.2.6 Características del control interno**

Según (Rojas, 2013) las características son las siguientes:

- Está conformado por los sistemas contables, financieros, planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- La responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno corresponde a la máxima autoridad de la organización, que debe adecuarse a la naturaleza o estructura la misión y las características de la organización.
- La auditoría interna o al personal a quien se le designe es la encargada de evaluar de una forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad las recomendaciones para el mejoramiento y actualización de la entidad.
- El control interno está relacionado al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- En las normas de la organización se debe encontrar la redacción de los mecanismos de control.
- La ausencia del control interno es una de las causas de las desorientaciones en las organizaciones.

### **2.2.7 Importancia del Control Interno**

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

con los departamentos de contabilidad y finanzas. Para la Junta de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos, el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

### **2.2.8 Teorías de almacén**

**(Perez & Gardey, 2015)** nos indica que el almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para almacenar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser pedidos o requeridos para la administración, la producción o la venta de mercaderías; el almacén se puede considerar un punto estratégico para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades como podría ser producción y ventas; es importante mencionar en que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida o también puede haber una rápida rotación, todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle el valor, es la razón por la cual se debe considerar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgos de faltantes y al menor costo posible de la operación.

La responsabilidad de proteger los materiales o productos debe encontrarse siempre a cargo de una sola persona en cada almacén, el personal de cada almacén debería ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.

Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida ambas con su debido control, se debe llevar un registro diariamente de todas las entradas y salidas.

Es muy necesario brindar información al departamento de control de inventarios y contabilidad de todos los movimientos del almacén (entradas y salidas) y el control de producción sobre las existencias, cada material o producto de acuerdo a su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación.

Cualquier tipo de operación de entrada o salida del almacén requiere de documentación autorizada según el sistema existente, la entrada al almacén debe estar prohibida a todas las personas que no estén asignadas al área y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.

La disposición de almacén debe ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones necesarias con una mínima inversión.

### **2.2.9 Funciones de almacén**

- **Recepción.-** es el proceso que consiste en dar entrada a las mercaderías que envían los proveedores durante este proceso se hace una comparación o también se puede comprobar que la mercadería recibida, coincide con la información que se describe o figure en los documentos de entrega, es necesario también comprobar durante la recepción de la mercadería las cantidades, las características que correspondan con el pedido.
- **Almacenamiento.-** consta la ubicación de las mercaderías en las zonas adecuadas para ello, con el objetivo de acceder a las mismas y que se encuentren fácilmente, para ello se

utilizan medios fijos como estanterías, depósitos, instalaciones, soportes, etc. Y medios de transporte interno como por ejemplo montacargas, carretillas, elevadores, etc.

- **Registro.-** tomar nota las entradas y salidas de materiales o productos, en instrumentos de control esto es para tener los datos al día de las existencias.
- **Mantenimiento.-** el almacén debe ser conservado limpio y en completo orden de tal manera que los productos o materiales de clase o tipo se encuentren en un solo lugar esto nos ayudara a facilitar la localización y recuento.
- **Despacho.-** abastecer de manera óptima los materiales a los departamentos de producción o en su caso de los productos terminados al departamento de embarque para su venta.

#### **2.2.10 Principios de almacén**

- La custodia de los materiales debe estar bajo la responsabilidad final de una sola persona en cada gestión de almacén.
- El personal de cada almacén debe estar asignado a funciones de recepción, almacenamiento, revisión, registro, despacho y ayuda en el control de inventarios de manera especializada.
- Solo debería de haber una sola puerta para la entrada de almacén, a lo mucho una de entrada y otra de salida y debe tener los controles necesarios.
- Se debe llevar al día un registro de todas las entradas y salidas.
- Se debe informar a control de inventarios y contabilidad sobre todos los movimientos de almacén,

- Las operaciones de entrada y salida de mercaderías contara con documentación debidamente autorizada por los sistemas existentes en la gestión de almacén.
- Cada producto debería tener una identificación asignada que debe ser única por el nombre común y reconocido de compras, control de inventarios y producción.
- Dichos productos o mercadería deben estar codificadas.
- Cada material o mercadería deben estar ubicados según su clasificación para poder facilitar su localización.
- Los materiales deberán ser fácilmente ubicados.
- La disponibilidad de almacén facilitara en control de materiales o mercaderías.
- Los inventarios físicos deberían realizarlo, personal ajeno al almacén.
- La entrada a almacén estará prohibida a personas que no estén asignadas a almacena asimismo quedara restringida al personal autorizado por la gerencia o el departamento de control de inventarios.
- Se debe garantizar una disposición flexible del almacén que facilite las modificaciones con una mínima inversión.

#### **2.2.11 NIC 2 Inventarios, valuación de las existencias**

Según (Mamani, 2014) las NIC 2 establece que los inventarios son activos que posee la entidad para la venta en el curso normal de la operación, en el proceso de producción o en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

#### **Métodos de valuación**

En el artículo 62<sup>a</sup> de la Ley del impuesto a la renta nos indica que aquellos contribuyentes, empresas, sociedades en la actividad que realicen o desarrollen deberán practicar

inventarios, dar valor a sus existencias por el costo de adquisición siempre en cuando se aplique uniformemente:

**1. Primeras entradas, primeras salidas (PEPS).**

Con este método las mercaderías o bienes adquiridos o producidos consiste en tener identificados la mercadería que ingresaron primero para, darle salida inmediata del almacén y consecuentemente los productos que queden en existencia final serán los adquiridos o producidos recientemente.

**2. Promedio ponderado**

Considera las cantidades de unidades incorporadas con distintos precios, de tal forma que se dé importancia al volumen de las unidades producidas; posteriormente la suma de precios totales se divide entre el total de las unidades, este método teóricamente determina un nuevo costo unitario, podría ser más alto o más bajo que el costo medio existente, el procedimiento para evaluar los inventarios bajo el método promedio, se trata de considerar cuando llegan materiales o mercaderías disponibles para el consumo o venta el precio resultante se emplea para valorizar la salida de las existencias y el inventario al final de un periodo.

**2.2.12 Teoría de la gestión empresarial**

**Según el autor (Ecured, 2013)** posee conceptos preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que se aplique en una empresa o negocio y que examinen algunos objetivos principales correspondientes a la misma, la gestión se apoya y funciona a través de personas la mayoría equipos de trabajo para así poder lograr los resultados; es también la actividad empresarial que busca a través de personas como por ejemplo (directores institucionales, gerentes, productores

consultores y expertos) para mejorar la productividad y por ende la competitividad de los negocios o empresas.

#### **2.2.12.1 Funciones principales de la gestión**

También se puede dar a conocer que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas, obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa.

- 1) **La Planificación.-** se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos y también se le conoce como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
- 2) **La Organización.-** en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta haciendo que trabajen en conjunto para así obtener buenos resultados.
- 3) **La dirección.-** de la empresa en base al concepto de gestión mantienen un nivel de comunicación elevado por parte de los administradores hacia los empleados y todo ello inicia a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así lograr el aumento de la eficiencia de los empleados aumentando así la responsabilidad de la empresa.
- 4) **La función.-** debería cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración ya que de este modo se podrá cuantificar el proceso.



### **2.2.13 Gestión de almacenes**

Según (Elpidio, 2017), Es el proceso logístico que se encarga de recibir acumular, mover y mantener cualquier tipo de material como por ejemplo:

- Materia prima
- Productos semielaborados
- Productos elaborados
- Resguardar máquinas y equipos

Además la gestión de almacén también se encarga de planificar el almacenamiento de estos productos en un local, planificar el movimiento, el abastecimiento y llevar el control exacto de las existencias que son tan importantes para producir más vender más.

### **2.2.14 El control de gestión**

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa se debe tener en cuenta tres principales funciones:

- La finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Es muy importante la preparación del personal de la empresa para que así pueda trabajar con eficacia a través del reciclaje y la formación permanente.
- Identificar los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

La importancia de la gestión y desarrollo, que tienen los recursos humanos es básica porque esta función debe conocer los aspectos esenciales de la organización.

### **2.2.15 Teorías de la empresa**

(Galindo, 2014) , Considera que las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen un medio de distribución que apoya directamente en el aspecto privado de sus habitantes, la empresa nace para atender las necesidades de la sociedad creando empleo a cambio de un salario que compense el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios y también debemos decir que una empresa obtiene utilidades vendiendo productos que satisfagan las necesidades de las personas.

#### **2.2.15.1 Tipos de empresa**

**Según (Inti, 2013)**, los tipos de empresa son las siguientes:

- 1) **Persona natural.-** al formar o constituir una empresa como persona natural, el único tipo de empresa que podemos optar es de una empresa unipersonal.
- 2) **Empresa unipersonal.-** el propietario asume los derechos y obligaciones a título personal y de forma ilimitada ello implica que asume la responsabilidad de las obligaciones que la empresa puede contraer y las garantiza con el patrimonio o bienes personales que pueda poseer.
- 3) **Como persona jurídica.-** para constituir una empresa jurídica, los tipos de empresa que podemos elegir son:
  - Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.), El propietario o empresario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio responde de forma ilimitada con todo su

patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

- Sociedad colectiva (SC), este tipo de empresa de propiedad de más de una persona, los socios responden de forma ilimitada con su patrimonio y existe participación en la gestión de la empresa.
- Sociedad en comandita (S en C), Poseen dos tipos de socios: los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada y los comanditarios, esta responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- Sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L.), estos socios tienen características de asumir responsabilidad de carácter limitado respondiendo solo por el patrimonio o capital que aportaron a la empresa.
- Sociedad anónima (S.A.), de igual manera tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desea adquirir acciones de la empresa, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital dentro de las normas que la regulan.
- Sociedad anónima abierta (S.A.A.), Es considerada sociedad anónima abierta por que ha realizado oferta pública de acciones u obligaciones convertibles en acciones , tienen más de 750 accionistas y también los accionistas con derecho a voto aprueban por unanimidad la adaptación a dicho régimen.
- Sociedad anónima cerrada (S.A.C.), tiene no más de 20 accionistas y también tiene acciones

inscritas en el registro público del mercado de valores, no se puede solicitar la inscripción en dicho registro de las acciones de una sociedad anónima cerrada.

#### **2.2.15.2 Características de la empresa**

- **Es una persona jurídica:** la empresa es una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.
- **Es una unidad económica:** la empresa tiene como finalidad lucrativa (su principal objetivo es económico)
- **Ejerce una acción mercantil:** ya que compra para producir y produce para vender.
- **Asume la responsabilidad total del riesgo de pérdida:** la administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, donde puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos.
- Es una entidad social: su propósito es servir a la sociedad según el autor **(Rodríguez, 2015)**

#### **2.2.16 Teorías del sector comercio**

**(Sotero);** Las empresas comerciales son aquellas que se dedican a la actividad económica y organizada que se dedican a la compra y venta que bien pueden ser materiales primas o también productos terminados.

También se le denomina comercio o actividad socioeconómica consiste de algunos materiales que sean libres en el mercado compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso o para su transformación **(Bratz).**

## 2.2.17 Marco conceptual

### 2.2.17.1 Definiciones de control interno

Según **(Ortiz, 2008)**, El control interno es un proceso claro que tiene por objetivo revisar o también comprobar si el desarrollo de las operaciones se han realizado de acuerdo a lo planificado y se ha logrado alcanzar los objetivos programados, y utilizar medidas para protegerse contra los errores, fraudes que se podrían presentar en la empresa todo esto para asegurar la confiabilidad de los datos contables, está diseñado para apoyar a la operación eficiente de una empresa y para las políticas de la empresa.

Tomando en cuenta la opinión de **(Chacon)**, se podría decir que el control nos permite; definir la forma sistemática de como las empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos de todas sus operaciones diarias, estos controles se deben tomar en cuenta con el objetivo de reducir los riesgos de pérdidas y proveer las mismas.

El control interno es un proceso, se puede decir un medio para alcanzar un fin más, no un fin; en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles no se trata de procedimientos, manuales y organización solo se puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Según **(Gomez, 2010)** indica que el control interno ha sido diseñado aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, los recursos deben ser utilizados

eficientemente para obtener la productividad, además de prevenir errores, fraudes, falta a los principios normas contables, fiscales y tributarias.

Para **(Romero, 2012)**, es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén protegidos, que los registros contables son exactamente registradas y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas señaladas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

- El control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable confiable.

#### **2.2.18 Definición de almacén**

Se define el almacén como una unidad de servicio en la estructura organizativa y funcional de una empresa comercial o industrial, con los objetivos bien definidos , “es decir como todos aquellos lugares destinados a guardar los diferentes tipos de mercaderías, herramientas, materiales, materias primas, suministros y piezas de una organización , dentro de un marco de estándares y condiciones necesarios para controlar su inventario y mantenerlos en buen estado para que esté disponible en el momento que se necesita en un proceso productivo”. **(Garcia, 1991)**

#### **2.2.19 Definición de gestión**

Es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias

primas, semielaborados, terminados así como el tratamiento en información de los datos generados. Según **(Fernando, 2005)**

### **2.2.20 Definición de empresa**

Nos da a conocer, que la empresa es toda entidad que a partir de las decisiones relativamente autónomas organiza y combina los factores de producción, en el desarrollo de su actividad productiva, las empresas tienen técnicas a utilizar y también toman decisiones económicas tales como para que y cuando producir, como organizar el manejo de la empresa, por otro lado una empresa es un factor productivo, moderno que se encarga de organizar los factores productivos como son la naturaleza, trabajo, capital para generar bienes y servicios. **(Andia, 2009)**

**(Ribeiro, 2012)** Nos indica que la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad con una finalidad y que es a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Para **(Thompson, 2006)**, la empresa es una entidad formada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; permite dedicarse a la producción y transformación de productos y presentación de servicios para satisfacer las necesidades y deseos de la sociedad, todo ello con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

### **2.2.21 Definición del sector comercio**

**(Concepto definición de, 2011)**, El sector comercio es una actividad económica que se basa en brindar bienes y servicios

o intercambio entre diversas personas o naciones, también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona o también se podría decir establecimiento, lugar donde se realizan las compras y ventas.

### **2.2.22 Objeto de estudio**

#### **Breve reseña histórica**

La empresa “RED PERU COMUNICACIONES S.A.C.” Quien está a cargo por el Gerente C.P.C. Humberto Yampara Zela , quien empezó en un pequeño local que está ubicado en Jr. Apurímac N° 753 - Tda. - 4 –Juliaca Realizo su actividad con el fin de obtener más ingresos y hacerse conocido; decidió constituirse como una empresa el 12 abril del 2008

Con el objetivo de brindar la mejor atención al cliente ya sea desde el trato y la calidad del servicio en que se brinda al cliente y sobre todo los precios cómodos logrando de este modo la satisfacción del mercado

La empresa se dedica a la comercialización de mercaderías como son equipos telefónicos, internet por cable, entre otros.

#### **Visión**

Nuestra visión es posicionarnos en el mercado como una Empresa sólida y confiable frente a nuestros clientes, una calidad de atención, eficiencia y generosidad que nos permita confiar nuestro crecimiento en el mercado.

#### **Misión**

Nuestra misión es estar comprometidos con una calidad de atención de nuestros productos hacia el mercado y líder en la distribución de nuestros productos y calidad en nuestros servicios de telecomunicaciones.



## **Proceso de almacenamiento**

El proceso de almacenamiento comprende:

**a) Recepción.-** El encargado de almacén efectuara la recepción teniendo a la vista los documentos de recibo(orden de pedido, guía de remisión, factura u otros documentos considerados comprobantes de pago) debiendo ejecutar las siguientes acciones:

- Examinar en presencia de la persona responsable de la entrega: los registros, sellos, envolturas, embalajes y fecha; a fin de informar sobre cualquier anomalía en la recepción.
- Anotar en la documentación de recibo lo siguiente:
  - Nombre de la persona que recibe la mercadería.
  - Fecha y hora de la recepción.

**b) Verificación.-** estas actividades deben efectuarse en un lugar predeterminado, independientemente de la zona de almacenaje, comprende las siguientes acciones:

- Retirar los bienes del embalaje para revisar y verificar su contenido en forma cuantitativa y cualitativa.
- La verificación cuantitativa se efectuara para comprobar que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la documentación de recibo.
- La verificación cualitativa, denominada control de calidad se realizara para verificar que las características y propiedades de los bienes recepcionados estén de acuerdo con las especificaciones solicitadas.

- La conformidad de la recepción de los bienes será suscrita por el encargado de almacén.

**c) Internamiento.-** comprende las actividades orientadas a la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados en base a las siguientes acciones:

- Ubicar los bienes en el lugar que previamente se le ha designado en la zona de almacenaje, de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna.
- Agrupar los bienes según su tipo o marca entre otras propiedades.

**d) Control.-** comprende de acciones para el registro y control de los ingresos de los bienes a los almacenes asignados.

- El encargado de almacén registrara los bienes en el sistema utilizado para el almacenamiento.
- De debe evitar borrones y adulteraciones en los documentos.
- Se procederá previamente a formular la correspondiente nota de entrada al almacén.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo por que la recolección de datos y la presentación de los resultados permitieron conseguir información en forma directa de la realidad, revisiones de documentos y todo lo relacionado con la investigación.

#### **3.2 Nivel de investigación de la tesis**

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque solamente se determinó y describió, el control interno en la gestión de almacén. Según (Sampieri,Roberto,Carlos, 2010) indican que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características de cualquier fenómeno que se analice y también describe tendencias de una población o grupo.

#### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos como el programa Excel, e instrumentos de medición.

#### **3.4 Población y muestra**

De acuerdo al método diseñado se toma como población y muestra a la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C.

##### **3.4.1 Población:**

Según el autor (Vara, 2012), la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común que se encuentran en un territorio que varían en el transcurso del tiempo; en nuestra investigación se tomó como población a los trabajadores de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C.

##### **3.4.2 Muestra:**

Según el autor (Vara, 2012) indica que trabajar con una muestra proporciona muchas ventajas, reduce costos, ahorra tiempo y nos muestra mayor exactitud en los resultados; en nuestra investigación se tomó como muestra al total de la población, consiste en los trabajadores de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C.

Según (KINNEAR & TAYLOR,1998), las muestras por conveniencia, muestra por juicio y muestra por prorratio.

Se seleccionó este elemento debido a su fácil disponibilidad por lo tanto la muestra de la investigación es de muestra por conveniencia en la cual se tomó al personal de la empresa que está conformada por 19 trabajadores. Además, se aplicó una encuesta al encargado del Almacén.

### 3.5 Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa.	El control interno según el informe COSO se divide en 5 componentes que el primero o base de los demás componentes es el Ambiente de Control, que consiste en el establecimiento, que se inflencie las actividades del personal respecto al control de sus actividades.	<b>Ambiente de control</b>	<p>¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos de la empresa?</p> <p>¿En el almacén se demuestra independecia, desempeño del sistema de control interno?</p> <p>¿La empresa demuestra compromiso para retener a profesionales competentes, con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?</p> <p>¿La gerencia establece las estructuras, los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para poder lograr los objetivos?</p> <p>¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?</p>	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa.	El segundo componente Evaluación de Riesgos; es la identificación y el análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.	<b>Evaluación de Riesgos</b>	<p>¿La empresa tiene definidos sus objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?</p> <p>¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos de todos los niveles de la entidad?</p> <p>¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores en cada área?</p> <p>¿Afecta la desorganización del área de almacén a la gestión de la empresa?</p> <p>¿La empresa identifica a tiempo y evalúa los cambios que se encuentran en el área de almacén?</p>	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa.	El cuarto componente; Las Actividades de Control son aquellas que realiza la gerencia y el personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas.	<b>Actividad de Control</b>	<p>¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente, para que se tomen las acciones correspondientes?</p> <p>¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?</p> <p>¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?</p> <p>¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la empresa?</p>	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa.	El cuarto componente; La Información y Comunicación da a conocer sobre la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones con los demás hacia el logro de los objetivos	<b>Información y Comunicación</b>	<p>¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información solo por el personal autorizado?</p> <p>¿La empresa obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?</p> <p>¿Cree usted que las diferentes áreas están conectadas y comunicadas permanentemente?</p> <p>¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?</p> <p>¿Están establecidas canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?</p>	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia



VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso ejecutado por el consejo de administración o junta directiva de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal administrativo de la entidad o empresa, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos de la empresa.	El quinto y último componente es; La supervisión y monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, es importante monitorear el control interno para determinar si está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.	<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes de control interno, están presentes y en funcionamiento?</p> <p>¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?</p> <p>¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia de la empresa hace énfasis en los medios, en hacer correctamente las cosas, resolver problemas, ahorrar gastos y cumplir tareas relacionadas con la empresa?</p> <p>¿La empresa comunica y evalúa las deficiencias existentes de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo al jefe de almacén según corresponda?</p> <p>¿Considera usted que la supervisión permanente en el área de almacén contribuirá la gestión y optimización de la empresa?</p>	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
ALMACEN	Lugar destinado al resguardo, custodia y control de materiales de la Entidad.	El proceso de almacenamiento está dividido en: Recepción, verificación, internamiento y control.	<b>Recepción</b>	¿El área de Almacén cuenta con un Manual de Procedimientos? ¿Se reciben los bienes teniendo en cuenta los documentos de recibo?	Cuestionario
			<b>Verificación</b>	¿Se verifica que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la Guía de remisión o Factura? ¿Conoce los riesgos internos de su área?	
			<b>Internamiento</b>	¿Cuáles son las condiciones físicas del almacén? ¿Se agrupan los bienes de acuerdo a sus características físicas?	
			<b>Control</b>	¿Ud. realiza el ingreso de materiales al sistema de almacén? ¿Existe control de las cantidades mínimas y máximas en el almacén? ¿Se realizan inventarios sorpresivos? ¿Su jefe inmediato supervisa las funciones que realiza en el área?	

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas:**

Según (Vara, 2012) la técnica en la investigación de diseño descriptivo se utilizó gráficos de barra, tablas de frecuencia promedios y porcentajes.

#### **3.5.2 Instrumentos:**

Según (Vara, 2012) Para el recojo de información de esta investigación se utilizó los siguientes instrumentos como son el cuestionario, la entrevista.

Según (Valderrama, 2013) dice que son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden en un papel con lápiz, los cuestionarios ahorran tiempo, porque es fácil de llenarlo sin ayuda, ni la intervención directa del investigador.

### **3.6 Plan de análisis:**

Una vez recolectado los datos se empezó a procesar y analizar haciendo uso del programa Excel para la tabulación de los datos recolectados; elaboración de los gráficos en barra y el porcentaje. Se aplicó la encuesta de 33 preguntas formuladas en base a los componentes de control interno “informe COSO” y almacén.

### 3.7 Matriz de consistencia

<i>Título</i>	<i>Problema</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Metodología</i>
<p><i>Caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C Juliaca, 2017</i></p>	<p><i>¿Cómo es la caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017</i></p>	<p><i>Describir la caracterización del control interno en la gestión de almacén en la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017</i></p>	<p><i>¿Cómo es la caracterización del componente Ambiente de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?</i></p> <p><i>¿Cómo es la caracterización del componente evaluación de riesgos en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?</i></p> <p><i>¿Cómo es la caracterización del componente actividades de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?</i></p> <p><i>¿Cómo es la caracterización del componente de información y comunicación en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?</i></p> <p><i>¿Cómo es la caracterización del componente de supervisión y monitoreo en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017?</i></p>	<p><i>Describir la caracterización del componente ambiente de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.</i></p> <p><i>Describir la caracterización del componente Evaluación de riesgos en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.</i></p> <p><i>Describir la caracterización del componente actividad de control en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.</i></p> <p><i>Describir la caracterización del componente información y comunicación en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.</i></p> <p><i>Describir la caracterización del componente supervisión y monitoreo en la gestión de almacén de la empresa comercial Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca 2017.</i></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo Explicativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo bibliográfico documental y no experimental</p> <p><b>Población:</b> Trabajadores de la empresa.</p> <p><b>Muestra:</b> Por conveniencia 19 trabajadores.</p>

### 3.8 Principios Éticos:

En el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que nos permita brindar confianza en los resultados de la investigación. Se aplicó los siguientes principios.

**El principio de conocimiento informado.-** este principio se cumplió a través de la información que se dio a los trabajadores encuestados de la empresa.

**El principio del respeto a la dignidad humana.-** este principio también se cumplió debido a que no se estropeó la dignidad de los administrativos y trabajadores de la empresa.

**El principio de justicia.-** este principio se entiende del trato justo que se les da a los encuestados durante y después de su participación. El trato respetuoso y amable sobre todo garantizando la seguridad de las personas.

**Anonimato:** se les comunico a los encuestados que el cuestionario de preguntas es anónima por la información obtenida será solo para fines de investigación.

**Privacidad.-** toda la información obtenida se mantuvo en total discreción y se evitó ser expuesto, esto respetando a los encuestados de la empresa siendo útil solo para fines de investigación.

**Honestidad.-** se les dio a conocer a los encuestados de la empresa que los fines de investigación se encuentran plasmados en el presente estudio.

#### IV. RESULTADOS

Identificando al personal de la empresa con el cual hicimos la investigación.

ITEMS	N° DE TABLA	RESULTADOS
Edad del personal que trabaja en la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C.	Tabla N° 01	El 47%(9) de los trabajadores son jóvenes y 53%(10) son adultos,
Sexo del personal que labora en la empresa	Tabla N° 02	El 63%(12) de los trabajadores son mujeres y el 37%(7) son varones
Nivel educativo del personal de la empresa	Tabla N° 03	El 42%(8) de los trabajadores tienen nivel superior tecnológico, el 16%(3) nivel superior universitario, el 26%(5) son estudiantes y el 16%(3) ninguno.

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos 01,02 y 03.

#### 4.1 Resultado del objetivo 01

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos de la empresa?	04	El 84%(16) siempre, el 16%(3) casi siempre y 0% de la alternativa a veces y nunca
¿En el almacén se demuestra independencia, desempeño del sistema de control interno?	05	El 47%(9) siempre, el 26%(5) casi siempre, el 26%(5) a veces y 0% nunca
¿La empresa demuestra compromiso para retener a profesionales competentes, con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	06	El 68%(13) siempre, el 21%(4) casi siempre, el 11%(2) y el 0% nunca.
¿La gerencia establece las estructuras, los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para poder lograr los objetivos?	07	El 89%(17) siempre, el 11%(2) casi siempre y las demás alternativas 0%
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	08	El 84%(16) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 5%(1) a veces y 0% nunca

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 04, 05, 06, 07, 08.

#### 4.2 Resultado del objetivo 02

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿La empresa tiene definidos sus objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	09	El 74%(14) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 16%(3) a veces y 0% nunca.
¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos de todos los niveles de la entidad?	10	El 58%(11) siempre, el 26%(5) casi siempre, el 11%(2) a veces y 5%(1) nunca.
¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores en cada área?	11	El 89%(17) siempre, el 11%(2) casi siempre y 0% a veces y nunca.
¿Afecta la desorganización del área de almacén a la gestión de la empresa?	12	El 84%(16) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 5%(1) a veces y 0% nunca
¿La empresa identifica a tiempo y evalúa los cambios que se encuentran en el área de almacén?	13	El 74%(14) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 16%(3) a veces y 0% nunca

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 09, 10, 11, 12, 13.



### 4.3 Resultado del objetivo 03

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente, para que se tomen las acciones correspondientes?	14	El 63%(12) siempre, el 26%(5) casi siempre, el 11%(2) a veces y 0% nunca.
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?	15	El 58%(11) siempre, el 32%(6) casi siempre, el 11%(2) a veces y 0% nunca.
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	16	El 79%(15) siempre, el 16%(3) casi siempre, el 5%(1) a veces y 0% nunca.
¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	17	El 74%(14) siempre, el 5%(1) casi siempre, el 21%(4) a veces y 0% nunca.
¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la empresa?	18	El 58%(11) siempre, el 16%(3) casi siempre, el 16%(3) a veces y 11%(2) nunca.

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 14, 15, 16, 17, 18.

#### 4.4 Resultado del objetivo 04

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información solo por el personal autorizado?	19	El 95%(18) siempre, el 5%(1) casi siempre, y 0% las demás alternativas a veces y nunca.
¿La empresa obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	20	El 74%(14) siempre, el 16%(3) casi siempre, el 11%(2) a veces, y 0% nunca
¿Cree usted que las diferentes áreas están conectadas y comunicadas permanentemente?	21	El 68%(13) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 21%(4) a veces y 0% nunca.
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	22	El 84%(16) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 5%(1) a veces y 0% nunca.
¿Están establecidas canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?	23	El 79%(15) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 11%(2) a veces, y 0% nunca.

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 19, 20, 21, 22, 23.

#### 4.5 Resultado del objetivo 05

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes de control interno, están presentes y en funcionamiento?	24	El 68%(13) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 16%(3) a veces y 5%(1) nunca.
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?	25	El 79%(15) siempre, el 5%(1) casi siempre, el 16%(3) a veces y 0% nunca.
¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia de la empresa hace énfasis en los medios, en hacer correctamente las cosas, resolver problemas, ahorrar gastos y cumplir tareas relacionadas con la empresa?	26	El 89%(17) siempre, el 11%(2) casi siempre y las demás alternativas 0%
¿La empresa comunica y evalúa las deficiencias existentes de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo al jefe de almacén según corresponda?	27	El 84%(16) siempre, el 11%(2) casi siempre, el 5%(1) a veces y 0% nunca.
¿Considera usted que la supervisión permanente en el área de almacén contribuirá la gestión y optimización de la empresa?	28	El 89%(17) siempre, el 11%(2) casi siempre, y 0% las demás alternativas.

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 24, 25, 26, 27, 28.

### Resultados de almacén

ITEMS	Nº DE TABLA	RESULTADOS
¿El área de Almacén cuenta con un Manual de Procedimientos?	29	El 100%(2) si cuenta con manual y 0% no.
¿Se recepciona los bienes teniendo en cuenta los documentos de recibo?	30	El 100%(2) si y 0% no.
¿Se verifica que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la Guía de remisión o Factura?	31	El 100%(2) si y 0% no.
¿Conoce los riesgos internos de su área?	32	El 100%(2) si y 0% no.
¿Se agrupan los bienes de acuerdo a sus características físicas?	33	El 50%(1) si y el 50%(1) no.
¿Ud. realiza el ingreso de materiales al sistema de almacén?	34	El 100%(2) si y el 0% no
¿Existe control de las cantidades mínimas y máximas en el almacén?	35	El 100%(2) si y el 0% no
¿Su jefe inmediato supervisa las funciones que realiza en el área?	36	El 100%(2) si y el 0% no

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas y gráficos N° 29, 30, 31, 32, 33.

#### 4.6 Análisis de resultados

Identificando al personal de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017.

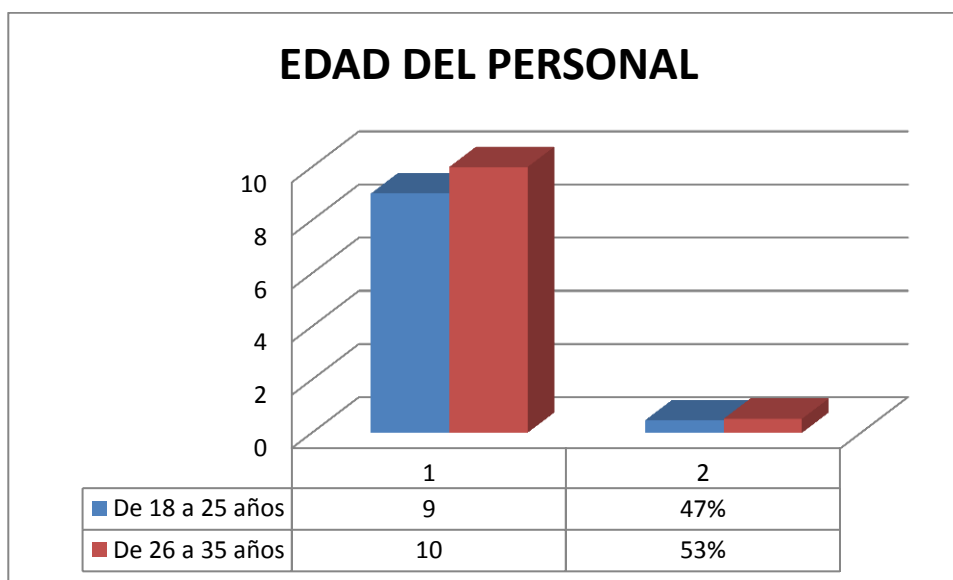
**Tabla N° 01**

Edad del personal que trabaja en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	9	47%
De 26 a 35 años	10	53%
Total	19	100%

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 1**



**Distribución porcentual:** Edad del personal de la empresa

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico y tabla N° 01, el 47% de los trabajadores de la empresa tienen la edad entre 18 a 25 años y el 53% son de la edad entre 26 a 35 años de edad, llegamos a la conclusión que la mayor parte de los trabajadores son adultos.

Identificando al personal de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017.

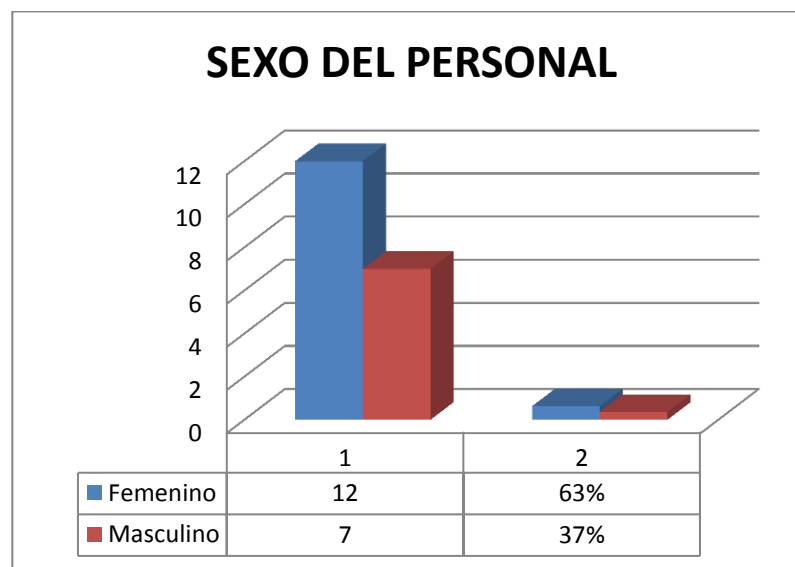
**Tabla N° 02**

Sexo del personal que trabaja en la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	12	63%
Masculino	7	37%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 02**



**Distribución porcentual:** Sexo del personal de la empresa.

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico y tabla N° 02, el 63% de los trabajadores de la empresa son del sexo femenino y el 37% son del sexo masculino, llegamos a la conclusión que la mayor parte de los trabajadores son mujeres.

Identificando al personal de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017.

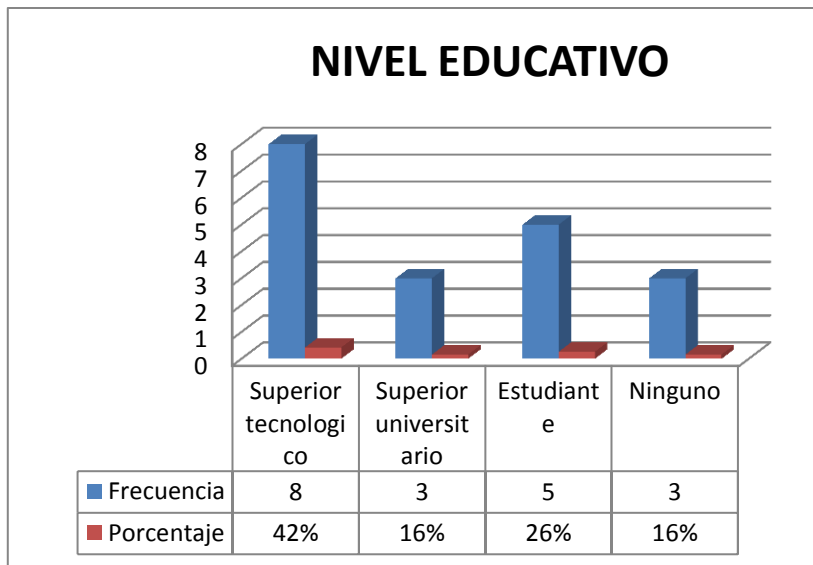
**Tabla N° 03**

Nivel educativo del personal que trabaja en la empresa.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Superior tecnológico	8	42%
Superior universitario	3	16%
Estudiante	5	26%
Ninguno	3	16%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 03**



**Distribución porcentual:** Nivel educativo del personal de la empresa.

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico y tabla N° 03, el 42% de los trabajadores de la empresa tienen nivel superior tecnológico, el 16% nivel superior universitario, el 26% son estudiantes y el 16% no tiene nivel educativo.

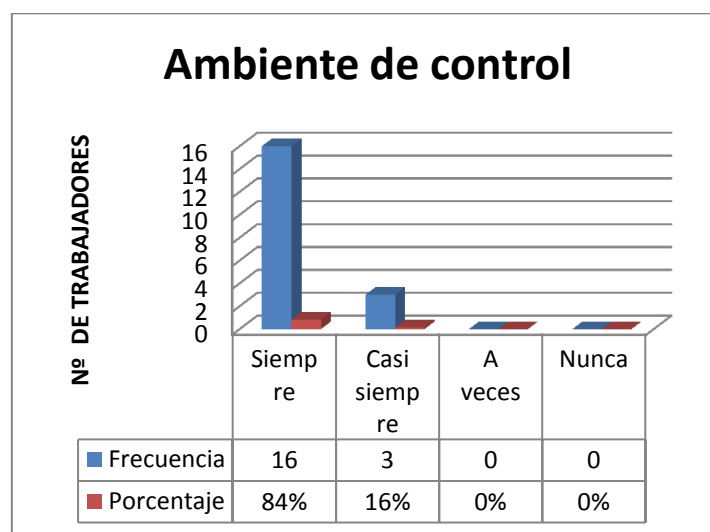
**4.6 Respecto al objetivo específico 1:** ¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos de la empresa?

**Tabla N° 04**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	84%
Casi siempre	3	16%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 04**



**Distribución porcentual:** componente ambiente del control interno

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 84% de los trabajadores encuestados afirman que siempre se logra los objetivos y metas, sin embargo el 16% indican que casi siempre y teniendo 0% de los ítems de a veces y nunca.



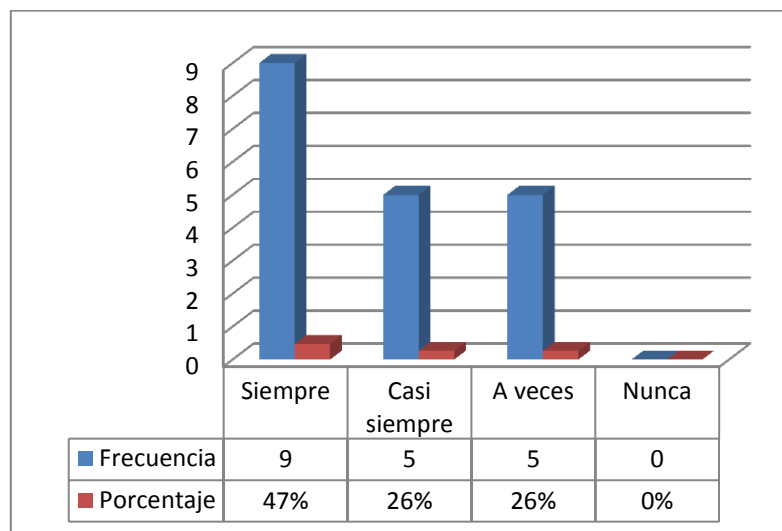
**Tabla N° 05**

¿En el almacén se demuestra independencia, desempeño del sistema de control interno?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	47%
Casi siempre	5	26%
A veces	5	26%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 05**



**Distribución porcentual:** componente ambiente del control interno

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 47% de los trabajadores encuestados afirman, que siempre demuestran independencia y desempeño, sin embargo el 26% casi siempre, a veces 26% y nunca 0%

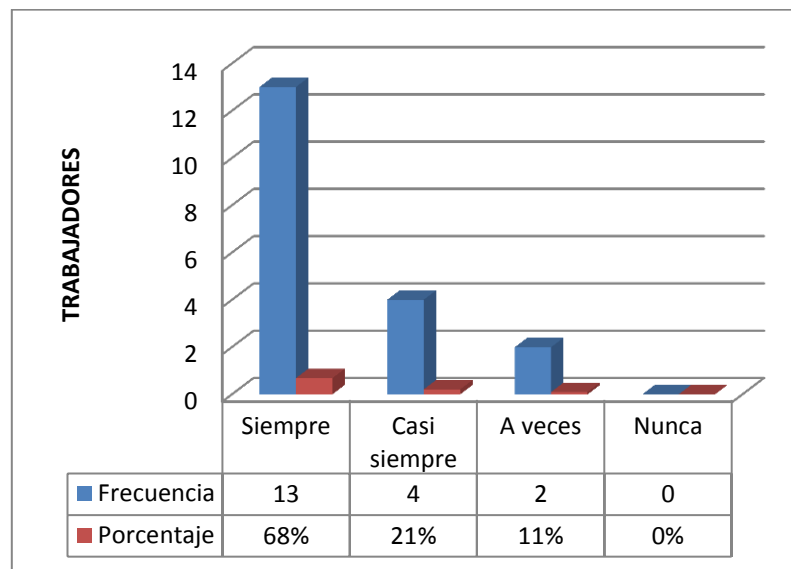
**Tabla N° 06**

¿La empresa demuestra compromiso para retener a profesionales competentes, con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	68%
Casi siempre	4	21%
A veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 06**



**Distribución porcentual:** componente ambiente del control interno

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 68% de los trabajadores encuestados afirman, que siempre demuestra retener a los profesionales competentes, sin embargo el 21% casi siempre, a veces 11% y nunca 0%

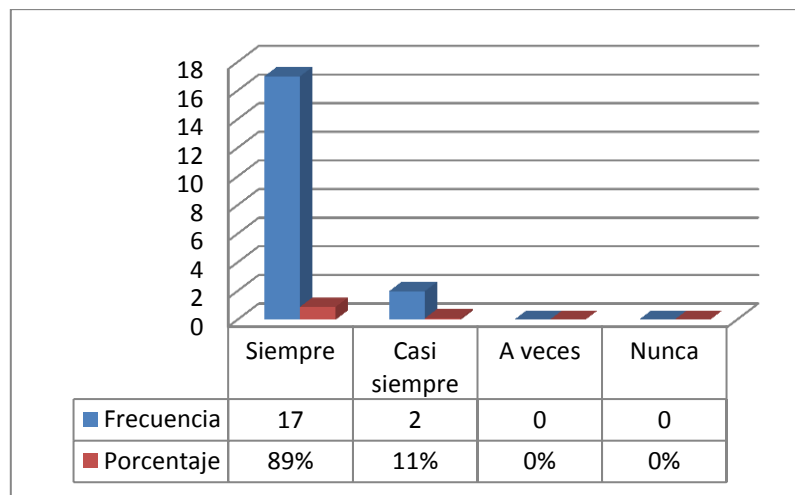
**Tabla N° 07**

¿Afecta la desorganización del área de almacén en la gestión de la empresa?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	17	89%
Casi siempre	2	11%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 07**



**Distribución porcentual:** componente ambiente del control interno

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 89% de los trabajadores encuestados afirman, que si afecta a la empresa la desorganización del área de almacén, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 0% y nunca 0% .

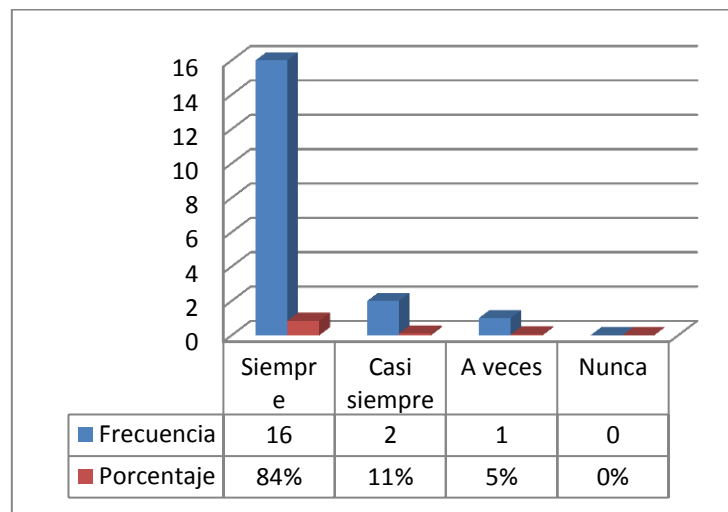
**Tabla N° 08**

¿Realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	16	84%
Casi siempre	2	11%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 08**



**Distribución porcentual:** componente ambiente del control interno

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 84% de los trabajadores encuestados afirman, que realizan actividades para fomentar el clima laboral, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 5% y nunca 0%.

#### 4.7 Respecto al objetivo específico 2: Evaluación de Riesgos

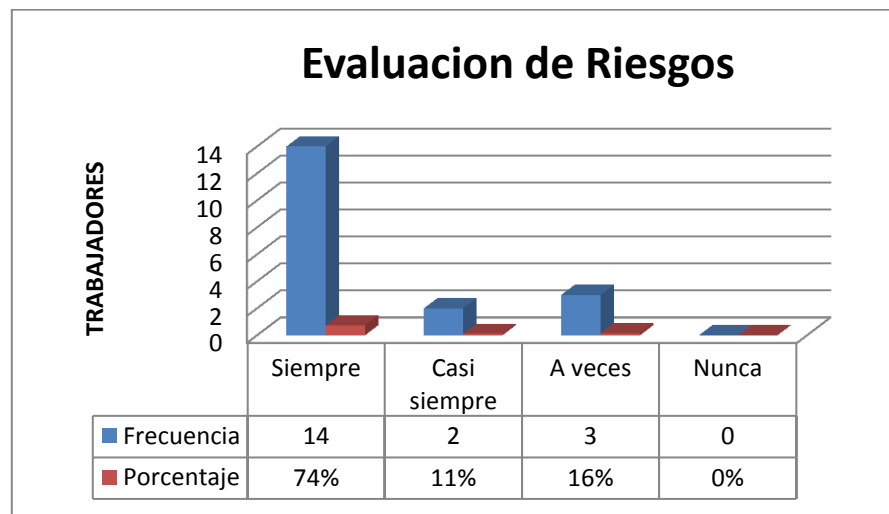
**Tabla N° 09**

¿La empresa tiene definidos sus objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	74%
Casi siempre	2	11%
A veces	3	16%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 09**



**Distribución porcentual:** Componente Evaluación de riesgos

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 74% de los trabajadores encuestados afirman, que tienen definidos sus objetivos para evaluar los riesgos, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 16% y nunca 0%.

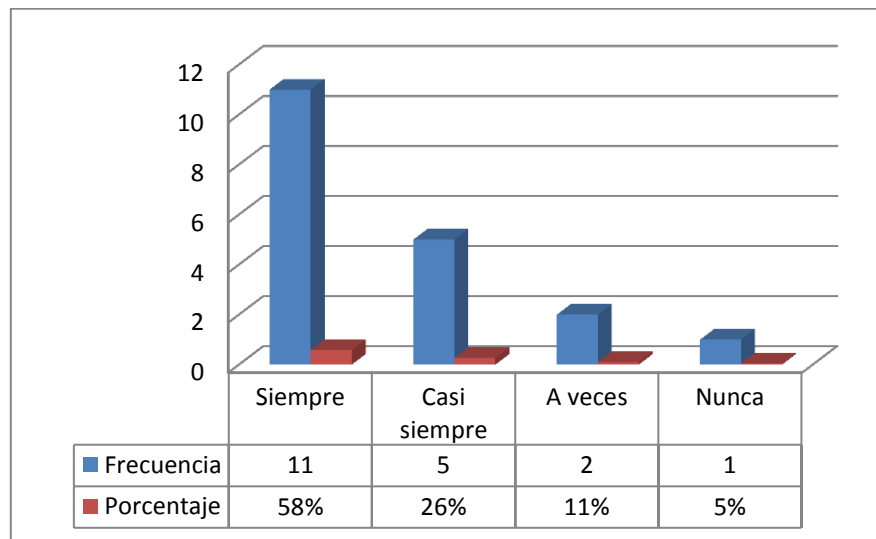
**Tabla N° 10**

¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos de todos los niveles de la entidad?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	11	58%
Casi siempre	5	26%
A veces	2	11%
Nunca	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 10**



**Distribución porcentual:** Componente Evaluación de riesgos

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 58% de los trabajadores encuestados afirman, que identifican los riesgos, sin embargo el 26% casi siempre, a veces 11% y nunca 5%.

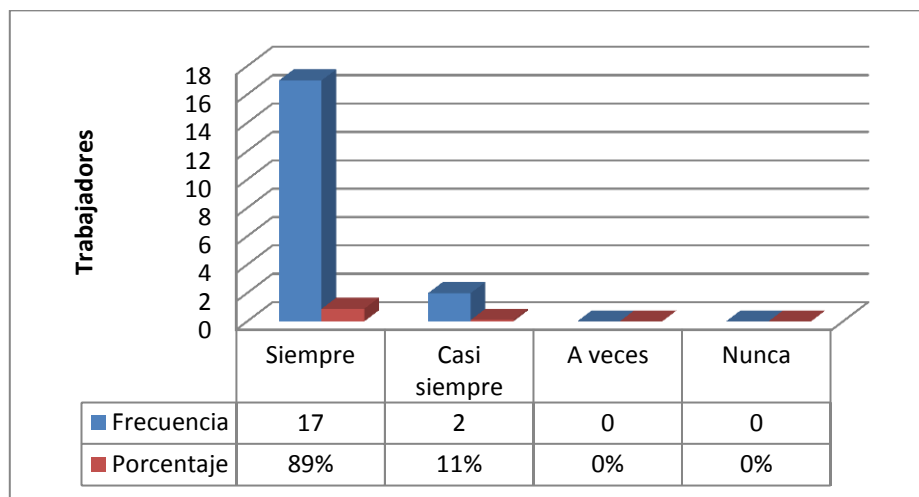
**Tabla N° 11**

¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores en cada área?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	89%
Casi siempre	2	11%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 11**



**Distribución porcentual:** Componente Evaluación de riesgos

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 89% de los trabajadores encuestados afirman, que la evaluación de riesgos permite identificar los errores, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 0% y nunca 0%.

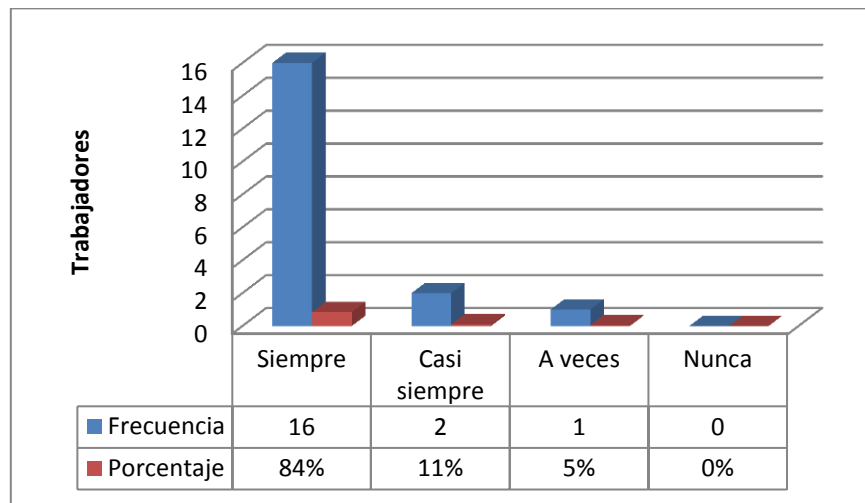
**Tabla N° 12**

¿Afecta la desorganización del área de almacén a la gestión de la empresa?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	16	84%
Casi siempre	2	11%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 12**



**Distribución porcentual:** Componente Evaluación de riesgos

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 84% de los trabajadores encuestados afirman, que la desorganización de almacén si afecta a la empresa, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 5% y nunca 0%.



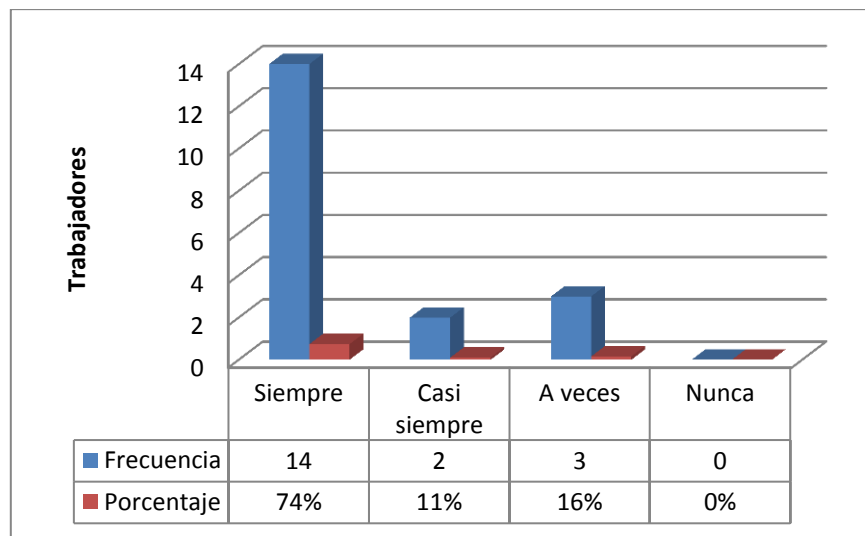
**Tabla N° 13**

¿La empresa identifica a tiempo y evalúa los cambios que se encuentran en el área de almacén?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	74%
Casi siempre	2	11%
A veces	3	16%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 13**



**Distribución porcentual:** Componente Evaluación de riesgos

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 74% de los trabajadores encuestados afirman, que la empresa identifica a tiempo los riesgos, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 16% y nunca 0%.

#### 4.8 Respecto al objetivo específico 3: Actividad de Control

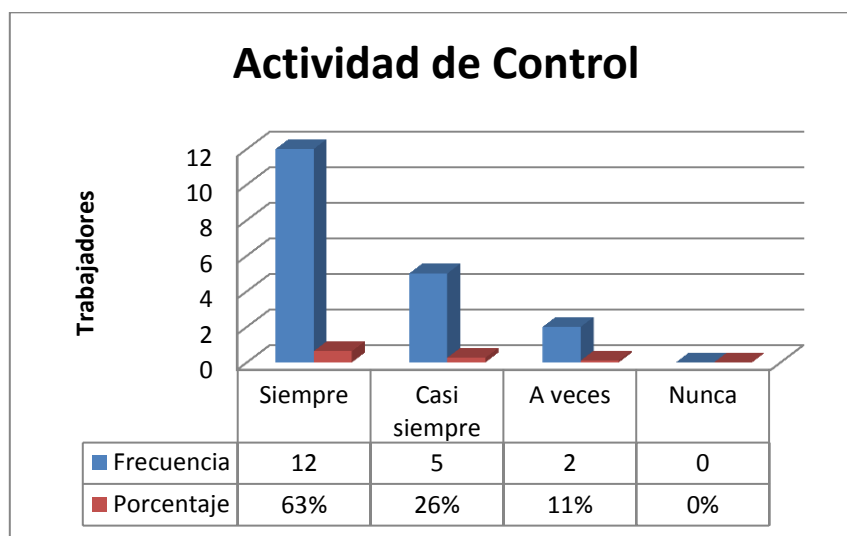
**Tabla N° 14**

¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente, para que se tomen las acciones correspondientes?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	12	63%
Casi siempre	5	26%
A veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 14**



**Distribución porcentual:** componente Actividad de control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 63% de los trabajadores encuestados afirman, que se informan la supervisión, sin embargo el 26% casi siempre, a veces 11% y nunca 0%.

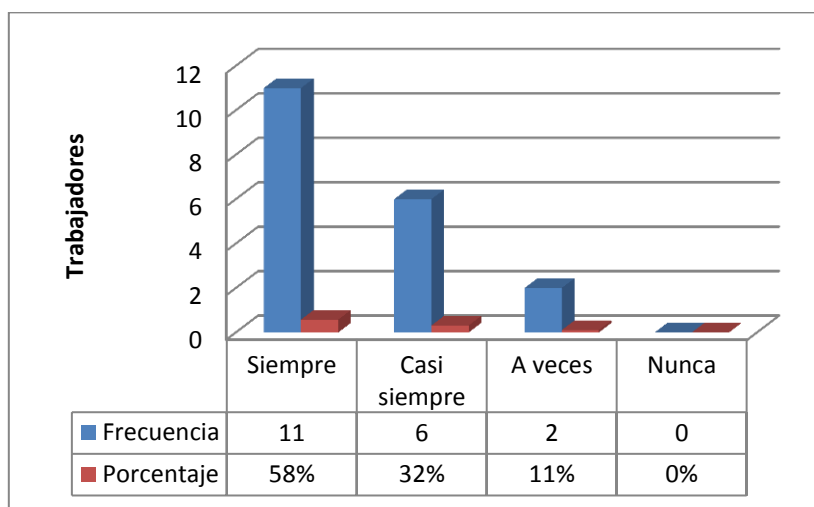
**Tabla N° 15**

¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	11	58%
Casi siempre	6	32%
A veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 15**



**Distribución porcentual:** componente Actividad de control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 58% de los trabajadores encuestados afirman, que existe mecanismos para reaccionar a los cambios, sin embargo el 32% casi siempre, a veces 11% y nunca 0%.

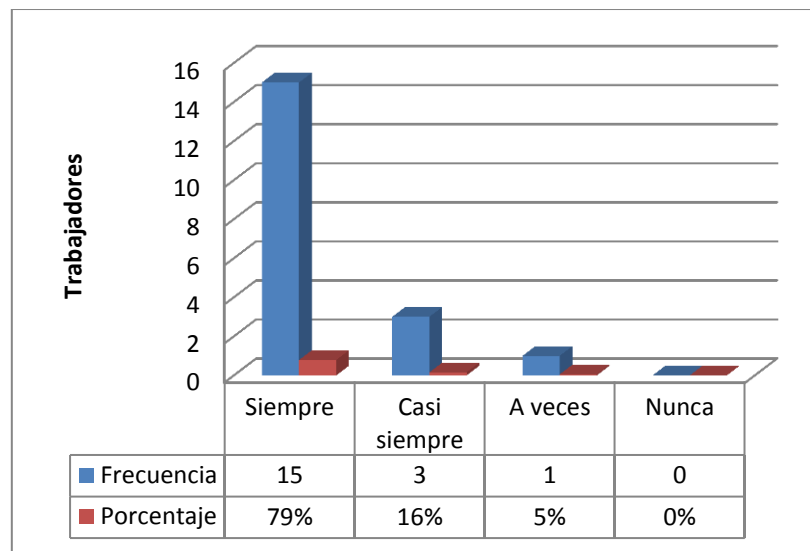
**Tabla N° 16**

¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	15	79%
Casi siempre	3	16%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 16**



**Distribución porcentual:** componente Actividad de control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 79% de los trabajadores encuestados afirman, que la documentación está debidamente respaldada con documentación, sin embargo el 16% casi siempre, a veces 5% y nunca 0%.

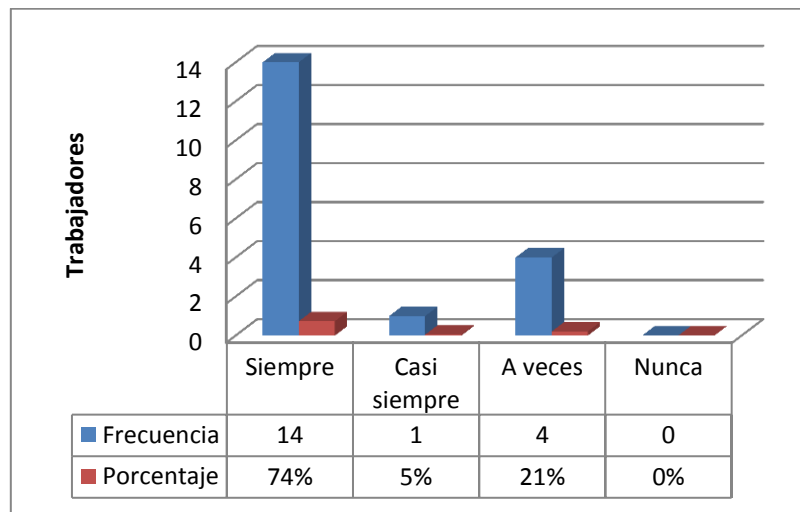
**Tabla N° 17**

¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la empresa?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	14	74%
Casi siempre	1	5%
A veces	4	21%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 17**



**Distribución porcentual:** componente Actividad de control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 74% de los trabajadores encuestados afirman, que los procedimientos establecen actividades de control, sin embargo el 5% casi siempre, a veces 21% y nunca 0%.

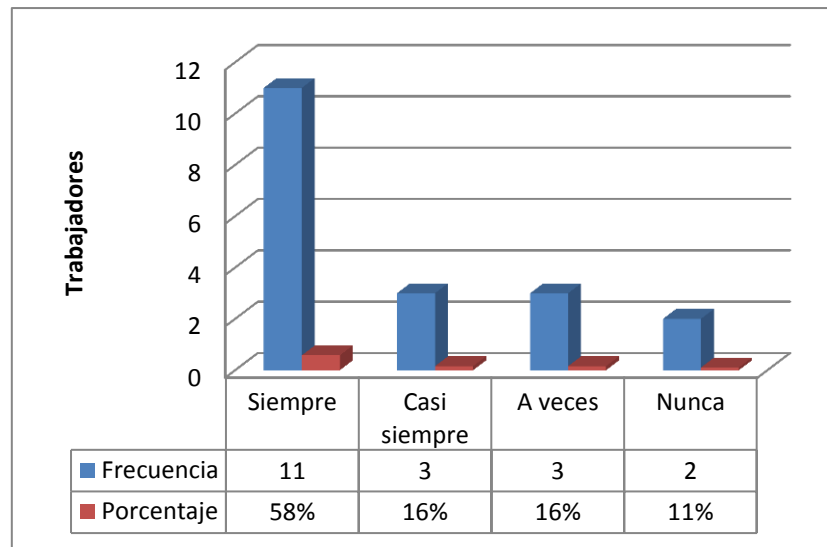
**Tabla N° 18**

¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	58%
Casi siempre	3	16%
A veces	3	16%
Nunca	2	11%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 18**



**Distribución porcentual:** componente Actividad de control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 58% de los trabajadores encuestados afirman, que la empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, sin embargo el 16% casi siempre, a veces 16% y nunca 11%.

#### 4.9 Respecto al objetivo específico 4: Información y Comunicación

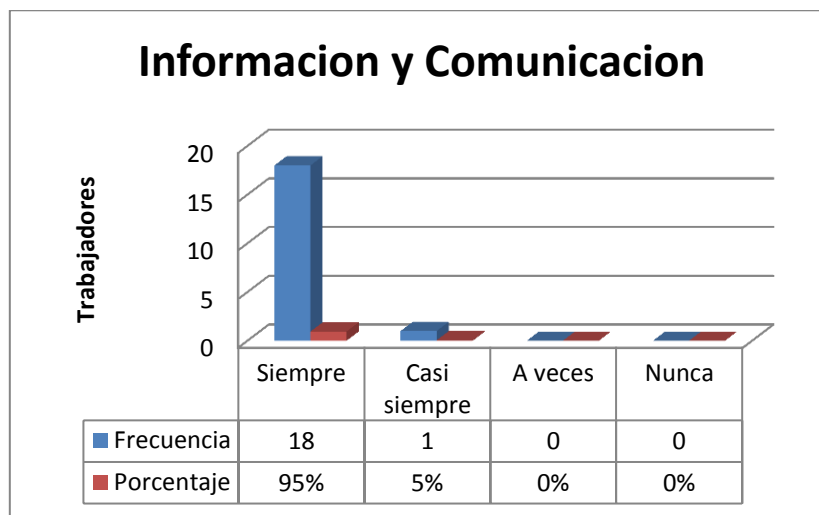
Tabla N° 19

¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información solo por el personal autorizado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	95%
Casi siempre	1	5%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario

Gráfico N° 19



**Distribución porcentual:** componente Información y Comunicación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 95% de los trabajadores encuestados afirman, que solo hay acceso al personal autorizado, sin embargo el 5% casi siempre, a veces 0% y nunca 0%.

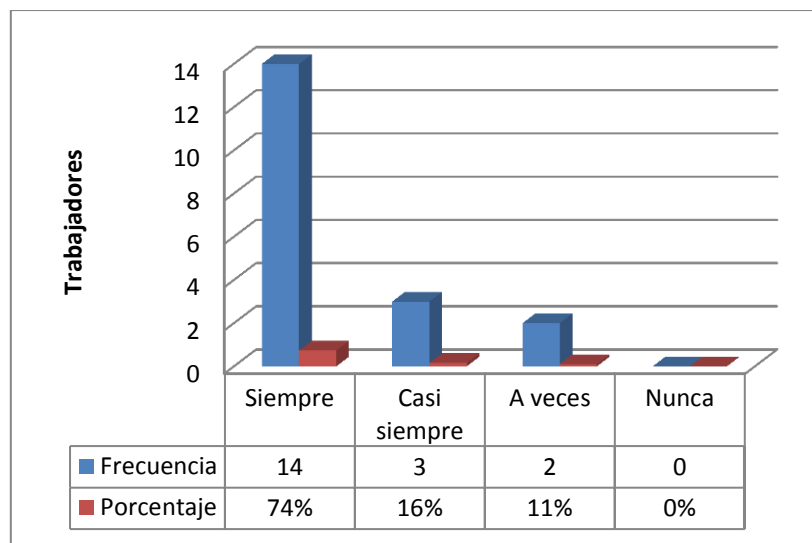
**Tabla N° 20**

¿La empresa obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	74%
Casi siempre	3	16%
A veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 20**



**Distribución porcentual:** componente Información y Comunicación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 74% de los trabajadores encuestados afirman, que utilizan información relevante, sin embargo el 16% casi siempre, a veces 11% y nunca 0%.



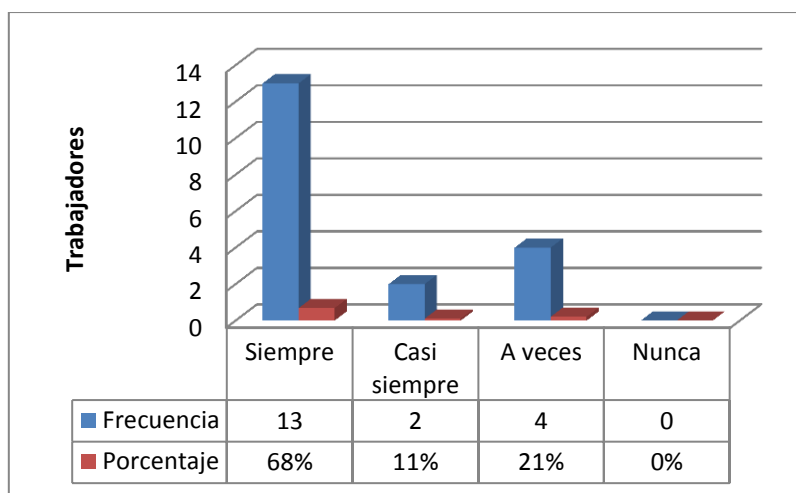
**Tabla N° 21**

¿Cree usted que las diferentes áreas están conectadas y comunicadas permanentemente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	68%
Casi siempre	2	11%
A veces	4	21%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 21**



**Distribución porcentual:** componente Información y Comunicación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 68% de los trabajadores encuestados afirman, que mantienen comunicación con las demás áreas, sin embargo el 11% casi siempre, a veces 21% y nunca 0%.

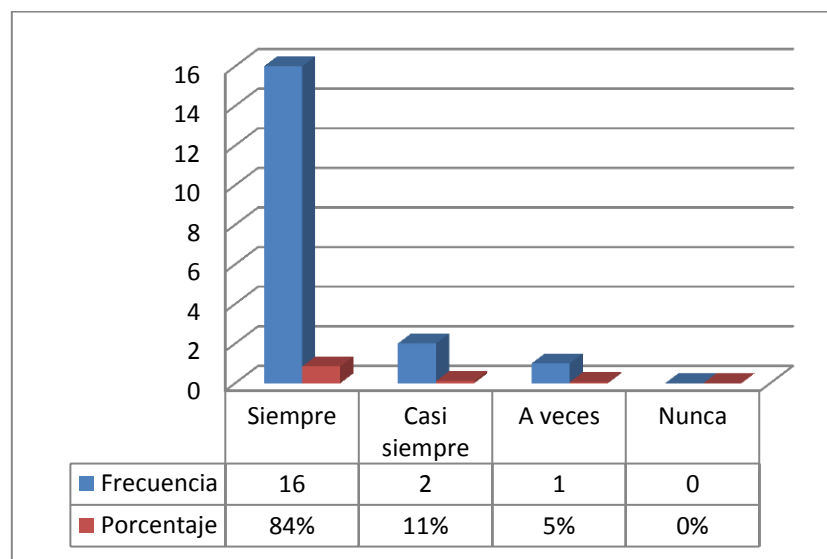
**Tabla N° 22**

¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	84%
Casi siempre	2	11%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 22**



**Distribución porcentual:** componente Información y Comunicación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 84% de los trabajadores encuestados afirman, que se les informa sobre sus deberes; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 5% y nunca 0%.

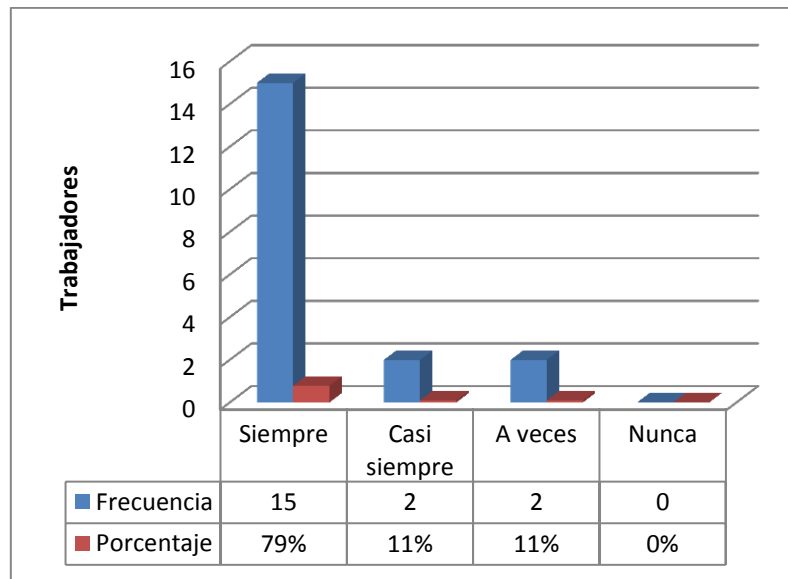
**Tabla N° 23**

¿Están establecidas canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	79%
Casi siempre	2	11%
A veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 23**



**Distribución porcentual:** componente Información y Comunicación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 79% de los trabajadores encuestados afirman, que tienen canales de comunicación; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 10% y nunca 0%.

#### 4.10 Respecto al objetivo específico 5: Supervisión y Monitoreo

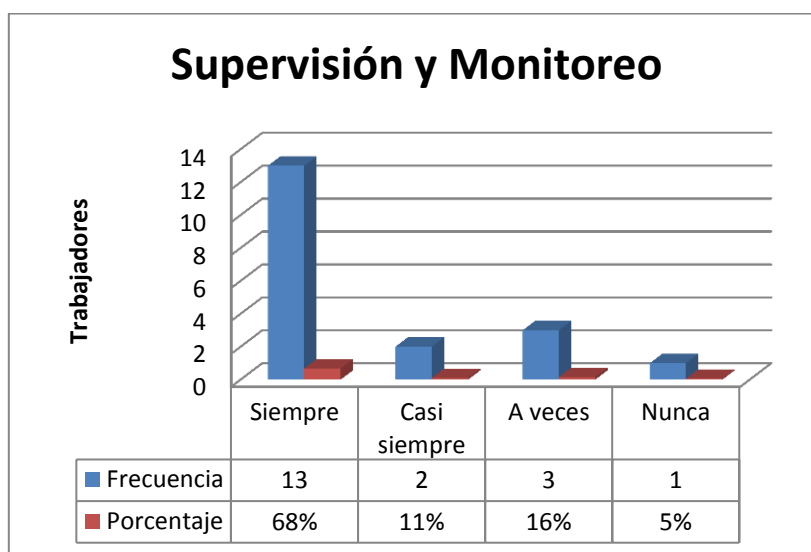
**Tabla N° 24**

¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes de control interno, están presentes y en funcionamiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	68%
Casi siempre	2	11%
A veces	3	16%
Nunca	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 24**



**Distribución porcentual:** componente Supervisión y Monitoreo

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 68% de los trabajadores encuestados afirman, que la empresa realiza evaluaciones; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 16% y nunca 5%.

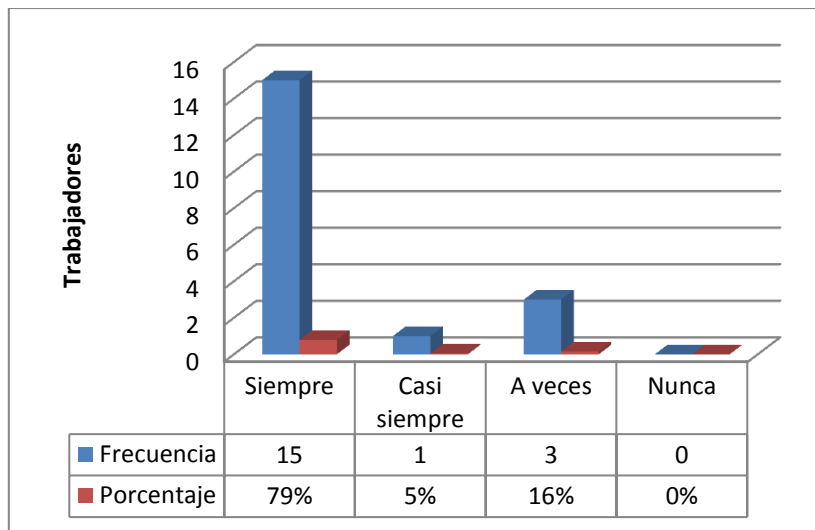
**Tabla N° 25**

¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	79%
Casi siempre	1	5%
A veces	3	16%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 25**



**Distribución porcentual:** componente Supervisión y Monitoreo

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 79% de los trabajadores encuestados afirman, que si toman las recomendaciones de los auditores; sin embargo el 5% casi siempre, a veces 16% y nunca 0%.

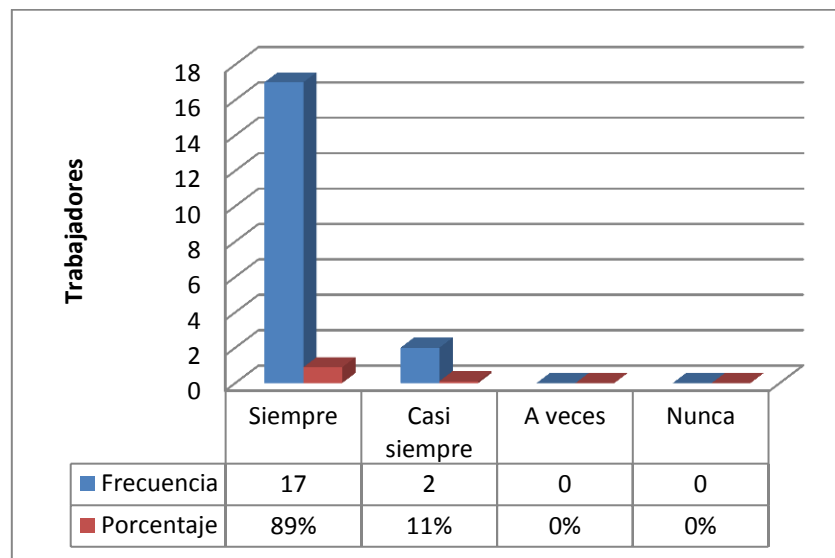
**Tabla N° 26**

¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia de la empresa hace énfasis en los medios, en hacer correctamente las cosas, resolver problemas, ahorrar gastos y cumplir tareas relacionadas con la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	89%
Casi siempre	2	11%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 26**



**Distribución porcentual:** componente Supervisión y Monitoreo

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 89% de los trabajadores encuestados afirman, que la eficiencia y eficacia ayuda hacer las cosas correctas; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 0% y nunca 0%.

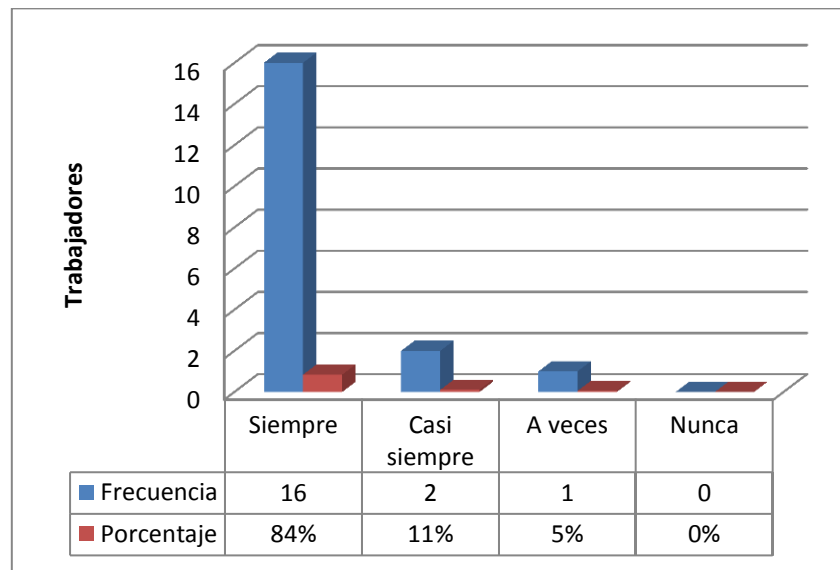
**Tabla N° 27**

¿La empresa comunica y evalúa las deficiencias existentes de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo al jefe de almacén según corresponda?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	16	84%
Casi siempre	2	11%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 27**



**Distribución porcentual:** componente Supervisión y Monitoreo

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 84% de los trabajadores encuestados afirman, que la empresas comunica y evalúa las deficiencias; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 5% y nunca 0%.

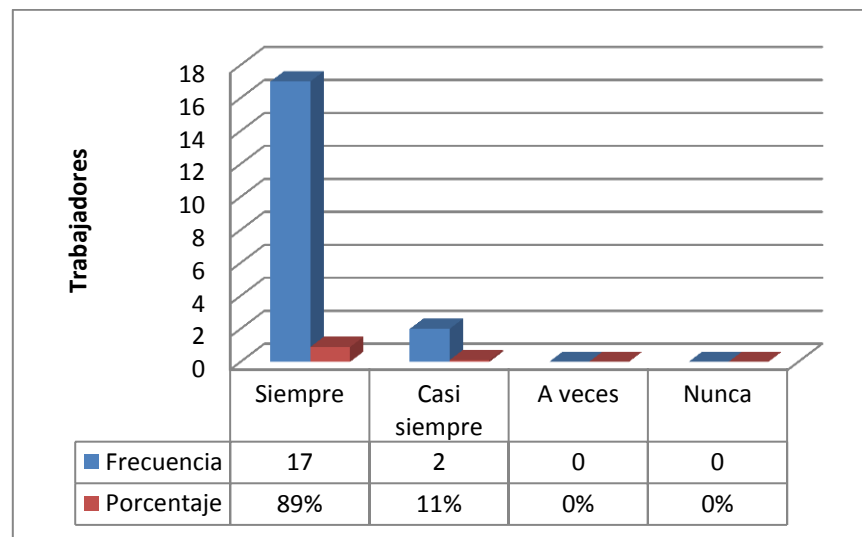
**Tabla N° 28**

¿Considera usted que la supervisión permanente en el área de almacén contribuirá la gestión y optimización de la empresa?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	17	89%
Casi siempre	2	11%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 28**



**Distribución porcentual:** componente Supervisión y Monitoreo

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 89% de los trabajadores encuestados afirman, que la supervisión continua en el almacén contribuye a la optimización; sin embargo el 11% casi siempre, a veces 0% y nunca 0%.



#### 4.11 Respecto al Almacén

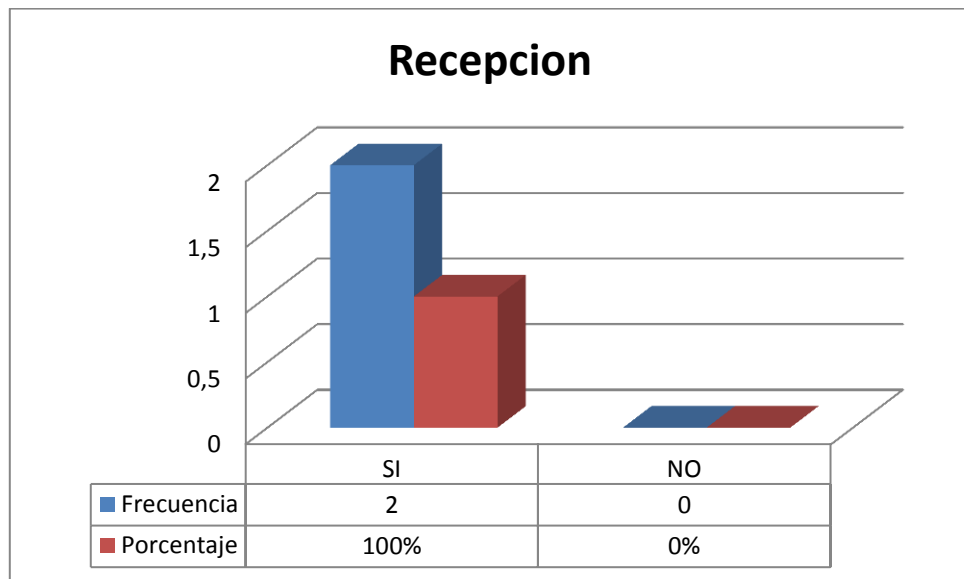
Tabla N° 29

¿El área de Almacén cuenta con un Manual de Procedimientos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario

Gráfico N° 29



**Distribución porcentual:** Almacén - Recepción

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que la empresa si cuenta con manual de procedimientos; sin embargo el 0% Respondieron negativo.

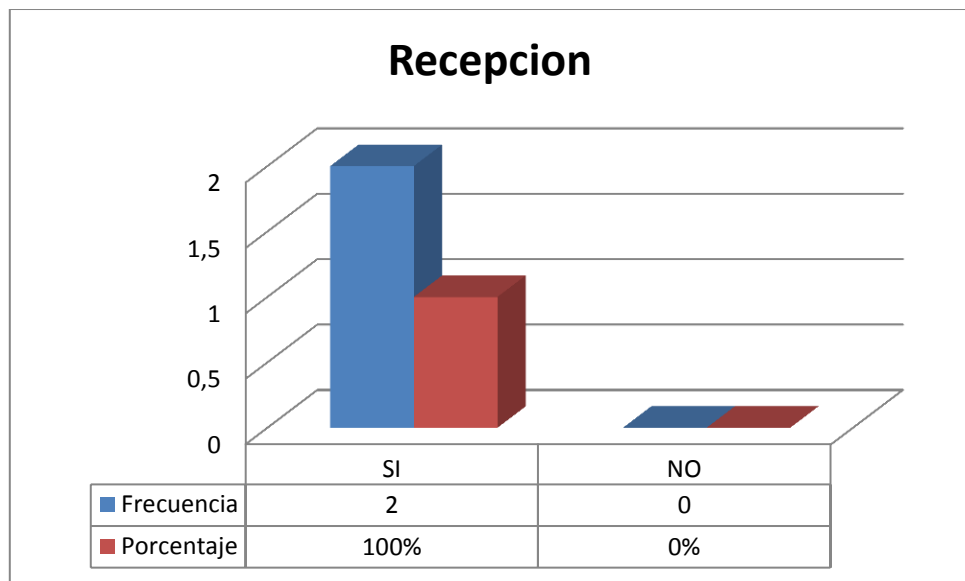
**Tabla N° 30**

¿Se reciben los bienes teniendo en cuenta los documentos de recibo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 30**



**Distribución porcentual:** Almacén - Recepción

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que la recepción de los bienes se toma en cuenta los documentos de recibo; sin embargo el 0% Respondieron negativo.

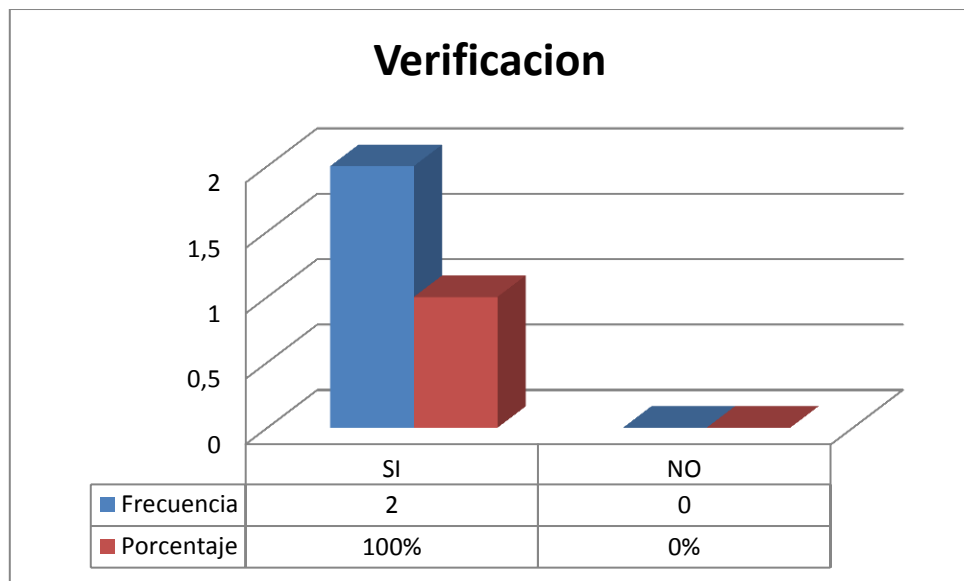
**Tabla N° 31**

¿Se verifica que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la Guía de remisión o Factura?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 31**



**Distribución porcentual:** Almacén - Verificación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que el encargado de almacén verifica las cantidades recibidas; sin embargo el 0% negativo.

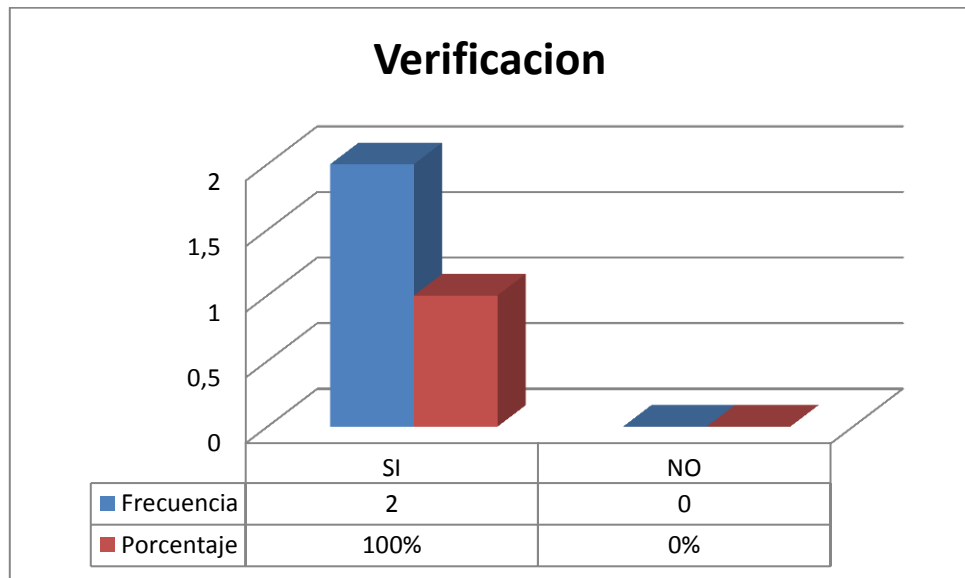
**Tabla N° 32**

¿Conoce los riesgos internos de su área?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 32**



**Distribución porcentual:** Almacén - Verificación

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que el encargado de almacén si conoce los riesgos de su área y 0% negativo.

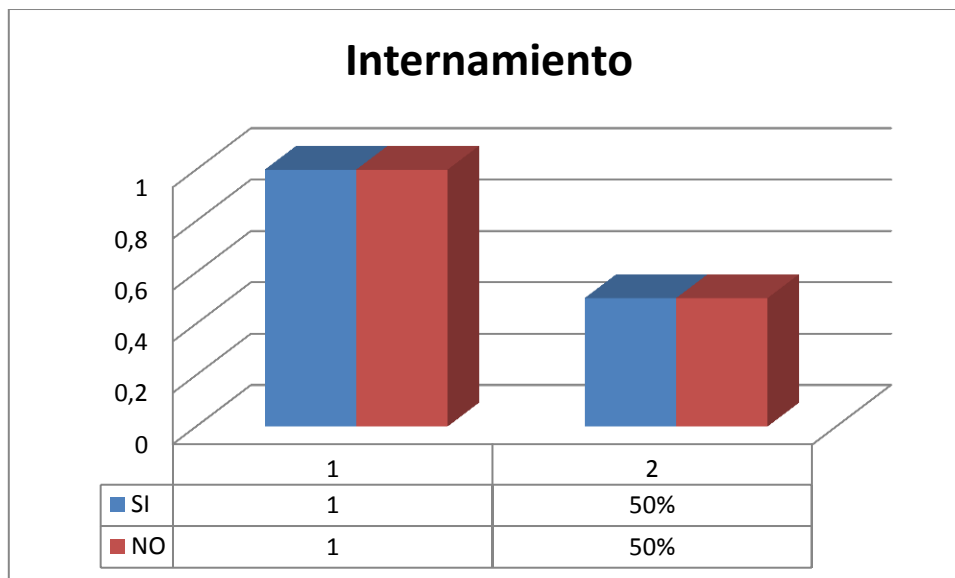
**Tabla N° 33**

¿Se agrupan los bienes de acuerdo a sus características físicas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 33**



**Distribución porcentual:** Almacén - Internamiento

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 50% del almacén afirman, que si se agrupan los bienes de acuerdo a sus características; sin embargo el 50% respondió que no se agrupa.

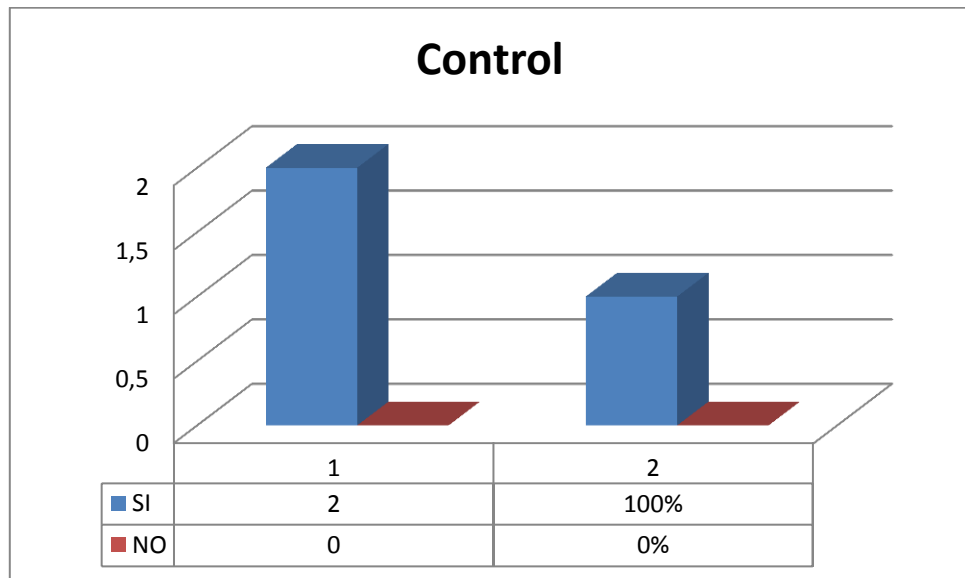
**Tabla N° 34**

¿Ud. realiza el ingreso de materiales al sistema de almacén?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 34**



**Distribución porcentual:** Almacén - Control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que si registra en el sistema de almacén; y 0% negativo.

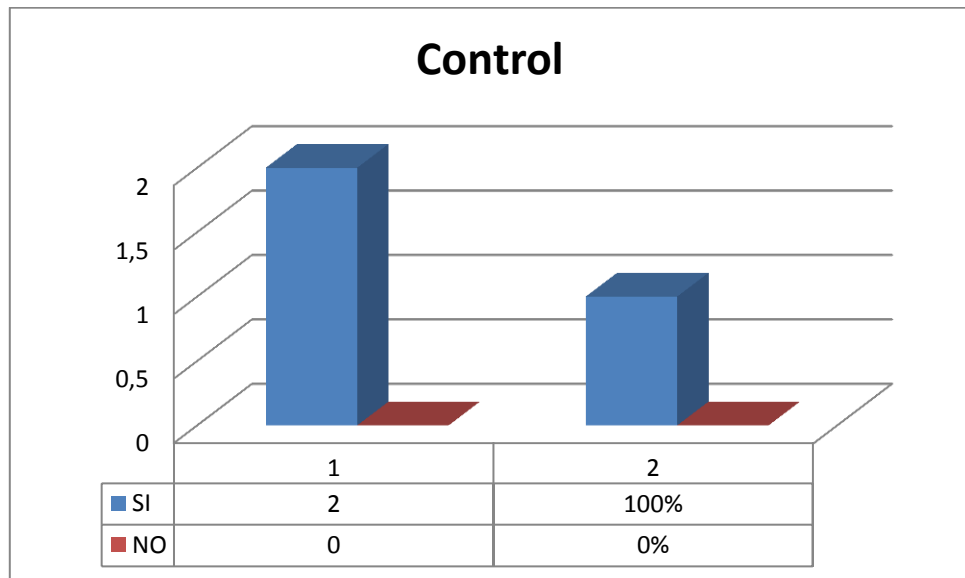
**Tabla N° 35**

¿Existe control de las cantidades mínimas y máximas en el almacén?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 35**



**Distribución porcentual:** Almacén - Control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que si existe control en almacén; y 0% negativo.

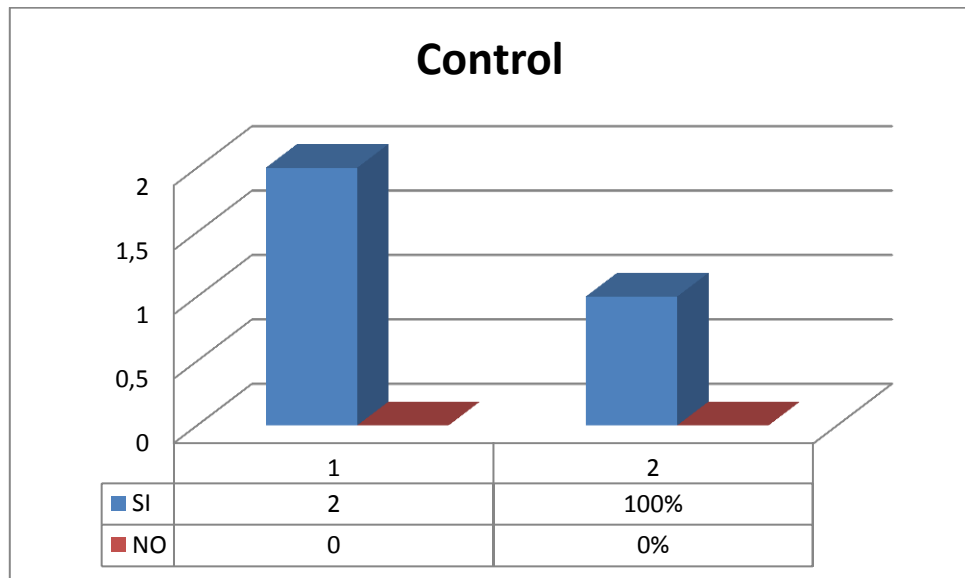
**Tabla N° 36**

¿Su jefe inmediato supervisa las funciones que realiza en el área?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario

**Gráfico N° 36**



**Distribución porcentual:** Almacén - Control

**Interpretación:** Como se aprecia en el gráfico, el 100% del almacén afirman, que el jefe inmediato realiza la supervisión necesaria; y 0% negativo.



## **Análisis de resultados**

### **Respecto al componente ambiente de control**

De las 5 preguntas realizadas al personal de la empresa, lo cual en la mayoría del personal encuestado se muestra que si se está dando importancia al componente más importante y base del control interno, por lo que en la teoría dice que el control interno es totalmente importante en una empresa y en sus demás áreas.

### **Respecto al componente de evaluación de riesgos**

De las 5 preguntas realizadas al personal de la empresa, de las cuales se refiere que la empresa si está tomando medidas necesarias para identificar sus riesgos y minimizarlos tanto interno como externo pero no basado en el informe COSO afirman que la evaluación de riesgos es relevante para consecución de los objetivos de la organización o empresa.

### **Respecto al componente actividad de control**

De las 5 preguntas realizadas al personal de la empresa, de las cuales refleja que la empresa si está llevando pero no en la totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan los objetivos y metas institucionales y respetar los procedimientos adecuados que influyen en el control interno. Por otro lado en los autores revisados señalan que las actividades de control comprenden de procedimientos establecidos para asegurar que se esté llevando las acciones necesarias en la administración de los riesgos que podrían afectar los objetivos que tiene la empresa o entidad, también nos indica que una correcta organización puede optimizar y así permitiendo tener mayor control de las existencias.

### **Respecto al componente de información y comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al personal de la empresa, de las cuales refleja que es beneficioso que en la empresa se da la información entre

las áreas de trabajo, este procedimiento mejorara el control interno y permitirá la seguridad razonable de cumplimiento de los objetivos y medir su gestión periódicamente, porque la información debe ser identificada, recopilada y comunicada tales que permiten a los trabajadores de la empresa a cumplir con sus funciones y responsabilidades.

### **Respecto al componente de supervisión y monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al personal de la empresa, lo cual pone en evidencia a la empresa que tiene un control interno pero le falta implementar sobre este componente, donde se realiza la supervisión pero no siempre es pertinente, esta situación es muy riesgosa para la empresa, en el informe COSO los sistemas de control interno requieren supervisión y monitoreo es decir un proceso que verifique el desempeño del control interno.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al ambiente de control**

La empresa cuenta con un control interno, pero no es tan eficiente que incluye también al área de almacén porque no cuenta con un almacén apropiado para así optimizar su proceso y mantener un estándar de calidad en almacenamiento, despacho y registro según las encuestas realizadas al personal de la empresa.

### **5.2 Respecto a la evaluación de riesgos**

La empresa si identifica los riesgos y evalúa los cambios que se suscita en almacén, pero no lo hacen en su debido momento ocasionando desorganización sobre los activos en el área de almacén y mostrando un control de inventarios no tan bueno.

### **5.3 Respecto a la actividad de control**

En la empresa, los trabajadores si tienen conocimiento de sus actividades de las funciones que deberían realizar, la empresa a veces desarrolla, selecciona y realiza evaluaciones no siempre, para determinar si los componentes de control interno están presentes y en funcionamiento

### **5.4 Respecto a la información y comunicación**

La empresa considera que proporciona información necesaria al personal y demás áreas permitiendo así la comunicación pero no se realiza las reuniones constantemente con el supervisor o gerente.

### **5.5 Respecto a la supervisión y monitoreo**

Las supervisiones se realizan mas no un monitoreo constante, para que se tomen acciones correctivas pertinentes, monitoreando el desenvolvimiento del personal y de las demás áreas para un mejor control para así optimizar los resultados y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

## **5.6 Conclusión general**

De los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno como son; ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, los resultados encontrados por los autores citados y el cuestionario si coinciden pero a su manera y criterio de la empresa. Porque no está aplicando correctamente el control interno, basado en el informe COSO, debido que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, si ellos llevarían correctamente el informe COSO, esto influirá de manera positiva en la gestión de la empresa con eficiencia y eficacia.

Finalmente se concluye que la caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Juliaca, 2017; que si cuenta con un control interno, pero no se basa en el informe COSO con el cual podría mejorar estableciendo mecanismos que ayuden a optimizar las diferentes áreas de la empresa para que el personal pueda desenvolverse en un entorno organizado y que refleje en sus resultados laborales y productivos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En la recomendación podemos agregar que un adecuado control en el almacén nos ayudara a mejorar y lograr los objetivos de la empresa.

### **6.1 Respecto al ambiente de control**

Se les recomienda a la empresa, la implementación de su almacén en un lugar apropiado que reúna las condiciones de infraestructura necesarias y seguras para la protección y custodia de sus bienes o mercaderías, diseñar un buen ambiente de almacenaje, debe de haber Orden, limpieza y control visual de las operaciones en almacén.

### **6.2 Respecto a la evaluación de riesgos**

Se le recomienda implementar medidas preventivas de seguridad, necesarias para evitar el riesgo de incendio o robo, en este sentido deberían considerarse la instalación de alarmas, cámaras de video vigilancia en el ingreso al almacén, debe tener acceso a almacén solo la persona autorizada.

### **6.3 Respecto a la actividad de control**

Se le recomienda implementar el control de las cantidades mínimas y máximas de las mercaderías como son equipos telefónicos conocer la rotación de los inventarios y disminuir la posibilidad de obsolescencia y deterioro, se debe registrar en tiempo real los inventarios y mantener actualizados los stocks

### **6.4 Respecto a la información y comunicación**

Se deben realizar reuniones con el superior inmediato quien le puede dar apoyo logístico para el logro de sus metas individuales como personales, logrando un compromiso e identificación del colaborador con la empresa, el almacenero debe informar y comunicar de los ingresos y salidas de almacén al superior.

## **6.5 Respecto a la supervisión y monitoreo**

Se recomienda que las supervisiones debieran ser constantes efectuar inventarios diarios al cierre de operaciones e informar diferencias las supervisiones deberían hacerse de manera sorpresiva, monitoreando el desenvolvimiento del personal y de las demás áreas para un mejor control para así optimizar los resultados y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguilar Rivas D. I., Barahona Guerra K. G. & Trejo Romero J. A. (2010). Manual de Control Interno y actualización del Sistema Contable de la Asociación de Desarrollo Integral de El Salvador de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad para implementarse en el año 2010. (Tesis de licenciatura, Universidad de el Salvador). Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/1218/1/70100878.pdf>
- Boluda Ivars Ó. (2013). Comercio internacional. *Importancia del Control Interno*, 1(2), Recuperado de <http://comerciointernacional12.blogspot.com/2013/05/la-importancia-del-control-de.html>
- Carmenate Zevallos A. (2012). *Importancia del control interno*. 10(3). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importanciacontrol-interno.html>.
- Hemeryth Charpentier, F & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)
- Misari Argandoña M. A. (2012). *El Control Interno De Inventarios Y La Gestión En las Empresas De Fabricación De Calzado En El distrito De Santa Anita*. (Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres). Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari\\_ma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf)

- Paez Torres, T. & Alandette Reyes, Y. (2013). Propuesta De Un Plan De Mejora Para El Almacén De Materia Prima De La Empresa Stanhome Panamericana Con La Finalidad De Aumentar La Confiabilidad De La Información De Inventario. (Tesis de licenciatura, Universidad José Antonio Páez). Recuperado de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-tomas-paez.pdf>
- Parraga Melgarejo, J. L. (2012). *Factores Determinantes En La Gestión Del Almacén De productos, Caso: Trapiche Buena Ventura*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Del Centro Del Perú). Recuperado de [https://www.academia.edu/4801783/TESIS\\_FINAL\\_P%C3%81RRAGA?auto=download](https://www.academia.edu/4801783/TESIS_FINAL_P%C3%81RRAGA?auto=download)
- Ruiz Jimenez, C & Hernandez Ortiz, J. (2005). *El Control En Las Organizaciones*. 10(3), 1-17. Recuperado de <file:///C:/Users/fredy/Downloads/Dialnet-ElControlEnLasOrganizaciones-2234297.pdf>
- Tincopa Grados, L. (2008). El Desarrollo De Un Control De Inventarios Para Mejorar La Rentabilidad De La Empresa De La Empresa Book Center SAC De La Ciudad De Trujillo. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/117/Tincopa%20Grados%20Luis%20Ren%C3%A1n.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- DEYSI L Q.(2010 ) Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico lima



- Chacon, W. (26 de enero de 2002).Conceptos de Control Interno. Obtenido de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Cooper & Librand. (1997). “Informe COSO. (1992)”. Disponible: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Emprea-y-Control Interno/3924533.html>
- Informe Coso. (s/f).Informe conceptos del control interno. Obtenido de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Inti R. (2013) el control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transporte 18 S.A. es su informe para optar el título de Contador Público titulada realizada en Huaraz
- Misari (2012) El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita 2012 lima
- Ramirez, J. (2016).Caracterizacion del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferreeria del Peru:caso Malipsa E.I.R.L. Trjillo-Peru: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Zavaleta (2013) Influencia de la implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013 Chimbote.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2006). Normas de control interno. Recuperado el 15 enero del 2014. Disponible en: [http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_320_2006_CG.pdf)
- RAMOS, Á. (2009). “Diagnóstico y Evaluación del Sistema Control Interno en el Departamento de Ciencias Contables de la Universidad de Cienfuegos”. Universidad de Cienfuegos. Recuperado el 16 de marzo del 2014.

- [ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual\\_MECI/Unidad\\_1/E\\_objetivos/E\\_obje.htm](ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual_MECI/Unidad_1/E_objetivos/E_obje.htm)
- <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- NELSON CABELLO “gestión de almacén en 10 pasos”

## ANEXO

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN-COORDINACIÓN DE  
INVESTIGACIÓN-CONTABILIDAD**

**INSTRUCCIÓN:** el presente instrumento de medición forma parte de un trabajo contable. Solicito a Ud. tener la amabilidad de marcar con un aspa (X) la respuesta que Ud. considere correcta o llene los espacios en blanco. Las respuestas anónimas se guardaran con absoluta reserva.

---

#### **I. DATOS INFORMATIVOS**

**1. Edad:**.....

**2. Sexo:**.....

**3. Nivel Educativo**

a) Superior Tecnológico

b) Superior Universitario

C) Ninguno

d) Estudiante

ÍTEMS	RESULTADOS			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>Ambiente de Control</b>				
¿El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos de la empresa?				
¿En el almacén se demuestra independencia, desempeño del sistema de control interno?				
¿La empresa demuestra compromiso para retener a profesionales competentes, con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?				
¿La gerencia establece las estructuras, los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para poder lograr los objetivos?				
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
¿La empresa tiene definidos sus objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?				
¿La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos de todos los niveles de la entidad?				
¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores en cada área?				

¿Afecta la desorganización del área de almacén a la gestión de la empresa?				
¿La empresa identifica a tiempo y evalúa los cambios que se encuentran en el área de almacén?				
<b>Actividades de Control</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente, para que se tomen las acciones correspondientes?				
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?				
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?				
¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?				
¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la empresa?				
<b>Información y Comunicación</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
¿Tiene implementados controles para asegurar el acceso y la administración de la información solo por el personal autorizado?				
¿La empresa obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?				

¿Cree usted que las diferentes áreas están conectadas y comunicadas permanentemente?				
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?				
¿Están establecidas canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?				
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes de control interno, están presentes y en funcionamiento?				
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio para fortalecer los controles internos?				
¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia de la empresa hace énfasis en los medios, en hacer correctamente las cosas, resolver problemas, ahorrar gastos y cumplir tareas relacionadas con la empresa?				
¿La empresa comunica y evalúa las deficiencias existentes de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo al jefe de almacén según corresponda?				
¿Considera usted que la supervisión permanente en el área de almacén contribuirá la gestión y optimización de la empresa?				

## ENCUESTA DIRIGIDA AL ENCARGADO DE ALMACEN

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
¿El área de Almacén cuenta con un Manual de Procedimientos?		
¿Se reciben los bienes teniendo en cuenta los documentos de recibo?		
¿Se verifica que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la Guía de remisión o Factura?		
¿Conoce los riesgos internos de su área?		
¿Cuáles son las condiciones físicas del almacén?		
¿Se agrupan los bienes de acuerdo a sus características físicas?		
¿Ud. realiza el ingreso de materiales al sistema de almacén?		
¿Existe control de las cantidades mínimas y máximas en el almacén?		
¿Su jefe inmediato supervisa las funciones que realiza en el área?		