



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Propuesta de Control interno –modelo COSO- para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Br. Dávila Monteza Elvira

ASESOR:

C.P.C. Hugo Collantes Palomino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE

CHICLAYO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

**Mgtr. C.P.C. Bustamante Coronel Wilhelm
Presidente**

**C.P.C. Ferré López Diego Isidro
Secretario**

**C.P.C. Collantes Palomino Hugo Yván
Vocal**

DEDICATORIA

Al todopoderoso por mantenerme con vida y por todas las bendiciones que me brinda para poder lograr éste reto en mi vida.

A mis padres que en paz descansen, por el amor y la buena formación que me brindaron, lo que me ha servido para seguir adelante a pesar de los obstáculos. Los tengo siempre presentes y sé que éste logro obtenido hubiera sido tan importante para ellos como lo es para mí.

A mi esposo y a mis hijos, porque me han brindado su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos.

Br. Elvira Dávila Monteza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por darme la vida, protegerme y darme fortaleza para enfrentar obstáculos y dificultades que se han presentado a lo largo de mi carrera.

A la universidad César Vallejo, en especial a su escuela académico profesional de contabilidad y su plana docente, por darme la oportunidad de ingresar a sus aulas y poder formarme en mi carrera profesional.

A mi familia por acompañarme en éste trayecto de mi vida, a mis compañeros de estudio por los momentos vividos en las aulas, y a mis compañeros de trabajo por su apoyo y compartir sus conocimientos.

Br. Elvira Dávila Monteza

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ELVIRA DAVILA MONTEZA**, con **DNI N° 16725294**, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de **Desarrollo del Proyecto de Investigación**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Setiembre del 2016.

Br. ELVIRA DAVILA MONTEZA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestro criterio la revisión y evaluación de la presente tesis titulada: “**Propuesta de control interno para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo-2016**”, realizado para obtener el Título de Contador Público.

La realización de la investigación ha sido ejecutada en base a la formación adquirida en los años de formación profesional. Por lo expuesto, acepto las observaciones que realicen ya que servirán para mejorar la presente tesis, pues estoy convencida de que será una guía referente para el desarrollo de futuras investigaciones.

La investigación se encuentra estructurada en siete capítulos, desde Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones y Propuesta diseñada en base a las deficiencias encontradas en el capítulo de Resultados. Finalmente, la tesis culmina con las referencias de la información y anexos al trabajo de investigación.

Atentamente:

Br. Elvira Dávila Monteza

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCION | 11 |
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Trabajos previos | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 38 |
| 1.5. Justificación del Estudio..... | 38 |
| 1.6. Hipótesis | 39 |
| 1.7. Objetivos..... | 39 |
| II. MÉTODO | 40 |
| 2.1. Diseño de la investigación..... | 40 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 40 |
| 2.3. Población y Muestra | 43 |
| 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 43 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 45 |
| 2.6. Aspectos éticos | 45 |
| III. RESULTADOS | 46 |
| IV. DISCUSIÓN | 66 |
| V. CONCLUSIONES | 68 |
| VI. RECOMENDACIONES | 70 |
| VII. REFERENCIAS | 78 |
| ANEXOS | 83 |
| Anexo1: Instrumento de la variable Control Interno..... | 83 |
| Anexo2: Instrumento de la variable Gestión de existencias | 85 |

Anexo3: Fotografías del Almacén Chiclayo de la Empresa Electronorte S.A. 89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa ELECTRONORTE S.A. de Chiclayo, periodo 2016. La población y muestra estuvieron representadas por el acervo documentario del almacén de la empresa y los colaboradores pertinentes a objeto de estudio, por tal, se consideraron 11 colaboradores entre las áreas de almacén, logística y contabilidad. El diseño de la investigación fue descriptivo y proyectivo y las técnicas utilizadas fueron observación, encuesta y entrevista, con sus respectivos instrumentos guía de análisis documental, cuestionario y guía de entrevista. Los resultados permitieron demostrar las deficiencias del control interno y la gestión de existencias del área de almacén, con su respectivo cálculo de pérdidas monetarias; motivo por el cual se elabora una propuesta.

Palabras clave: Control Interno, Gestión de existencias, Almacén, Electronorte S.A.

ABSTRACT

This research aimed to propose a model of internal control to optimize stock management in the company warehouse Electronorte S.A. Chiclayo, period 2016. The population and sample were represented by the documentary heritage of the company warehouse and relevant partners to study object, for that 11 collaborators between storage areas, logistics and accounting were considered. The research design was descriptive and projective techniques used were observation, survey and interviews with their respective instruments guide document analysis, questionnaire and interview guide. The results allowed to demonstrate the shortcomings of the internal control and inventory management of warehouse area, with its own calculation of monetary losses; why a proposal is made.

Keywords: Internal Control, Inventory management Warehouse Electronorte S.A.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

En el mundo de hoy, hasta la mejor administración requiere de un adecuado Control Interno que conlleve a cumplir con los objetivos de modo eficaz y eficiente, es decir, a tiempo y con la mejor distribución y uso de los recursos asignados a tales objetivos; más aún, cuando se trata de la parte logística, ya que es en ella donde se centra el poder de una empresa al tratarse de la determinación y coordinación óptima del producto, cliente, lugar y tiempo para la satisfacción de la necesidad que cubre la empresa. Sus decisiones son de vital importancia para la reducción de costos.

A nivel internacional, según el Índice de Desempeño Logístico medido por el (Banco Mundial, 2016) a través de una encuesta realizada a más de 1200 profesionales del área logística, tiene en cuenta la infraestructura, los procedimientos logísticos, los costos logísticos, entre otros indicadores, a los cuales se le asigna valores de 1 al 5, considerando a 1 como un índice bajo y a 5 como un índice de desempeño alto. Teniendo en cuenta dicho índice, el país mejor ubicado de nuestra región es Chile, con un índice de desempeño logístico de 3.256, y dentro de los peores ubicados se encuentran Colombia y Bolivia, con 2.64 y 2.491, respectivamente. En cuanto a nuestro país su índice de desempeño logístico es de 2.841, según el último informe del Banco Mundial.

Lo mencionado anteriormente muestra una situación en la que las empresas peruanas en su mayoría, tienen grandes deficiencias en cuanto a sus procesos logísticos, empezando desde los requerimientos, las compras, el manejo de los almacenes, transporte, personal a cargo, etc., pues todo está enlazado y todo repercute en el funcionar diario de la cadena logística empresarial. Además, representa un área donde se suscitan los mayores riesgos de los activos, ya que los inventarios son medios tentativos de robos, prácticas fraudulentas, malos manejos que

originan pérdidas, etc., por lo que controlar minuciosamente todo ello se hace de vital importancia en el hecho de que sus efectos son directos en la rentabilidad de la empresa.

En ese contexto, la empresa Regional de Electricidad de Servicio Público del Norte S.A., en adelante Electronorte S.A., se presenta con situaciones problemáticas en su Unidad Chiclayo, cuya gestión del almacén abastece a los almacenes de las unidades de Cajamarca centro y sucursales.

Se ha podido detectar que la empresa Electronorte S.A. no cuenta con el recurso humano necesario para realizar todas las tareas que demanda gestionar un área importante y sensible de la empresa como lo es almacén; además de existir una falta de planificación oportuna en lo que respecta a la solicitud de sus requerimientos, incertidumbre en la atención que brindan los proveedores y otros factores, tanto externos como internos.

Tabla 1: Plazos de entrega de los proveedores de Electronorte S.A.

| Cumplimiento de plazos de entrega del proveedor | Cantidad de Items comprados | % |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| Plazo de entrega cumplido | 97 | 14.37% |
| Plazo de entrega no cumplido - retraso de hasta 8 días | 149 | 22.07% |
| Plazo de entrega no cumplido - retraso de 9 a más días | 243 | 36.00% |
| Pendiente de entrega | 186 | 27.56% |
| Total de items comprados a la fecha | 675 | 100.00% |

Fuente: Unidad de logística Electronorte S.A.

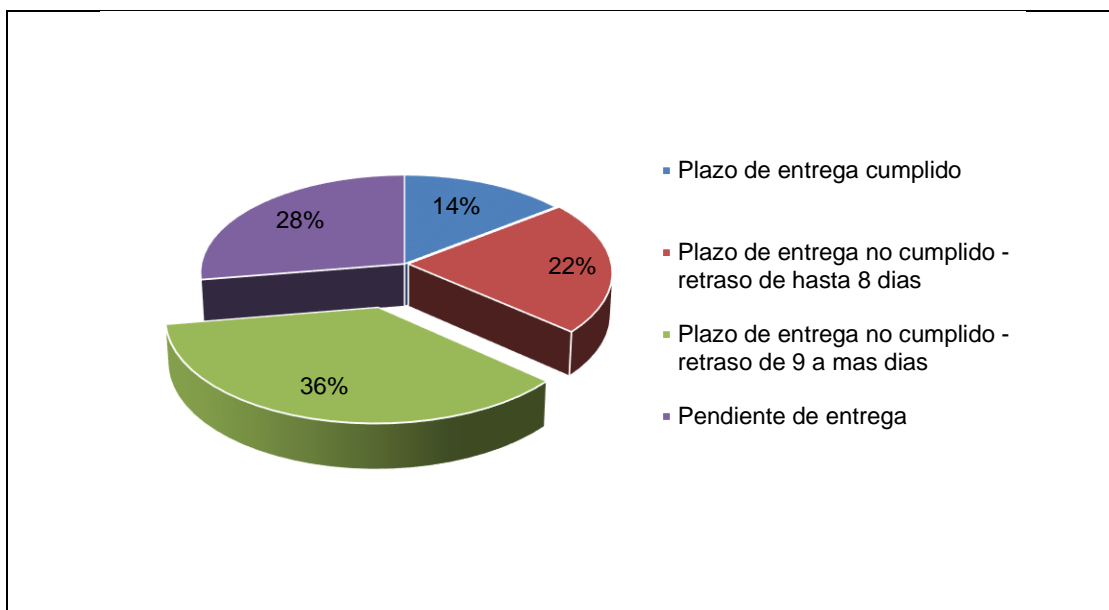


Figura 1: Indicadores de Gestión logística en Electronorte S.A.
 Fuente: Unidad de logística Electronorte S.A.

Así tenemos, que el indicador plazo de entrega cumplido solo alcanzan un valor de 14.37%; un cifra muy menor en comparación con los porcentajes de incumplimientos. Los plazos de entrega no cumplidos con retraso de hasta 8 días alcanzan el 22.07%; plazos de entrega no cumplidos con retraso de 9 a más días, el 36.00% y pendientes de entrega llegan al 27.56%.

Las cifras mostradas y tanto en la Tabla 1 y Figura 1, reflejan el problema de deficiencia en el aprovisionamiento, cuyas causas serían la no existencia de procedimientos actualizados de control, la irresponsabilidad de los proveedores al no entregar los pedidos en el plazo indicado, la demora en los pagos, falta de capacitación y entrenamiento al personal encargado de la gestión logística.

Todo ello estaría generando sobrecostos incluso con problemas de retraso en sus procesos por falta de mantenimiento de la grúa que transporta los materiales en el almacén. Por otro lado, también se presentan inventarios con productos obsoletos, de lenta rotación o malogrados, que al no tener la

probabilidad de recuperación de beneficios económicos a través de su enajenación, son objeto de baja contable total en Electronorte S.A.

En consecuencia, todos los problemas descritos anteriormente estarían generando sobrecostos monetarios a la empresa, así como reducción del espacio del almacén. Por lo que la presente investigación en la empresa Electronorte S.A. busca mejorar la gestión de existencias en el almacén de la Unidad Chiclayo, en torno a una propuesta de control interno basado en el Informe COSO 2013, el cual es la tercera actualización existente de la versión original del informe COSO de 1992, como una alternativa para disminuir los costos relacionados con el inventario de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

(Alvarado & Tuquiñahui, 2011) En su tesis *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca”*, tuvo el objetivo de implementar un sistema de control interno según el modelo COSO que permita comprar y vender productos de buena calidad y de bajos costos para abarcar el mercado nacional minimizando costos, maximizando utilidades, y satisfaciendo las necesidades de los consumidores. La muestra de la investigación es la empresa Electro Instalaciones y sus departamentos como son: la gerencia, ventas, bodega, etc. Sus conclusiones indican que el control interno es un plan organizacional que limita fraudes o apropiaciones a los ejecutivos y directivos la cual evita u detecta arbitrariedades, incompetencias. La aplicación del modelo COSO como herramienta permitió realizar un análisis de los riesgos de la empresa y la persona responsable de la empresa es quien debe de fortalecer el control interno para poder lograr los objetivos establecidos.

(Benítez, 2014) En su trabajo de investigación "*Diseño de un sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la ferretería My Freind, ubicado en el sector Los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*" tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para "Ferretería My Friend" para lo cual la muestra de la investigación fueron 100 clientes de la ferretería y 3 empleados. La conclusión a la que llegó el investigador fue que las áreas administrativas, contable y financiera no tienen un sistema de control interno ni adecuada planificación técnica de las labores, tareas y actividades por lo que la atención al cliente es deficiente en ciertos servicios de la ferretería.

(Crespo & Suárez, 2014) en su tesis "*Elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*", tuvo como objetivo elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. y como muestra de la investigación es los 16 colaboradores de la empresa y 1 colaborador externo de servicios prestados. La metodología de la investigación es inductivo-deductivo. Las conclusiones de la investigación dan a conocer que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno para ningún área de la empresa. En la empresa Multitecnos S.A no cuenta con funciones determinadas para cada colaborador por lo que no cumplen adecuadamente sus actividades por lo que perjudica a la empresa. Las propuestas de los investigadores logro que la empresa tuviera una mejor comunicación entre los departamentos de negocios de apoyo y administración, asignarles funciones a los trabajadores de acuerdo al área donde trabajan.

(Guerrero & Portillo, 2011) en su trabajo de investigación titulado: *“Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010”*, tuvo por objetivo aportar una herramienta de apoyo a la institución para mejorar la gestión y toma de decisiones en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales. La muestra de la investigación está constituido por 19 empleados de la alcaldía de la municipalidad de San Sebastián. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, aplicada. La conclusión de la investigación da a conocer que la máxima autoridad de la municipalidad no orienta a un adecuado clima laboral, por lo que no toman en cuenta la información que brindo en una capacitación la Municipalidad de San Sebastián.

No hay una estructura en el cual defina las responsabilidades de los trabajadores de la municipalidad, la máxima autoridad cuenta con reglamentos internos de trabajo pero no ponen en conocimiento a los demás trabajadores por lo que las capacitaciones no son frecuentes, la municipalidad no cuenta con un responsable para el mantenimiento y control del activo fijo, en la municipalidad no se lleva a cabo la supervisión por lo que no permite anticiparse a los cambios en la institución. En la municipalidad no se ha tomado en cuenta una adecuada administración del control interno pues los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo a su experiencia o se rigen a los reglamentos esto genera que no se cumplan con los objetivos que tiene la municipalidad.

Nacionales

(Hemeryth & Sánchez, 2013) en su tesis *“Implementación de un sistema de control Interno Operativo en los Almacenes, para la mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C de la Ciudad de Trujillo-2013”* planteó el objetivo de demostrar que la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. mejoraría con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes. Para ello la

muestra de la investigación son los 5 almacenes y el método de la investigación es Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. Las conclusiones de la investigación muestran que los trabajadores del almacén no cuentan con un nivel de educación adecuado para el manejo del almacén pero esta se está contrarrestando con las capacitaciones que da la empresa.

La adecuada inversión en equipos y maquinarias hará que se reduzca el tiempo en los trabajos realizados en el almacén, además se tendrá una mejora en la gestión de inventarios porque se tendrá una adecuada información. El almacén de la empresa en estudio contaba con deficiencias en los procesos además de ser desorganizado por lo que no tenía un lugar adecuada para un determinado material generando desorden y congestión. La investigación promovió la implementación de las “5S” para tener más cuidado y orden en la manipulación de los materiales.

(Hurtado E. , 2013) en su tesis *“El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orion S.A.C. en la Ciudad de Trujillo, año 2012”* estableció el objetivo de determinar cómo el control interno de las existencias incidiría en los resultados económicos y financieros de la empresa. El método de investigación es descriptivo, analítico. La investigación concluye con la falta de control en las existencias ocasionadas por el ineficiente control de existencias, el inventario físico no está bien diseñado, etc. Lo cual origina una incidencia directa del control interno de las existencias en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC.

(Chunga, 2014) en su trabajo de investigación: *“El sistema de Control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”* planteó como objetivo demostrar la forma en que el Sistema de Control Interno influye en la eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales de la

Provincia de Huaura. La muestra de la investigación está constituido por 108 Funcionarios y Empleados de dichas empresas. La metodología es aplicada, diseño descriptivo, explicativo y causal. La conclusión de la investigación da a conocer que existe una fuerte significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, la aplicación adecuada del Sistema de Control Interno aporta significativamente como soporte en la eficiencia de la Gestión de Inventarios de las Empresas Comerciales, que permite establecer y mejorar los controles adecuadamente para que así garantizar y optimizar el proceso de abasto y que permita a la empresa llevar una mejor contabilidad, especialmente en dos aspectos fundamentales que son registros de un bienes y servicios o activo, y del gasto referencia a las deuda que tiene la empresa con sus proveedores, y así dinamizar el proceso de compra llevando a los niveles adecuados de ventas solicitadas por sus clientes y consumidores de la empresa.

Por otro lado, el sistema de control interno aporta directamente en la gestión de inventarios de las empresas, en la medida que apoya en su mejor control en la fase de vigilancia y recepción de los insumos o materiales, que debe ser acorde a los pedidos específicos que realiza la empresa, llevando a una inspección de la cantidad, medidas y/o características de los productos o contenidos, para que así verificar y aprobar la calidad de ello, y posteriormente ubicarlos según sus características de manera eficiente dentro del almacén y así no perder su valorización durante periodos largo, y a la disposición inmediata de ellos para los requerimiento que piden el la empresa.

(Arteaga & Olguín, 2014) en su tesis *“La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L - año 2014”* planteó el objetivo de determinar la influencia del Sistema de Control Interno del área de Logística en la Gestión Financiera de la empresa, con la finalidad de mejorar la situación económica - financiera de la misma. La muestra de la investigación la constituyeron 20 trabajadores del área de logística de la empresa y la metodología de la investigación es aplicativo, diseño descriptivo. Por tanto se concluye, que una mayor aportación por parte de las oficinas de planificación y/o logística de la empresa en la documentación interna para un manejo adecuado en el inventario, apoyaría que se administre de forma eficiente el stock de los productos, y que así la empresa evite tener costos excesivos en el almacenamiento de los productos, que genere posteriormente pérdidas en la utilidad económica de la empresa.

Locales

(Zarpan, 2013) en su tesis *“Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca-2012”* consideró como muestra de investigación a los trabajadores de la Municipalidad de Pomalca (gerente municipal, jefe de abastecimiento y el ayudante de abastecimiento). La metodología de la investigación es enfoque cualitativo y tipo aplicativo- no experimental. La conclusión de la investigación es, los investigadores encontraron el abastecimiento de la municipalidad de Pomalca riesgos potenciales que fueron originados por las deficiencias en las áreas, como por ejemplo se compran productos innecesarios para las áreas usuarias, esto ocurre porque no existe una relación de requerimientos entre la municipalidad de Pomalca y el almacén.

No existe restricciones en la entrada del almacén lo cual ocurre pérdidas de materiales, deterioro. No hay actividades de control en lo que se refiere a

información de las existencias del almacén. Los trabajadores no cuentan con el conocimiento necesario para el manejo del almacén.

(Hurtado A. , 2014) en su tesis “Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en la empresa automotriz corporación MECHAN SERVICE S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo” tuvo como objetivos de investigación identificar, evaluar y analizar todos los componentes del control interno de la empresa, la luego identificar, evaluar, analizar, seguir y controlar los riesgos que pueden surgir en dicha empresa, para luego establecer actividades de control y procedimientos para diseñar un sistema de control interno.

La muestra está conformado por todos los trabajadores de la empresa MECHAN SERVICE S.A.C, la metodología utilizada en la investigación es inductivo, con enfoque cuantitativo-cualitativo, con tipo: propositivo. Lo cual la investigación concluye que una limitación en la supervisión del control interno genera que los controles de prevención de riesgo sean erróneas y que no se pueda prevenir o anticipar ante cualquier situación de sucesos inesperados que puede tener la empresa, por ello se debe asignar a cada uno de los trabajadores una actividad de control, para un proceso ordenado y sistemático.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría del riesgo y del control

Todo lo concerniente a los temas de riesgo y control, es como lo menciona Santillana (2015), de los ámbitos más investigados y discutidos, pero desde un enfoque ecléctico y pragmático, se teoriza lo siguiente:

Teoría del riesgo

Independientemente del control interno que se realice en una organización, la consecución de los objetivos estará siempre afectado por limitaciones inherentes al mismo control como los juicios personales en cuanto a la toma de decisiones (errores humanos). El control puede no ser efectivo por información mal utilizada, la persona a cargo tal vez comprende de manera equívoca el propósito del control interno; además, dos o más personas pueden intencionalmente hacer colusión para burlar los controles.

El riesgo entonces, es *“la probabilidad, y su posible impacto, de que un evento adverso obstaculice o impida el logro de los objetivos y metas institucionales, o que incida negativamente en el funcionamiento y resultados de una entidad”*; mientras que el riesgo de control *“representa el riesgo de que errores importantes (...) no sean prevenidos o detectados oportunamente por el sistema de control interno en vigor”*, pues sin importar que sea el mejor diseño u operación del control interno, éste solo reduce más no elimina los riesgos. (p.8)

Por su naturaleza, los riesgos se clasifican en riesgos inherentes, riesgos residuales, previsibles, imprevisibles y riesgos parcialmente previsibles; mientras que en atención al entorno de las operaciones en las organizaciones, su clasificación es en riesgos de negocio, riesgos intangibles, por daños a los activos, por responsabilidad civil, riesgos relacionados con el personal y riesgos temporales. En materia de auditoría,

existen los riesgos de auditoría, riesgos de detección, de incorrección material, de muestreo, ajeno al muestreo, medioambiental y significativo.

Tolerancia y exposición al riesgo

La tolerancia al riesgo puede ser identificado siguiendo los cuatro objetivos del control interno y su cumplimiento, para luego definir en qué medida puede ser tolerable y buscar mecanismos para prevenirlo o evitarlo, así también, estimar su impacto y posibles efectos en un escenario adverso. La exposición al riesgo se complementa con el riesgo de fraude y los tipos de fraudes pues cualquier entidad está expuesta a ese riesgo que además de ser un delito perpetrado astuta y perversamente, no es fácil de detectar.

Más allá de los daños materiales y económicos que los fraudes provocan, se da lugar a un deterioro de imagen de la empresa, puesta en duda de la moral del personal, pérdida de clientes y oportunidades de entablar nuevas relaciones comerciales, desconfianza de proveedores y acreedores, etc. Por ello es importante que si la evaluación de riesgos resulta en al menos una sospecha de fraude, debe procederse de inmediato a una investigación profunda y a la aplicación de medidas correctivas en caso se confirme. Un acto ilícito impune solo provocará que haya más situaciones de ese tipo. Entre los tipos de fraude se encuentran los fraudes provenientes del robo de activos o malversación de fondos, fraudes relacionados con la información financiera, fraude cibernético, *pharming* y *phishing*.

La valoración del riesgo es un proceso utilizado para comparar resultados del análisis de riesgos versus los criterios de riesgo que han sido instaurados en y por la organización; de ese modo se determina si el riesgo es tolerable o aceptable ante un suceso de riesgo.

Teoría del control

Sánchez (2015) menciona que en épocas medievales existía el método *contrarotulus*, el cual era usado para revisar las cuentas a través de un doble registro. Este término años más tarde pasó al idioma francés como *contrerolle* y finalmente al término *controle*, del cual nació la palabra control. Así el control es definido en Sánchez (2015) como:

...fase del proceso administrativo que se ocupa de la instauración de cualquier medida que tome la dirección general, (...), para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas esperados, a través de vigilar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido, y se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo logrado tendiendo a evitar que se repitan. (p.48)

Existen también variaciones del Control en Control interno, controles preventivos, controles detectivos, correctivos, directivos, controles clave y relevantes a la auditoría. Sin embargo, existe deficiencia en el control interno cuando el diseño, implementación u operación al final no previene, detecta o corrige oportunamente los riesgos en los procesos que sigue una empresa.

Los principios básicos del control son el principio de equilibrio en primer lugar, el cual indica que se debe delegar la autoridad y responsabilidad y verificar que se esté cumpliendo con lo conferido; el principio de los objetivos, con el cual se evalúa a través del logro de los objetivos; principio de la oportunidad, esto es, que para que el control sea eficaz debe ser oportuno, antes de producirse un error; principio de las desviaciones, aplicado en el análisis de las causas que originan esas variaciones. También están los principios de excepción y de la función controlada.

Por otro lado, entre los controles básicos de la tecnología de información se encuentran programas de seguridad en toda la empresa, controles de acceso, desarrollo y modificación de aplicaciones, controles de programas del sistema, segregación de funciones y continuidad del

servicio. Las aplicaciones del control con base en su definición se desprenden la relación con lo planeado, medición, detección de desviaciones y establecimiento de medidas correctivas. En el proceso administrativo, las muchas posturas se pueden concebir en las fases de planeación, organización, integración, dirección y control.

Los objetivos generales del control interno se derivan en objetivos del sistema contable los cuales son identificar las transacciones susceptibles de registro, Medir y evaluar esas transacciones en unidades monetarias, Clasificarlos y registrarlos y comunicar los resultados del proceso a través de los estados financieros. Otros objetivos generales del control interno son los objetivos de autorización, de procesamiento y clasificación de transacciones, de verificación y evaluación y objetivos de salvaguarda física.

Así mismo, los objetivos específicos del control interno son estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y políticas prescritas por la administración; promover eficiencia operativa; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y presupuestal, así como la complementaria administrativa y operacional; y salvaguardar los activos y la documentación relevante.

1.3.2. Control Interno

El control en términos conceptuales, significa comprobar, inspeccionar, fiscalizar e intervenir, según la (Real Academia Española, 2016). Por lo que para el ámbito organizacional, hablar de control es hablar de una acción estratégica de gran importancia ya que por ejemplo, en lo financiero genera ahorros por eficiencia operativa; en lo administrativo, genera información de calidad para la toma de decisiones y en cuanto a patrimonio empresarial, reduce la probabilidad de fraudes, entre otros. (Lara, 2012)

El control puede ser en tanto, Externo, configurado como las políticas, métodos y procedimientos técnicos que son aplicados por entes

reguladores; y Control Interno, entendido como un proceso integral de gestión efectuado por personal directivo de la organización para hacer frente y minimizar los riesgos suscitados en las actividades de la empresa, en la consecución de la misión y alcance de los objetivos. (McNally, 2013)

Por otro lado, (Estupiñán, 2006) sostiene que el Control Interno es el establecimiento de un entorno que estimula e influye en el personal y para el control de sus actividades. En ese contexto, el control interno en una organización contribuye a reducir la incertidumbre y alcanzar con mayor probabilidad las metas y objetivos por ser un proceso de supervisión de las actividades que garantiza su realización según lo planeado y con un margen de maniobra para corregir cualquier desviación significativa.

Ello, como lo indica (Lara, 2012), funciona a través del establecimiento de políticas y procedimientos, ya que en un sentido amplio, el control interno persigue los objetivos de realizar operaciones efectivas y eficientes; contar con toda la información posible para la toma de decisiones confiables, oportunas y relevantes; velar porque el patrimonio de la empresa no pierda valor y, cumplir con los reglamentos contractuales así como con la normatividad interna de la empresa.

Sin embargo, pese a que funcione efectivamente un sistema de control interno, existe una posibilidad inherente de experimentar fallas por errores humanos, acciones gerenciales o colusión de dos o más personas para eludir controles. Es por esa razón que Fonseca (2011) manifiesta que ningún sistema de control interno, puede garantizar una adecuada gestión con información exacta y confiable, si no se cuenta con el personal calificado para manejarlo.

Para el caso de la presente investigación, se desarrolla la variable Control Interno en base a la Guía de Monitoreo sobre Sistemas de Control Interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) en 1992. Su marco referencial *Internal Control – Integrated Framework* ha sido actualizado en el año 2013. La Tabla 1 muestra los componentes del Informe COSO y los principios que le atañen a cada uno.

Tabla 2: Componentes y principios del Control Interno (COSO)

| Componente | Principios |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| I. Ambiente de Control | 1. Compromiso con la integridad y valores éticos |
| | 2. Responsabilidad de supervisión |
| | 3. Establecimiento de estructura, autoridad y responsabilidad |
| | 4. Competencia |
| | 5. Rendición de cuentas |
| II. Evaluación del riesgo | 6. Especificación de objetivos adecuados |
| | 7. Identificación y análisis de riesgos |
| | 8. Evaluación del riesgo de fraude |
| | 9. Identificación y análisis de cambios significativos |
| III. Control de actividades | 10. Selecciona y desarrolla actividades de control |
| | 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología |
| | 12. Despliegue a través de políticas y procedimientos |
| IV. Información y Comunicación | 13. Uso de información relevante |
| | 14. Comunicación interna |
| | 15. Comunicación externa |
| V. Monitoreo | 16. Evaluaciones en curso y/o por separado |
| | 17. Evaluación y comunicación de las deficiencias |

Fuente: Elaboración propia a partir de (McNally, 2013)

Y dado que el enfoque de la investigación gira en torno al área logística de la empresa Electronorte S.A., a continuación se estructura el Informe COSO adaptado a la gestión de existencias.

Componentes del Control Interno (COSO)

Ambiente de Control

Representa el fundamento principal de todos los controles, pues como lo menciona (Estupiñán, 2006), estimula e influencia en las actividades del personal con el fin de que sus actividades sean controladas. Este componente representa la primera línea de defensa que la organización tiene para mitigar los riesgos que se puedan suscitar. Un buen ambiente de control permite que las operaciones se desarrollen adecuadamente ya que opera en la conciencia de los trabajadores orientándolos a hacer siempre lo correcto. (Fonseca, 2011)

El Ambiente de control establece políticas y procedimientos con énfasis en valores compartidos y trabajo en equipo. (Fonseca, 2011) considera que es posible clasificar el Ambiente de Control en factores estructurados y no estructurados; donde los primeros son de implicancia organizacional en cuanto a su esquema orgánico, asignación de funciones, políticas, procedimientos etc.; y los segundos, que son los propios de las personas y de sus creencias, experiencias, más allá del simple acato de la ley.

De acuerdo con la literatura recabada, los principios que atañen al primer y más importante componente del Control Interno COSO, Ambiente de control, son los siguientes, como se aprecia en la Tabla 3:

Tabla 3: Indicadores de Ambiente de Control

| Componente | Principios |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Ambiente de Control | Integridad y valores éticos |
| | Responsabilidad de supervisión |
| | Competencia de los empleados |
| | Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad |
| | Rendición de cuentas |

Fuente: Elaborado a partir de (Fonseca, 2011) y (McNally, 2013)

Integridad y valores éticos.- Refiere a la calidad de las personas, sus principios y actitud proactiva en sus labores y/o decisiones. Es importante la manera en cómo la organización comunica sus valores a los trabajadores, partiendo del ejemplo. Así, un comportamiento ético comprende acciones que ayudan a hacer frente a señales que indiquen problemas, reducción de incentivos y tentaciones hacia actos deshonestos o ilegales. En el ambiente de control también se debe tener en cuenta las conductas adversas a los valores éticos pues las sanciones deben estar en concordancia con las conductas inapropiadas que se vayan a castigar.

Responsabilidad de supervisión.- Implica controlar que se sigan los procedimientos establecidos por la organización en cuanto a registro, manejo y protección de dinero, información u otros activos.

Competencia de los empleados.- Un ambiente de control fuerte contribuye en la fijación de competencias básicas adecuadas del personal para los puestos. Considera el control de las habilidades, conocimientos y destrezas del personal para que el diario quehacer no se vea afectado por falta de competencias de los mismos.

Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad.- Da la imagen de orden pues ésta se define en cuanto a sus necesidades y tamaño empresarial, especifica quién es la autoridad en cada área y delimita su accionar. La asignación de autoridad y responsabilidad incluye también el proporcionar recursos para llevar a cabo las funciones y responsabilidades.

Evaluación del riesgo

En este componente se identifican y analizan los riesgos importantes que se minimizaran para lograr los objetivos, son los mecanismos que se necesitaran para identificar y manejar los riesgos externos e internos y a la vez específicos que están asociados con los cambio. Es importante que se establezcan objetivos para que de esta manera sean contrarrestados los factores de riesgo de la empresa. Si se quiere tener un adecuado logro de objetivos es importante tomar en cuenta la evolución de riesgos de la empresa.

Los auditores internos deberían revisar la autoevaluación de los objetivos, enfoque, alcance y los procedimientos para saber si fueron llevados a cabo. La evaluación de los riesgos internos y externos debe ser dada por la gerencia para que estas puedan identificarla y analizarla, pues los riesgos que se presenta en una empresa provocan el incumplimiento de objetivos.

Una empresa fija sus objetivos con el fin de identificar los factores críticos de éxito, y ya identificados, la gerencia tiene que actuar para de esta manera establecer criterios para medirlos y prevenirlos y así evitarlos.

Tabla 4: Indicadores de Evaluación del riesgo

| Componente | Principios |
|-----------------------|---------------------------------------|
| Evaluación del riesgo | Especificación de objetivos adecuados |
| | Identificación y análisis de riesgos |
| | Evaluación del riesgo de fraude |

Fuente: Elaborado a partir de (Fonseca, 2011) y (McNally, 2013)

Actividades de control

Son las actividades asignadas que se cumplen a diario por la gerencia y los trabajadores de la organización las cuales están dadas en las políticas y procedimientos de la empresa. Dentro de las actividades de control tenemos las actividades preventivas (salv guarda de activos, fianzas y seguros, etc.), detectivos (indicadores de desempeño, controles sobre procesamiento de información, etc.) y correctivas (reconciliaciones, verificaciones, etc.). Son importantes las actividades de control porque aseguran en mayor grado a que los objetivos se logren.

Tabla 5: Indicadores de Actividades de Control

| Componente | Principios |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| Actividades de Control | Selecciona y desarrolla actividades de control |
| | Despliegue a través de políticas y procedimientos |

Fuente: Elaborado a partir de (Fonseca, 2011) y (McNally, 2013)

Información y comunicación

Se refiere a la información que la entidad necesita para cumplir con las responsabilidades de Control Interno. La administración utiliza la información interna y externa que sea relevante y de calidad para el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación externa sobre aspectos que le afectan.

Tabla 6: Indicadores de Información y Comunicación

| Componente | Principios |
|----------------------------|------------------------------|
| Información y Comunicación | Uso de información relevante |
| | Comunicación interna |
| | Comunicación externa |

Fuente: Elaborado a partir de (Fonseca, 2011) y (McNally, 2013)

Monitoreo

El Sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para evaluar la calidad de su funcionamiento y permitir su retroalimentación. El

Monitoreo se aprecia así, como el conjunto de actividades de autocontrol en la supervisión de la entidad. Las evaluaciones continuas, independientes o ambas sirven para determinar si está funcionando, para lo cual es importante incorporar mecanismos de evaluación a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora comprendidas en los principios de selección, evaluaciones continuas o periódicas y comunicación de las deficiencias del control interno.

Tabla 7: Indicadores de Monitoreo

| Componente | Principios |
|------------|-----------------------------------------------|
| Monitoreo | Evaluaciones en curso y/o por separado |
| | Evaluación y comunicación de las deficiencias |

Fuente: Elaborado a partir de (Fonseca, 2011) y (McNally, 2013)

1.3.3. Gestión de existencias de Almacén:

Almacén

(Astals, 2009) define al Almacén como un espacio donde se mantienen las mercaderías, inventarios o existencias de una entidad de manera segura, ordenada y adecuada, donde las mismas no sufren cambio alguno, pero si a ser renovados cada cierto tiempo, las empresas buscan lograr afrontar situaciones de un mercado cambiante al contar con dichos almacenes.

Así mismo, el control de almacén permite brindar información sobre los bienes que entran, las que salen y las que se tienen, entendiéndose como las mercaderías que entran a todas las mercaderías que ingresan en el

almacén, tales como las adquisiciones realizadas y las devoluciones, las mercaderías que salen son aquellas que se entrega a los clientes, o las devoluciones que se realizan a los proveedores. (Astals, 2009)

Existencias

Para (Rubio & Villaroel, 2012), las existencias son los artículos más importantes de una empresa, de la cual depende el giro económico de la misma, las cuales necesitan ser controladas, de esta manera se asegurara la eficiencia del desarrollo de la empresa en el mercado, considera que las existencias se clasifican en tres niveles, aquellas que tienen valor económico más relevante, el de valor medio y aquellos consideradas de poca importancia. Del mismo modo (Gómez, 2013) los define como activos que posee la empresa para ser comercializados o consumidos los cuales pueden ser mercaderías, materiales auxiliares, suministros o materias primas, cuyo valor dependerá del tipo de empresa que los posea.

Gestión de existencias

En ese contexto, (Escudero M. , 2013) define a la gestión de existencias como la encargada de brindar información para la compra adecuada de los productos que la empresa necesita para el desarrollo de sus actividades económicas, siendo esta información acerca de cuáles y cuantos productos se va a considerar para la realización de un pedido, así mismo se encarga de la emisión de órdenes de pedido, con el fin de no tener capital inmovilizado en el almacén y lograr existencias suficientes, dicho de otro modo ayuda a conocer cuándo y cuánto se va comprar en un determinado tiempo, para lograr hacerle frente a la demanda de manera eficiente, convirtiéndose así una herramienta muy importante para el desarrollo de la empresa.

Así también, es el adecuado manejo de las existencias que una entidad tiene, con el fin de reducir costos y riesgos al momento de adquirir,

almacenar y distribuir las mismas, puesto que una adecuada gestión de existencias permitirá saber cuánto y cuando se ha de tener de existencias en el almacén y permitirá dar el adecuado manejo a cada uno de las existencias que se ha de tener. (Gómez, 2013)

Por otro lado, (Astals, 2009) los configura como procesos que permiten un control eficiente de las existencias, que a su vez permite un adecuado control del almacén, en cuestión de entradas, almacenamiento y salidas de existencias, para el buen desempeño de la empresa, y así lograr mayores beneficios para la misma. Una adecuada gestión de stock permite una adecuada rotación de inventarios, esto quiere decir que la renovación de los productos que se tienen en el almacén se realiza de manera eficiente, esto de acuerdo al tipo de producto que se tiene, ya que los productos sufren pérdida de valor con el tiempo, pero hay productos que sufren esta pérdida mucho más antes que otros, por lo que una adecuada rotación de inventarios evitara sufrir dicha pérdida. (Ferrín, 2007)

Objetivo de la gestión de existencias

(Escudero M. , 2013) El objetivo de la gestión de existencias es lograr que la empresa cuente con inventarios suficientes y lograr que la inversión en existencias sean mínimas, también uno de los objetivos es permitir a la empresa conocer el punto de pedido y la cantidad optima de productos que la empresa necesita.

Riesgos de una mala gestión de existencias

La falta de una adecuada gestión de existencias podría provocar ciertos riesgos que la empresa debe afrontar, tales como:

Riesgo de obsolescencia.- Se habla de riesgo de obsolescencia cuando existe un exceso de productos en almacén, las cuales pueden perder

valor en el tiempo, ya que con el tiempo puede ser sustituido por otro producto, resultando así que los productos almacenados ya no sean necesarios en el mercado. (Anaya, 2014)

Stock-out.- (Anaya, 2014) habla de stock-out cuando se percibe una falta de existencias en almacén, es decir existe escases de la misma, esto podría generar problemas al momento de satisfacer necesidades del cliente. (Gómez, 2013) lo define como el coste que afronta la empresa al perder un cliente a causa de no contar con los productos que necesita el mismo.

Valuación de gestión de existencias

Se realizara en base a las teorías de (Gómez, 2013), quien define la gestión de existencias como el manejo adecuado de las existencias que posee una entidad, quien manifiesta que para el desempeño de la gestión de existencias intervienen o influyen la gestión de compras, gestión de almacén y los costes.

A. Gestión de compras

Donde se determina que y cuanto se va a adquirir un determinado producto, esto previo un adecuado detalle de las existencias a adquirir, para lo cual, debe seleccionar a los proveedores adecuados quienes brinden los productos con las características requeridas, de calidad y a menor coste, para lograr esto tiene que contar con información disponible acerca del mercado y de las necesidades de la entidad, de esta manera se logrará tener un Volumen óptimo de pedido.

Identificación de bienes.- Identificar que existencias es la que necesita la empresa para seguir con sus actividades de una manera adecuada,

esto permitirá no incurrir en costes innecesarios al que puedan surgir al momento de adquirir productos que no sean de utilidad.

Identificar proveedores.- Se opta por el proveedor que nos brinde los bienes de calidad, con las características necesarias, y menores costes, esto mediante un cotejo en el mercado.

Volumen óptimo de pedido.- Con el fin de evitar excesos en el almacén y evitar coste por rotura de stocks, es necesario identificar la cantidad necesaria que la empresa necesita para la realización de pedido.

Costes de compras.- Son aquellos costes en los que incurre la empresa desde el momento en que hace el pedido de los bienes hasta el momento de entrega por parte del proveedor, La mayoría de los costes son variables, es decir varían de acuerdo a la cantidad de pedido que se realiza. Estos costes son el valor de compra, y los gastos en que se incurre hasta el momento en que se tiene las existencias disponibles para su venta, tales como gastos administrativos, sueldos, embalaje, transporte, y otros costes en las que se incurre hasta tener el bien en el almacén.

B. Gestión de Almacén

Es la acción de mantener y controlar las mercaderías, materiales auxiliares y/o suministros de la empresa, en un ambiente adecuado que asegure la adecuada conservación de las existencias. La cantidad de productos que se mantienen en el almacén dependen de la demanda y el plazo de entrega, así lograr conocer el punto de pedido para mantener el stock de seguridad, y reducir costes que pueden generarse por el mantenimiento y/o conservación de excedentes.

Demanda.- La demanda es un factor que determina que cantidad de existencias se ha de tener en almacén, ya que la demanda no pueda

ser constante en diferentes tiempos, por lo que mantener cantidades adecuadas nos permitirá reducir costes por conservar excesos y permitirá el desarrollo normal de las actividades económicas de la empresa. Para (Escudero M. , 2014), es la evaluación que se hace de las ventas realizadas, para así de acuerdo a esto se realice el almacenamiento de una cantidad optima de mercaderías, esta previsión se realizará tomando en cuenta la competencia existente, las variaciones de ventas en periodos anteriores y la situación en que pueda encontrarse el mercado.

Plazo de entrega.- Se refiere al lapso de tiempo que existe desde el momento en que se hace el pedido, hasta el momento en que las existencias se encuentran listas para la venta, se busca que este plazo sea la más propicia para realizar la entrega al cliente.

Stock de seguridad.- El stock de seguridad es una cantidad determinada de existencias que mantiene la empresa en el almacén con el propósito de no caer en una rotura de stocks, para así lograr atender y dar bienestar a sus clientes.

Punto de pedido.- Se refiere al momento en que la empresa decide realizar el pedido de nuevas existencias, de acuerdo a la cantidad con la que se cuenta en el almacén, para lo cual se siguen sistemas de reposición o políticas que la empresa tiene, estos sistemas pueden ser:

- A nivel.- La cantidad que se adquiere son constantes esto cada vez que las existencias del almacén alcanzan una cantidad determinada
- Por cobertura.- La cantidad que se adquiere varía, sin embargo se realiza en tiempos ya determinados.

- Mixto.- Se realiza la previsión de las ventas que se pueda tener, se realiza cuando la cantidad de las existencias en el almacén alcanzan un número determinado, pero las cantidades son variables de acuerdo a lo que se espera vender.

Costes de almacenamiento.- Son los costes en las que incurre la empresa durante el tiempo en que se encuentran los bienes en almacén, siendo costes fijos y variables; entre los costes podemos considerar los costes de alquiler, amortización del inmueble, seguros de las mercaderías, gastos de conservación, pérdidas por obsolescencia o deterioro, entre otros. Cabe decir que mientras mayor sea la cantidad almacenada mayores serán los costes. Los costes de almacenaje, son todas aquellas erogaciones que realiza la entidad para mantener en el mejor estado posible todas las existencias que se tienen almacenadas. (Escudero M. , 2014).

1.4. Formulación del problema

¿El control interno modelo COSO optimiza la gestión de existencias en el Almacén de la empresa Electronorte S.A. de Chiclayo?

1.5. Justificación del Estudio

La presente investigación está justificada bajo el criterio de conveniencia por la relación que se evaluará entre el Control Interno y la gestión de existencias en el Almacén Chiclayo de la empresa Electronorte S.A., la cual servirá para demostrar que mediante una adecuada implantación de control interno en base al Informe COSO, se pueden disminuir los riesgos de errores, irregularidades, fraudes y otros, que actualmente afectan la gestión de existencias.

Además, posee relevancia social ya que el control Interno sostiene contacto directo con el área a evaluarse y los trabajadores que en ella se

desenvuelven, de la empresa Electronorte S.A. en estudio. Posee también, implicancias prácticas puesto que pretende dar a la empresa Electronorte S.A. posibilidades de acción ante riesgos u amenazas tanto internas como externas en uno de sus almacenes Chiclayo, 2016.

De igual manera se dará aporte al conocimiento de estudios sobre la relación entre las variables a estudiar en el departamento de Lambayeque. Por último, los resultados podrían considerarse como referencia bibliográfica para los interesados en el tema investigado y/o con problemáticas parecidas

1.6. Hipótesis

El control interno modelo COSO optimiza la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A.- Chiclayo – 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Proponer un modelo de control Interno según COSO para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo - 2016.

Objetivos específicos

- Describir el Control Interno del área de almacén de la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo - 2016.
- Analizar el proceso de gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo - 2016.
- Elaborar la propuesta de Control Interno según COSO para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A.- Chiclayo - 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El tipo de estudio fue descriptivo y proyectivo, que consiste en una primera etapa en describir los procesos del control interno y manejo de las existencias en el almacén y consecuentemente ante tal realidad problemática, existe la necesidad de corregir y perfeccionar el sistema de control interno mediante una propuesta que se constituya una alternativa de solución práctica a los riesgos que se nos plantea y por ende mejorar la economía de la empresa.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable independiente.- Control Interno.

Variable Dependiente.- Gestión de existencias

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 8: Operacionalización de la Variable 1 – Control Interno

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnicas e Instrumentos |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Control Interno | "Conjunto de planes, procedimientos, políticas, normas y métodos de organización que tienen por objeto asegurar eficiencia y eficacia administrativa y operativa, así como alentar y supervisar una buena gestión, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal organizado e instituido en cada entidad". (Estupiñán, 2006) | Las políticas, normas y procedimientos que se deben aplicar para tener un adecuado funcionamiento de la gestión de existencias. | Ambiente de Control | Integridad y valores éticos en el proceso de almacén | Técnicas: Análisis documental Observación Instrumentos: Guía de Análisis documental Guía de observación: Lista de cotejo. |
| | | | | Responsabilidad de supervisión en el almacén | |
| | | | | Competencias de los empleados del almacén | |
| | | | Evaluación del Riesgo | Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad | |
| | | | | Rendición de cuentas | |
| | | | | Especificación de objetivos adecuados | |
| | | | Actividades de Control | Identificación y análisis de riesgos | |
| | | | | Evaluación del riesgo de fraude | |
| | | | Información y Comunicación | Selecciona y desarrolla actividades de control | |
| | | | | Controles de revisión | |
| Uso de información relevante | | | | | |
| Monitoreo | Comunicación interna | | | | |
| | Comunicación externa | | | | |
| | | | | Supervisión y evaluación | |
| | | | | Evaluaciones independientes | |

Fuente: Marco Teórico

Tabla 9: Operacionalización de la Variable 2 – Gestión de existencias

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de existencias | Es el adecuado manejo de las existencias que una entidad tiene, con el fin de reducir costos y riesgos al momento de adquirir, almacenar y distribuir las mismas. Una adecuada gestión de existencias permitirá saber cuánto y cuando se ha de tener de existencias en el almacén y permitirá dar el adecuado manejo a cada uno de las existencias que se ha de tener. | Es la utilización de los recursos, existencias de la empresa de la mejor manera posible para lograr mayor eficacia y eficiencia en su manejo. | Gestión de compras | Identificación de bienes | Técnicas: Observación Entrevista Encuesta |
| | | | | Identificación de proveedores | |
| | | | | Volumen óptimo de pedidos | |
| | | | | Costes de compras | |
| | | | | Demandas | |
| | | | Gestión de almacén | Plazo de entregas | Instrumentos: Guía de observación: Lista de cotejo. Guía de entrevista. Cuestionario |
| | | | | Stocks de seguridad | |
| | | | | Costes de almacenamiento | |

Fuente: Marco Teórico

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población.

Conformado por el acervo documentario y los colaboradores de la empresa Electronorte S.A.:

Tabla 10: Población de estudio

| Colaboradores | Población |
|----------------------------|------------------|
| Jefe de Logística | 1 |
| Supervisor de Logística | 1 |
| Asistente de Logística | 4 |
| Supervisor de almacén | 1 |
| Operador de almacén | 3 |
| Supervisor de Contabilidad | 1 |
| Total | 11 |

Fuente: ENSA

2.3.2. Muestra

La muestra correspondiente al presente estudio está conformado por la totalidad de la población, ya que ésta es pequeña. Es decir, se conforma del acervo documentario del almacén Chiclayo de la empresa Electronorte S.A. y 11 colaboradores de la empresa, de los cuales cuatro corresponden al área de almacén, seis al área de Logística y un colaborador del área contable.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: Con el fin de poder llevar a cabo el proceso de recolección de datos, se empleó la técnica de Análisis documental y Observación para las variables en estudio. Adicionalmente se empleó la técnica Entrevista y Encuesta para reforzar los resultados.

Instrumentos: Se aplicaron una guía de análisis documental y una guía de observación configurada como Lista de Cotejo, una Guía de entrevista al jefe de logística y un cuestionario a los trabajadores de almacén y logística que forman parte de la muestra.

Validez y confiabilidad de los instrumentos: Se requirió del criterio de personas expertas en el tema de investigación para la evaluación de cada ítem propuesto en los instrumentos, e indiquen si es conforme, si guardan relación con las variables y sus dimensiones y finalmente, si se debiese eliminar, corregir o aumentar preguntas.

Para la confiabilidad de la encuesta se aplicó el alfa de conbrach:

Tabla 11: Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|---|-------|
| Casos | Válidos | 7 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0,0 |
| | Total | 7 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 12: Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,968 | 10 |

Tabla 13: Estadísticos de fiabilidad por elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Pregunta01 | 15,14 | 24,810 | ,872 | ,965 |
| Pregunta02 | 14,14 | 22,476 | ,870 | ,965 |
| Pregunta03 | 14,57 | 23,619 | ,774 | ,968 |
| Pregunta04 | 14,29 | 22,905 | ,894 | ,964 |
| Pregunta05 | 15,00 | 24,333 | ,885 | ,964 |
| Pregunta06 | 15,14 | 24,810 | ,872 | ,965 |
| Pregunta07 | 14,43 | 21,619 | ,922 | ,964 |
| Pregunta08 | 15,14 | 24,810 | ,872 | ,965 |
| Pregunta09 | 15,00 | 24,333 | ,885 | ,964 |
| Pregunta10 | 15,00 | 24,333 | ,885 | ,964 |

2.5. Métodos de análisis de datos

Para hacer la interpretación adecuada de los fenómenos estudiados, en la investigación se utilizará el procesamiento de datos mediante el programa Excel 2013 y el orden de los mismos en tablas y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Se tiene el compromiso de tomar datos directos de la empresa Electronorte S.A., específicamente en su almacén Chiclayo. Así mismo, la información brindada por la empresa está siendo usada solo con fines investigativos y para el uso exclusivo de la presente. Finalmente, la información obtenida de libros, revistas y otros, fue debidamente citada según la normatividad APA en su última edición.

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación según los objetivos establecidos en la investigación.

3.1. Describir el Control Interno del área de almacén de la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo – 2016

Tabla 14: Respuestas de la Lista de Cotejo para la variable Control Interno

| Dimensión | Indicador | Ítem | SI | NO |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Ambientes de Control | Integridad y valores éticos en el proceso de almacén | ¿Existe un Código de conducta? | X | |
| | | ¿Se reconocen señales de problemas en el área de almacén de la empresa? | X | |
| | | ¿La entrada y salida de materiales está debidamente registrada? | | X |
| | | ¿Se adquieren materiales en las mejores condiciones de cantidad y calidad? | | X |
| | Responsabilidad de supervisión | ¿Existen métodos apropiados de supervisión? | X | |
| | | ¿Por lo menos una vez al año se realiza un conteo físico? | X | |
| | | ¿Se verifican las pérdidas de materiales? | X | |
| | | ¿Se confrontan los registros contables con los inventarios físicos? | X | |
| | Competencia de los empleados | ¿Se hacen solo requerimientos necesarios? | | X |
| | | ¿Se determina la cantidad mínima de existencias? | X | |
| | | ¿Se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas? | | X |
| | | ¿Se organizan los espacios del almacén según las fechas de llegada de nuevos pedidos? | | X |
| | Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad | ¿Existen manuales que expliquen los requerimientos de cada cargo, funciones y responsabilidades? | X | |
| | | ¿Se formulan objetivos y metas y se controlan? | X | |
| | | ¿La relación supervisor-operador de almacén es jerárquica? | X | |
| | | ¿Están bien definidos los límites de autoridad? | X | |
| | Rendición de Cuentas | ¿Se tiene un registro computarizado de las existencias en el almacén? | X | |
| | | ¿Se ejecuta un control de calidad de los materiales recibidos? | | X |
| ¿Se actualiza toda la información logística oportunamente? | | X | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---|---|
| | | ¿Se penalizan los retrasos y se ha hecho seguimiento a los reclamos de los clientes? | X | | |
| Evaluación de Riesgos | Especificación de objetivos adecuados | ¿Se planifican las compras? | | X | |
| | | ¿Se cumple con los pedidos en el tiempo esperado? | | X | |
| | | ¿Se coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos? | X | | |
| | Identificación y análisis de riesgos | ¿Se tiene identificados riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.? | | X | |
| | | ¿Se tiene identificado riesgos externos como avances tecnológicos, necesidades y expectativas, etc.? | | X | |
| | | ¿Sabe cómo responder ante la presencia de un riesgo potencial? | | X | |
| | Evaluación del riesgo de fraude | ¿Tiene conocimiento de los distintos tipos de fraude que pueden ocurrir en el área de almacén de la empresa Electronorte S.A.? | X | | |
| | | ¿Se ha evaluado si existen incentivos y/o presiones para cometer fraude? | | X | |
| | | ¿Se ha evaluado oportunidades de fraude en el área como la alteración de los registros? | | X | |
| | | ¿Se ha evaluado actitudes que indiquen posibilidades de fraude en el área? | | X | |
| | Actividades de Control | Selecciona y desarrolla actividades de control | ¿Se respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercaderías? | | X |
| | | | ¿Solo personal autorizado tiene acceso a recursos y registros? | X | |
| ¿La documentación está disponible para ser examinada? | | | X | | |
| ¿Se clasifican los materiales? | | | X | | |
| Controles de revisión | | ¿El stock de materiales está oportunamente registrado? | X | | |
| | | ¿Se verifica que la entrada y salida de materiales estén debidamente autorizadas y completas? | X | | |
| | | ¿Las maquinarias tienen un adecuado plan de mantenimiento? | | X | |
| | | ¿Los trabajadores conocen y cumplen con todas sus obligaciones? | X | | |
| Información y Comunicación | Uso de información relevante | ¿Se planifica la información para su calidad, seguridad, utilización y conservación? | X | | |
| | Comunicación interna | ¿Los trabajadores informan cada movimiento de los materiales dentro del almacén? | X | | |
| | Comunicación externa | ¿Se provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba? | X | | |
| Monitoreo | Supervisión y Evaluación | ¿Hay coherencia entre reportes de operación, informes y otros registros? | X | | |
| | | ¿Supervisión periódica de la labor de los trabajadores? | X | | |
| | | ¿Obtención y disposición de observaciones provenientes de terceros para la identificación de problemas de control? | X | | |
| | | ¿Seminarios de entrenamiento en asuntos de control? | | X | |

| | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| | | ¿Observaciones de conducta en la inducción, ejecución y código de conducta? | X | |
| | Evaluaciones independientes | ¿Se realizan evaluaciones en forma de auto evaluaciones y comprobación directa de control? | X | |

La entrada y salida de materiales en el caso de emergencias no está debidamente registrada debido a que a pesar de que el máximo de tiempo para regularizar dichas entradas o salidas es dentro de 48 horas, no se realiza. Así también, los materiales no se adquieren en las mejores condiciones de calidad ya que se busca mejor oferta económica entre los proveedores que licitan y cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas. No se hacen solo requerimientos necesarios, pues en ocasiones estos requerimientos son impuestos por los superiores. (FONAFE)

Por otro lado, se pudo apreciar que no se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, los espacios del almacén no se organizan según las fechas de llegada de nuevos pedidos porque no hay espacio libre, lo cual provoca a su vez que todos los productos estén aglomerados. No se ejecuta un control de calidad de los materiales recibidos ya que como se mencionó líneas arriba, se elige la opción más económica que cumpla con las especificaciones técnicas lo que no necesariamente significa mejor calidad.

Las compras regionales se planifican, pero las compras corporativas no y no se cumplen con los pedidos en el tiempo esperado. No se tiene identificados riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc., ni riesgos externos como avances tecnológicos, necesidades y expectativas, etc.

Así mismo, la empresa no ha identificado si existen incentivos y/o presiones para cometer fraude, si existen oportunidades de riesgo en el área como la alteración de los registros; tampoco se ha hecho una evaluación de las actitudes del personal que indiquen posibilidades de irregularidades en el área.

La maquinaria del almacén no cuenta con un adecuado plan de mantenimiento, debido que en muchas ocasiones se encuentra inoperativo. No se desarrollan seminarios de entrenamiento en asuntos de control para el personal del área, pues estos indican que solo se capacita al supervisor.

Labores improvisadas del personal de almacén debido a que, a pesar de contar con 05 ambientes diferentes de almacenaje, estos son atendidos por 04 trabajadores, los mismos que son insuficientes para la atención de los requerimientos de la empresa Electronorte S.A. que es de gran magnitud, teniendo en cuenta que este personal también abastecen a otras unidades de negocios; recargando aún más su labor, dando como resultado la ineficacia en la entrega de materiales.

Existe un desorden de almacenaje en cuanto a su clasificación de materiales y ubicación, esto debido al elevado stock de materiales inmovilizados, originando como consecuencia un inventario irreal de las existencias, esto conlleva a poner en mal estado los materiales que en un futuro serían inservibles, lo que ocasionaría pérdidas que puedan desestabilizar la economía de la empresa.

3.2. Analizar el proceso de gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo - 2016.

Tabla 15: Respuesta de la Lista de Cotejo para la variable Gestión de existencias

| Dimensión | Indicador | Ítem | SI | NO | |
|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|
| Gestión de Compras | Identificación de bienes | ¿Se identifica en momento indicado para realizar una nueva compra? | X | | |
| | | ¿Se manejan documentos con cantidad y características que demuestren necesidad de una nueva compra? | X | | |
| | | ¿El pedido de nueva compra se hace a través de una orden de compra? | X | | |
| | Identificación de proveedores | ¿Se adquieren materiales en las mejores condiciones de cantidad y calidad? | | | X |
| | | ¿El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de los bienes? | X | | |
| | | ¿El proveedor cumple con las fechas de entrega de los materiales comprados? | | | X |
| | Volumen óptimo de pedidos | ¿Se determina la cantidad mínima de existencia a comprar? | X | | |
| | | ¿Se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas? | | | X |
| | | ¿Se organizan los espacios del almacén según la cantidad de los nuevos pedidos? | | | X |
| | Costes de compras | ¿Se cotiza el valor de las compras antes de confirmar el pedido? | X | | |
| | | ¿Se realizan adelantos de dinero para las órdenes de compra? | X | | |
| | | ¿Constatar la mercadería al momento de su recepción no genera costos adicionales? | X | | |
| Gestión de Almacén | Demandas | ¿Se observa y analiza la rotación de los materiales? | | X | |
| | | ¿Se tienen clasificados los materiales según su alta o lenta rotación? | | X | |
| | | ¿Se coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos? | X | | |
| | Plazos de entrega | ¿Se controla a quién van dirigidos los materiales? | X | | |
| | | ¿Los plazos de entrega son plazos reales? | | | X |
| | | ¿Se entregan los bienes solicitados en el plazo acordado? | | | X |
| | Stocks de seguridad | ¿Existen reservas para cada material? | X | | |
| | | ¿Se verifica la existencia de productos malogrados u obsoletos? | X | | |
| | | ¿Las existencias en stock están registradas diariamente? | | | X |
| | Costes de almacenamiento | ¿Los equipos e instalaciones del almacén están en buenas condiciones? | 50% | | |

| | | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| | ¿Los materiales en almacén tienen un bajo nivel de deterioro u obsolescencia? | 20% | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|-----|--|

Los materiales no se adquieren en las mejores condiciones de calidad porque se busca los productos con la mejor oferta económica y el proveedor no cumple con las fechas de entrega de los materiales comprados. No se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas, por lo que no se organizan los espacios del almacén según la cantidad de los nuevos pedidos.

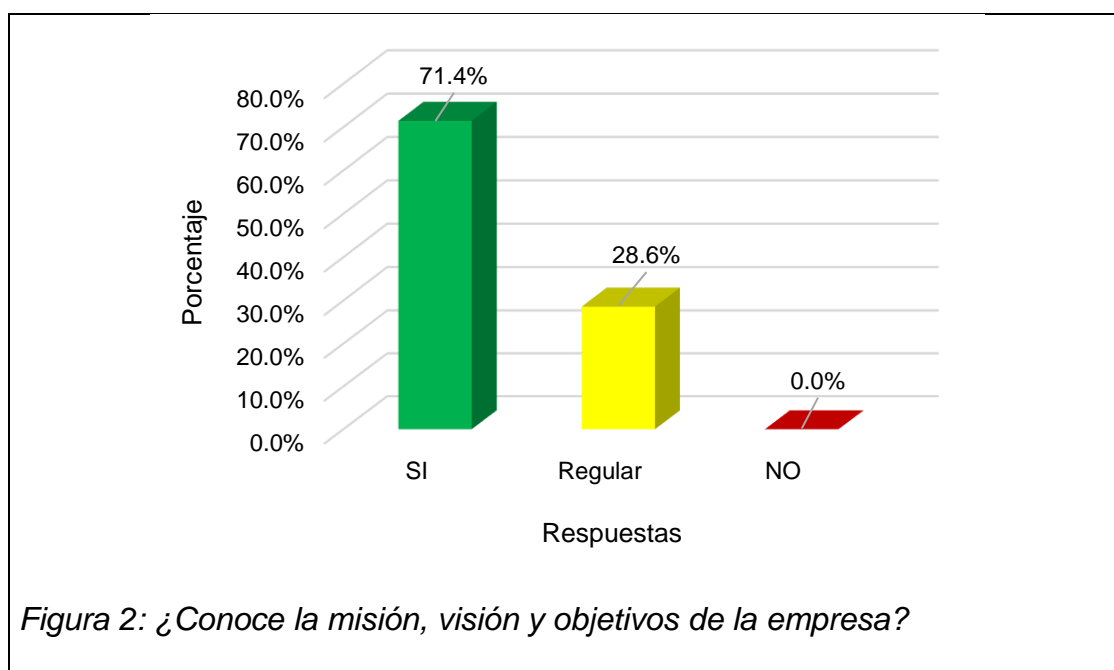
No se observa y analiza la rotación de los materiales, ya que no están clasificados según su alta o lenta rotación dado que utilizan la clasificación por familias de materiales. Sin embargo, se pudo apreciar que entre los materiales de alta rotación se encuentran las lámparas y luminarias; y entre los de lenta rotación, a empalmes subterráneos (2 por año).

3.3. Cuestionario realizado a los trabajadores de las áreas de almacén y logística de la empresa Electronorte S.A.

Tabla 16: Pregunta 1

¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 5 | 71.4% | 71.4% |
| Regular | 2 | 28.6% | 100.0% |
| NO | 0 | 0.0% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

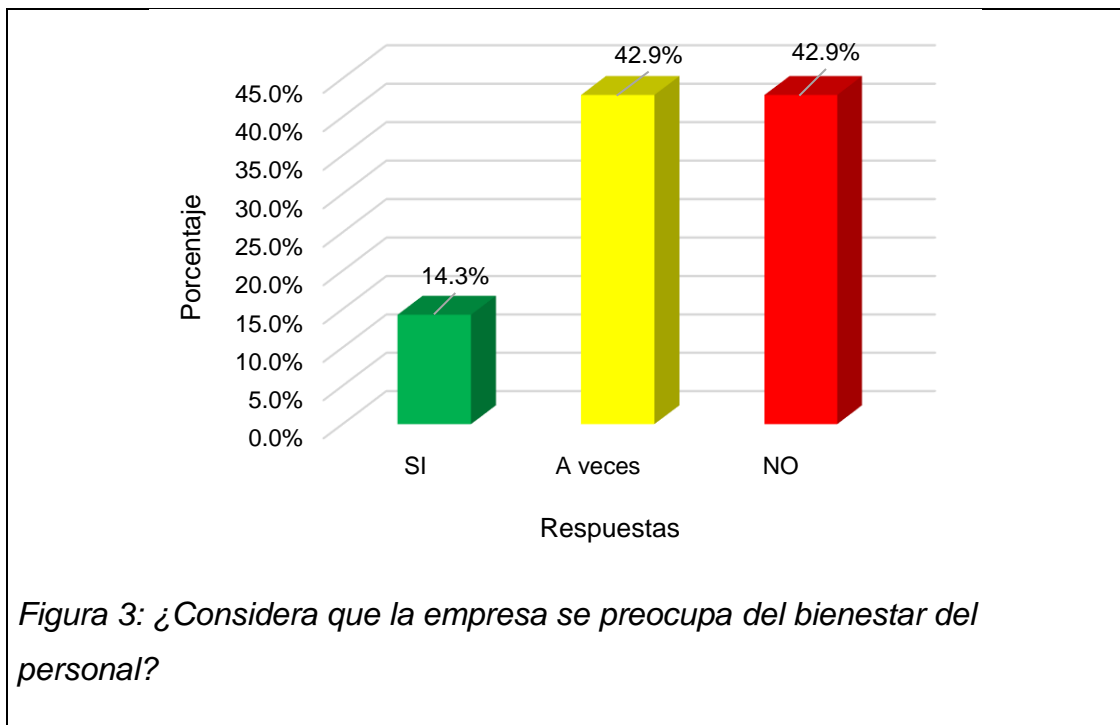


El 71.4% de los colaboradores encuestados manifestaron conocer la misión, visión y objetivos de la empresa, otro 28,6% indicó tener conocimiento pero no a profundidad, pues no estaban seguros de la visión de la empresa.

Tabla 17: Pregunta 2

¿Considera que la empresa se preocupa del bienestar del personal?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 1 | 14.3% | 14.3% |
| A veces | 3 | 42.9% | 57.1% |
| NO | 3 | 42.9% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

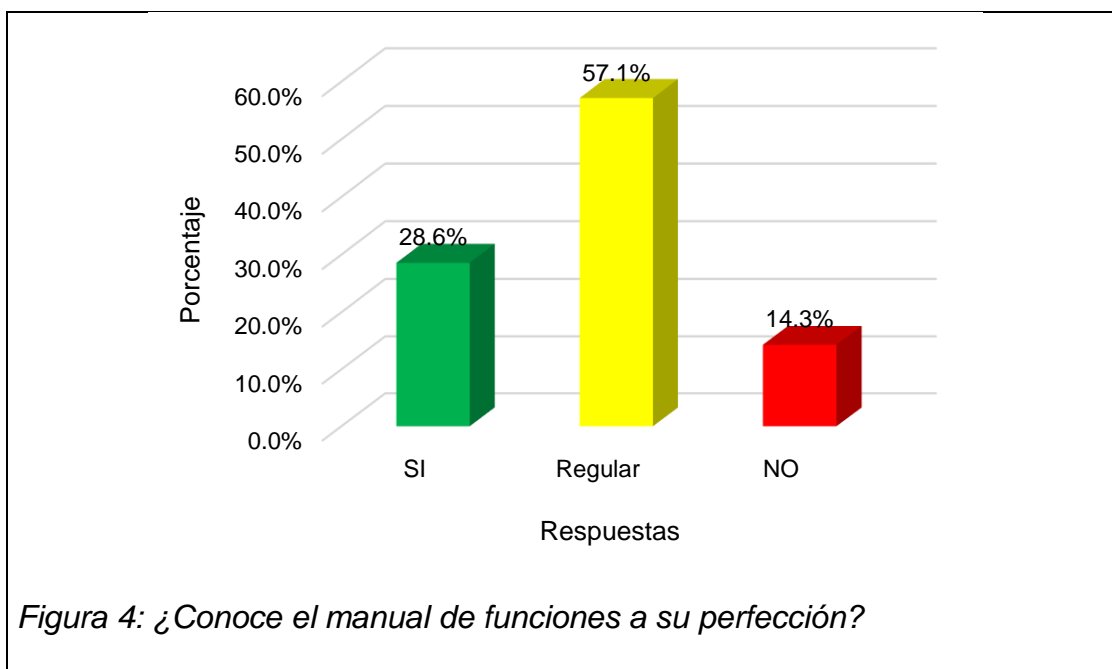


El 14.3% de los colaboradores encuestados sí considera que la empresa Electronorte S.A. se preocupa por el bienestar del personal, sin embargo la mayoría de ellos siente que solo a veces esa preocupación (42.9%). Otro 42.9% de trabajadores no considera que la empresa se preocupe por su bienestar.

Tabla 18: Pregunta 3

¿Conoce el manual de funciones a su perfección?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 2 | 28.6% | 28.6% |
| Regular | 4 | 57.1% | 85.7% |
| NO | 1 | 14.3% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |



Del 100% de encuestados, solo el 28.6% conoce el manual de funciones a la perfección, un 57.1% de trabajadores indicó conocer solo una parte de dicho manual. En contraste, un 14.3% no tiene conocimiento del MOF.

Tabla 19: Pregunta 4

¿Se realizan capacitaciones periódicas?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 1 | 14.3% | 14.3% |
| A veces | 4 | 57.1% | 71.4% |
| NO | 2 | 28.6% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

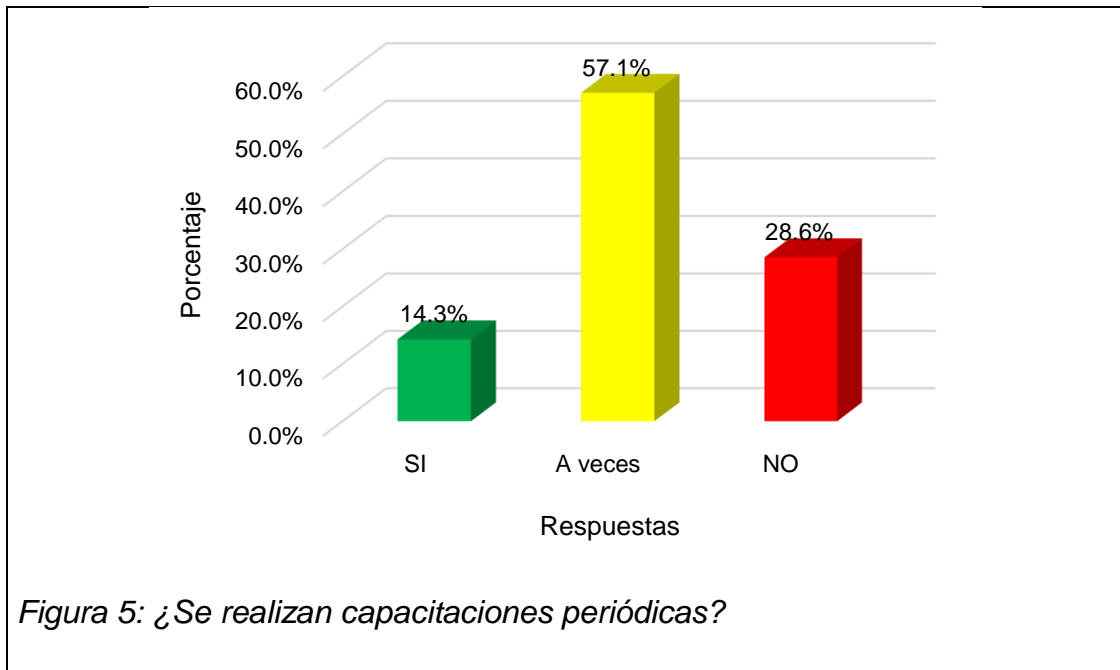


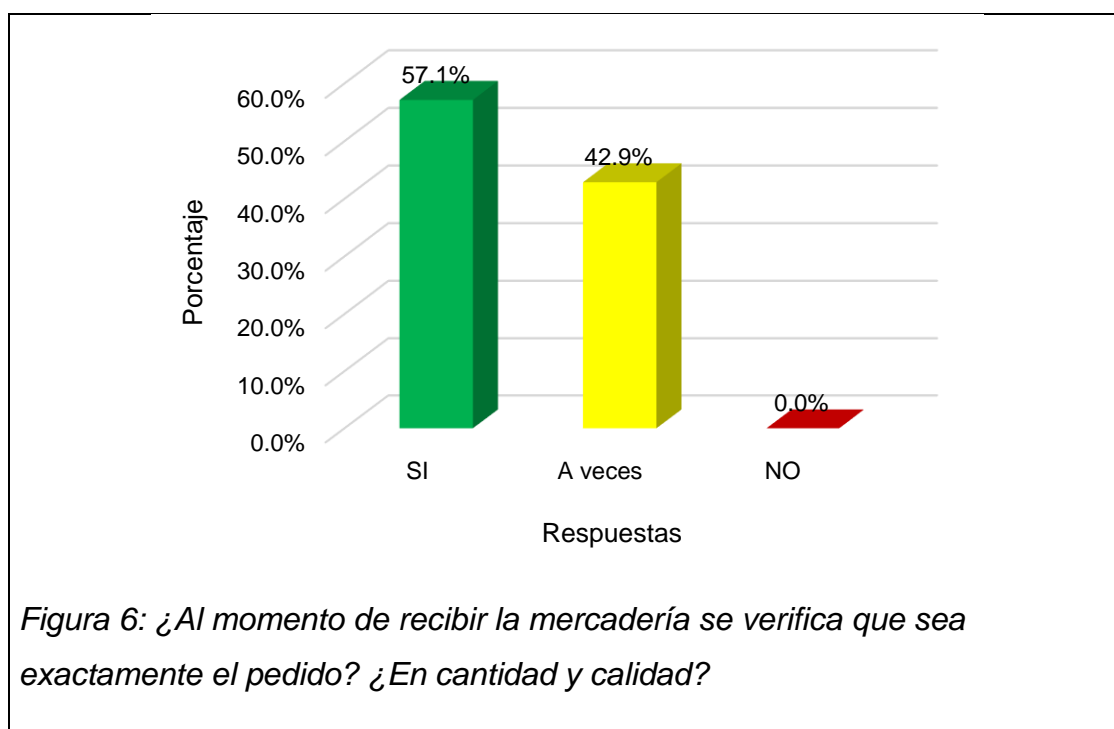
Figura 5: ¿Se realizan capacitaciones periódicas?

El 14.3% del personal asegura que en la empresa se realizan capacitaciones periódicas, sin embargo indicaron que son capacitaciones generales y no específicas de su puesto. Un 57.1% mencionó que dichas capacitaciones se realizan pero no periódicamente, solo en algunas ocasiones, mientras que el 28,6% de trabajadores restante indicó que no se les capacita ya que las capacitaciones que la empresa brinda son para los supervisores o jefes de área.

Tabla 20: Pregunta 5

¿Al momento de recibir la mercadería se verifica que sea exactamente el pedido? ¿En cantidad y calidad?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 4 | 57.1% | 57.1% |
| A veces | 3 | 42.9% | 100.0% |
| NO | 0 | 0.0% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

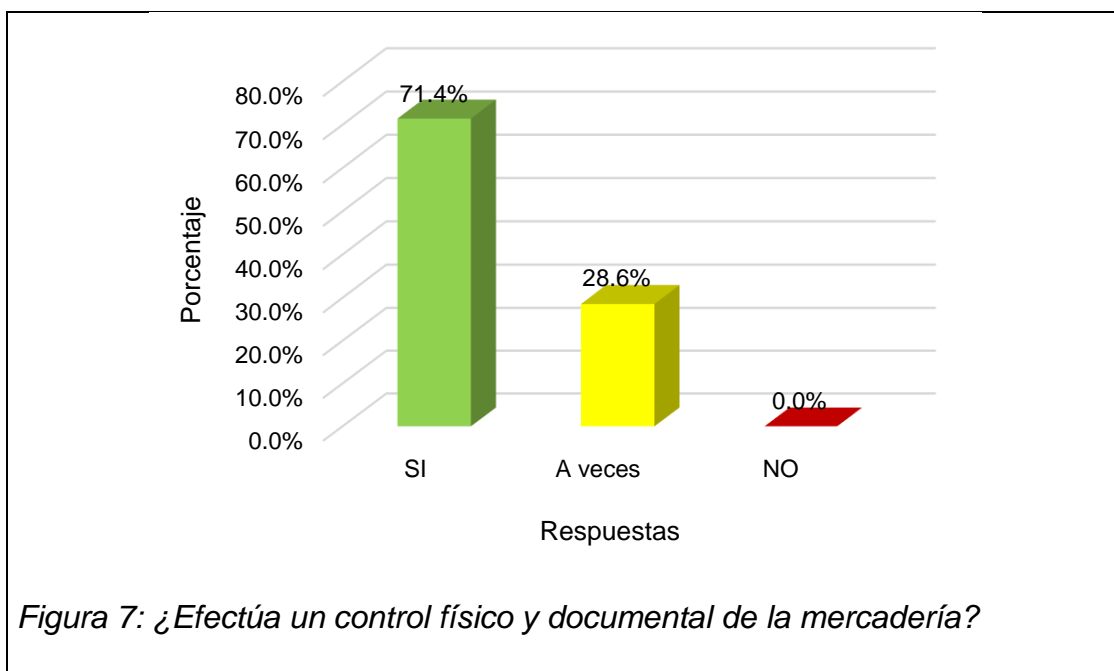


En su mayoría, 57.1% de los trabajadores afirma que sí se verifican los pedidos, sin embargo esta verificación solo es en cuanto a sus especificaciones técnicas. Un 42.9% indicó que a veces se verifica.

Tabla 21: Pregunta 6

¿Efectúa un control físico y documental de la mercadería?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 5 | 71.4% | 71.4% |
| A veces | 2 | 28.6% | 100.0% |
| NO | 0 | 0.0% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

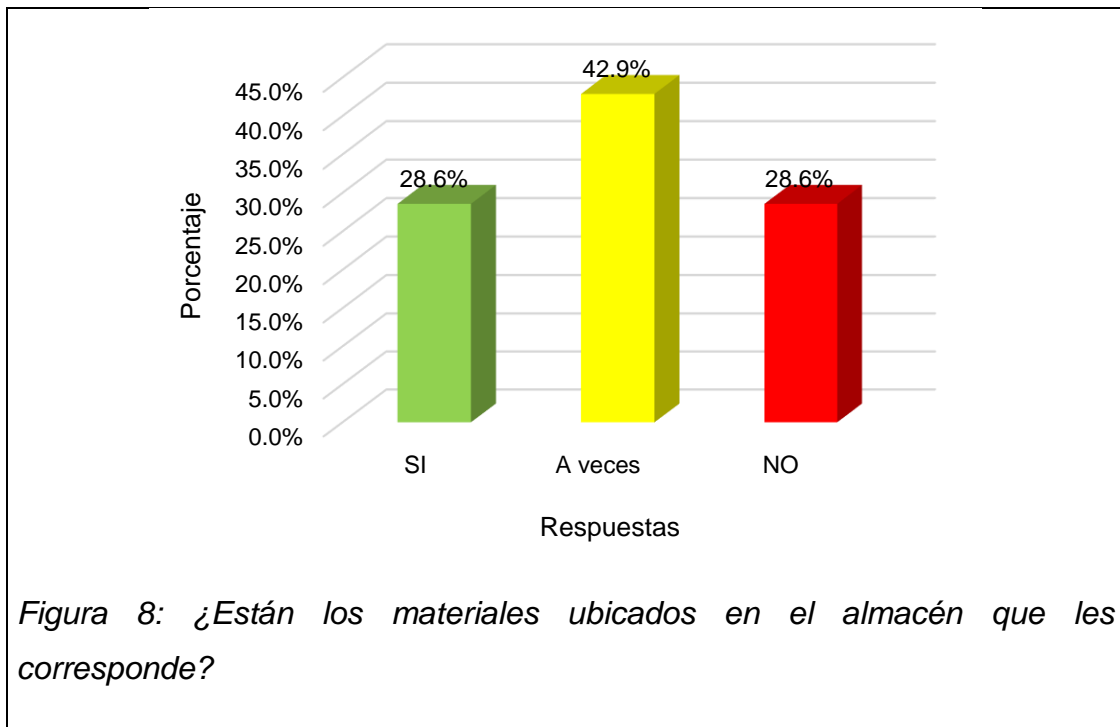


Del 100% de los trabajadores, el 71.4% asegura que sí se realiza un control físico y documental de la mercadería de modo que se comprueba que todo está conforme. El 28.6% restante indicó que solo a veces se realiza dicho control.

Tabla 22: Pregunta 7

¿Están los materiales ubicados en el almacén que les corresponde?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 2 | 28.6% | 28.6% |
| A veces | 3 | 42.9% | 71.4% |
| NO | 2 | 28.6% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

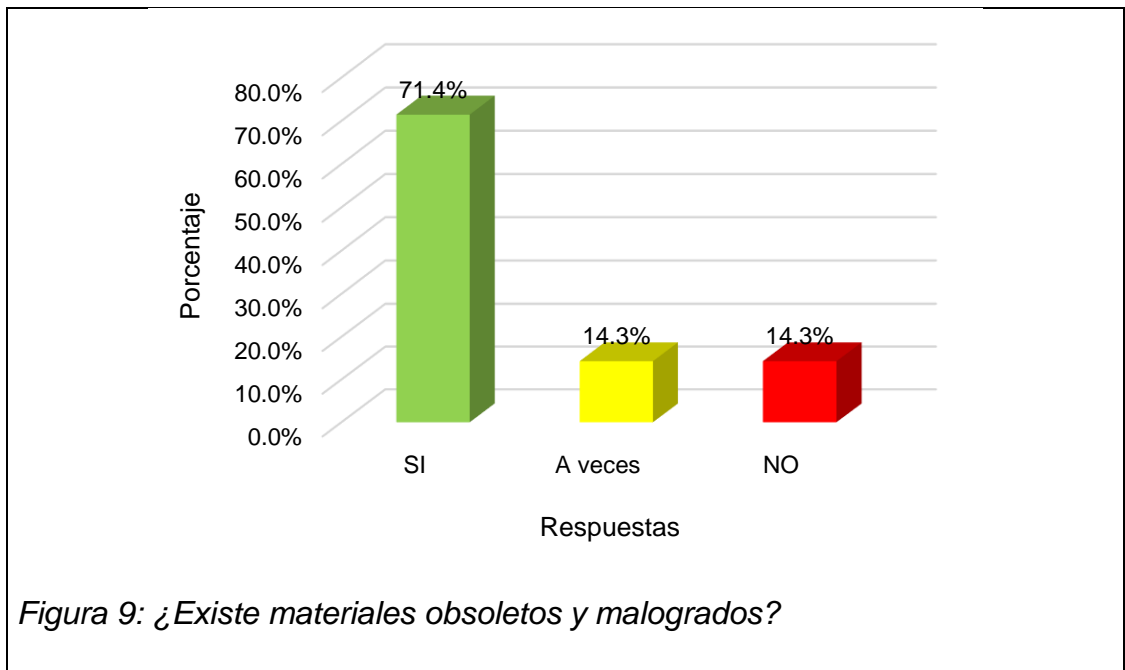


En esta pregunta se encontró una división de respuestas casi proporcionada, pues para el 28.6% los materiales sí se ubican en el almacén que les corresponde, sin embargo el 42.9% indicó que solo a veces y el 28.6% menciona que no se hace dicha ubicación, ya que los materiales llegan y son amontonados en el lugar más cercano. Esto se debe también a la falta de un montacarga.

Tabla 23: Pregunta 8

¿Existe materiales obsoletos y malogrados?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 5 | 71.4% | 71.4% |
| A veces | 1 | 14.3% | 85.7% |
| NO | 1 | 14.3% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

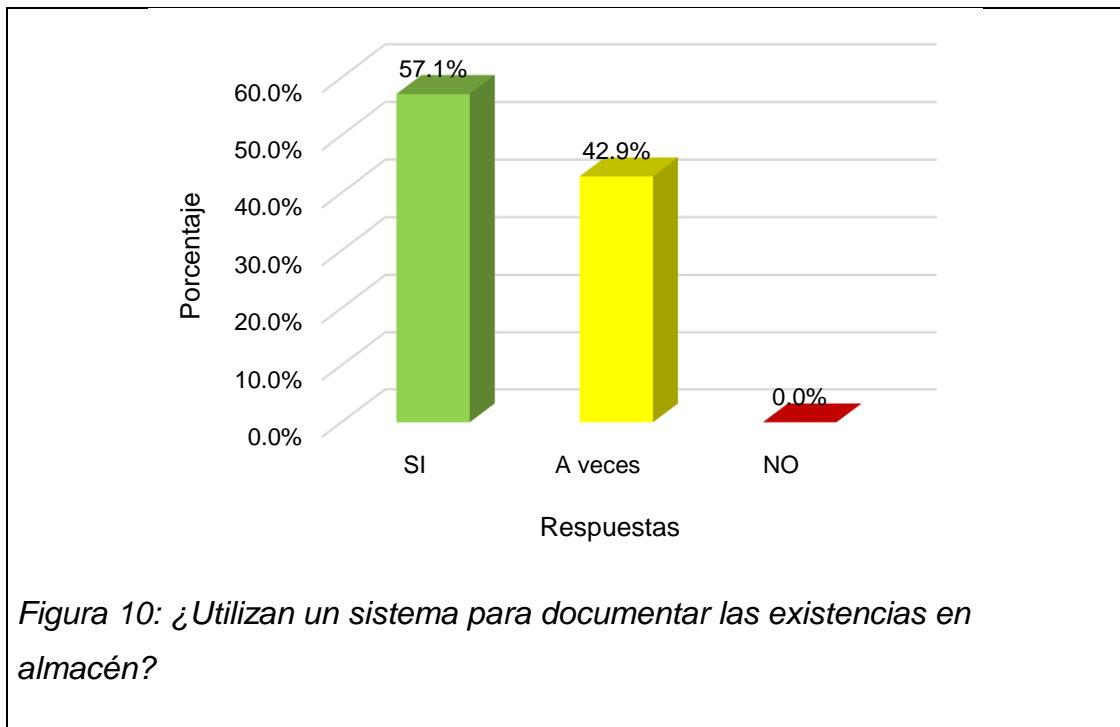


La mayoría de los trabajadores coinciden que existe un alto porcentaje de materiales obsoletos y malogrados, que deberían ser remplazados por otros nuevos; por lo que se puede apreciar que la gestión de materiales utilizada por la empresa, es inadecuada para el 71.4% de los encuestados.

Tabla 24: Pregunta 9

¿Utilizan un sistema para documentar las existencias en almacén?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 4 | 57.1% | 57.1% |
| A veces | 3 | 42.9% | 100.0% |
| NO | 0 | 0.0% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |

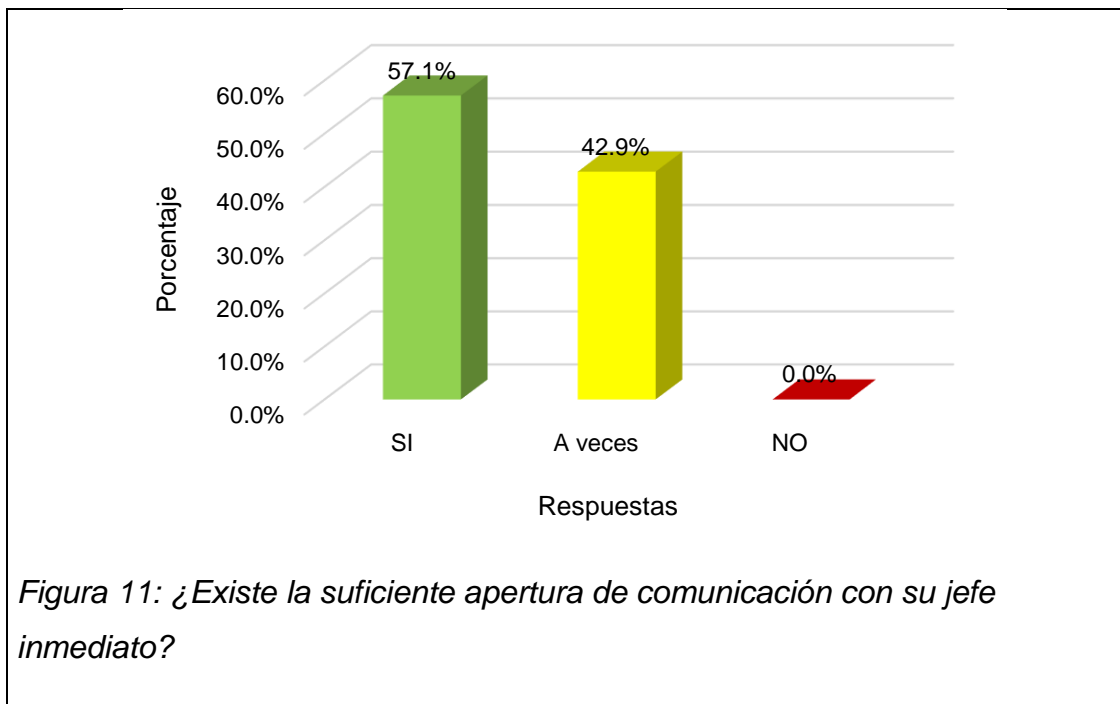


Del 100% de los trabajadores, el 57.1% afirma que se utiliza un sistema para documentar las existencias en almacén, al cual se le denomina MRP. Sin embargo, es un software incompleto y por ello, el 42.9% de los encuestados indicó que se usa dicho sistema a veces.

Tabla 25: Pregunta 10

¿Existe la suficiente apertura de comunicación con su jefe inmediato?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| SI | 4 | 57.1% | 57.1% |
| A veces | 3 | 42.9% | 100.0% |
| NO | 0 | 0.0% | 100.0% |
| Total | 7 | 100.0% | |



Al igual que en la pregunta anterior, del 100% de los trabajadores, el 57.1% afirma tener suficiente apertura de comunicación con su jefe inmediato, mientras que para el 42.9% de los encuestados solo es a veces.

Dado ese escenario, la empresa está incurriendo adicionalmente, en sobrecostos y pérdidas monetarias porque las existencias contabilizadas en ELECTRONORTE S.A. por obsolescencia, están vinculadas a:

Existencias de Lenta rotación, porque si exceden del período normal de uso, pueden ser objeto de desfase tecnológico, cambio de regulación sectorial en su uso, etc.

Existencias con mermas o desmedros, porque ante la disminución de sus características cualitativas o cuantitativas, la entidad no podrá asegurar la obtención de beneficios económicos futuros previstos en el reconocimiento inicial al precio de adquisición.

Las razones por las cuales los materiales no son incorporados al proceso operativo de ELECTRONORTE S.A., para la prestación de servicios eléctricos, que forman parte de su giro normal, son de tipo económico, al haber sufrido estos, pérdidas cualitativas o cuantitativas provocadas por efectos de su manipulación, el paso del tiempo o porque OSINERG, el organismo regulador del sector eléctrico en el país, prohíbe el uso de materiales que tengan un efecto nocivo sobre la salud humana y sobre el medio ambiente y entonces queden inmovilizados por largo períodos y no se prevea su uso nuevamente.

Tabla 26: Pérdida total en materiales inmovilizados (materiales peligrosos)

| N° | Material | Texto breve de material | Stock cierre | Valor final | Total |
|--------------|----------|-----------------------------------------|--------------|-------------|-----------------|
| 1 | 30482 | CART D/TONER CB435A-IMPRESORA HP1006 | 5.00 | 911.02 | 4555.10 |
| 2 | 210014 | BALASTO PARA LAMPARA VSAP 2500W, 220V" | 1.00 | 41.18 | 41.18 |
| 3 | 210281 | LAMPARA HALOGENURO METALICO 70W/942 G12 | 1.00 | 53.66 | 53.66 |
| 4 | 230020 | CERA EN PASTA | 3.00 | 66.00 | 198.00 |
| 5 | 250095 | DISOLVENTE PINT EPOXICA JET MASTIC 800 | 11.00 | 392.29 | 4315.19 |
| 6 | 231500 | TONER IMPRESORA LEXMARK T642 | 4.00 | 3,094.55 | 12378.2 |
| Total | | | 25.00 | | 21541.33 |

Fuente: Informe NIC 2 – ENSA

$$Pérdida = \sum_{i=1}^6 SC_i * VF_i$$

Dónde: SCi = Stock de cierre del material i

VFi = Valor Final del material i

i = 1, 2, 3, 4, 5, 6

Pérdida: S/. 21,541.33

La Tabla 26 muestra las pérdidas monetarias que se han originado por encontrarse en el Almacén Chiclayo de la empresa Electronorte S.A., materiales inmovilizados que corresponde a la clasificación “peligrosos”, los cuales, al cierre del año 2015 han sumado un valor de S/. 21,541.33 nuevos soles, solo contando los 25 elementos del stock de cierre de seis materiales diferentes.

Así también, existe una pérdida parcial por un total de 135 tipos diferentes de materiales inmovilizados en el Almacén Chiclayo de la Electronorte S.A. Ésta pérdida ha sido valuada con respecto a la tasación de mercado de cada uno de los materiales y dependiendo del estado (Bueno, Regular o Deteriorado) al momento de la valuación. La tabla 27 muestra una pérdida parcial de S/. 127,341.82 nuevos soles.

Tabla 27: Pérdida parcial en materiales inmovilizados

| ITEMS | CANTIDAD | SALDO | TASACION | DIFERENCIA |
|--------|-----------|------------|-----------|-------------|
| 135.00 | 66,208.27 | 163,920.87 | 36,579.05 | -127,341.82 |

Fuente: Informe NIC 2 – ENSA

Por otro lado, el mantener esos materiales de baja rotación e inmovilizados en el almacén, no es la única pérdida monetaria, ya que también se considera, el monto gastado por adquirir dichos materiales, ya que en presencia de las deficiencias antes mencionadas en el Control Interno, se adquieren cantidades por encima del óptimo, situación que se agrava en cuanto que provoca la reducción de espacios en el almacén para otros materiales.

El total de pérdidas monetarias en las que incurre la empresa Electronorte S.A. por deficiencias en su gestión de existencias asciende a S/. 148,883.15 nuevos soles. Del total, un 85.53% aproximadamente, son pérdidas por materiales inmovilizados, más un 14.47% de pérdidas por materiales inmovilizados peligrosos.

Tabla 28: Total pérdidas al cierre 2015

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Pérdida total por materiales inmovilizados peligrosos | S/. 21,541.33 | 14.47% |
| Pérdida parcial por materiales inmovilizados | S/. 127,341.82 | 85.53% |
| Total | S/. 148,883.15 | 100% |

Fuente: Tabla 26, 27

Respuestas de la entrevista al Jefe de Logística:

La entrevista al jefe de logística permitió conocer que dicho departamento si cuenta con un manual de procedimientos y funciones, así mismo indicó que las compras de mercadería se realizan en 3 instancias: 1° FONAFE, 2° Distriluz y 3° Regional. Por otro lado, para el reconocimiento de los proveedores, se valen del Sistema SICEC: Sistema Integral de Certificación Electrónica de Corresponsabilidad y OSCE (Organismo supervisor de la Contrataciones del Estado). Sin embargo, en su mayoría los proveedores no cumplen con las fechas de entrega, el retraso es de alrededor de cuatro meses especialmente en el caso del proveedor de postes. Además, al momento de recibir la mercadería se verifica que sea exactamente lo pedido en cuanto a las especificaciones técnicas de los materiales más que por la calidad de los mismos.

El control que se efectúa sobre la mercadería es documentario y físico dos veces por año; aunque dependiendo del material, si es más cíclico, se realiza un control físico cada tres meses. La clasificación de las existencias se realiza por familias de materiales, es decir, familia de cables, familia de postes, transformadores, etc. Utilizan muy poco la clasificación por materiales de alta o lenta rotación, aunque los tienen identificados, pues incluso cuando se trata de determinar la cantidad de reservas de cada material que debe encontrarse en almacén, el MRP que utilizan no es lo suficientemente adecuado. Para documentar las existencias en almacén hacen uso del Sistema SAP. La existencia de materiales obsoletos y malogrados en almacén se da por compras retrasadas o adquisiciones que no van de acuerdo a las necesidades de la empresa. Por ejemplo FONAFE realiza la compra de aisladores de cerámica, las cuales en ENSA no se usan a pesar de que lo que realmente necesita es aisladores poliméricos. Además se usan los materiales más nuevos pues se ubican conforme llegan a almacén y por avances tecnológicos.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación comprueban que en medida que no se controle adecuadamente los procesos internos de en este caso, el área de almacén, la gestión de existencias seguirá presentando deficiencias en su accionar, que finalmente, concluyen en pérdidas para la empresa no solo económicas, sino también de tiempo y espacio. Un adecuado Sistema de Control Interno es un soporte significativo en la eficiencia de la Gestión de Inventarios; resultados en concordancia con los de Chunga (2014).

Lo anterior, se relaciona también con lo hallado por Alvarado y Tuquiñahui (2011), quienes confirman que un control interno adecuado limita oportunidades de fraude en el área, evita y detecta incompetencias. Por otro lado, Benítez (2014) evidenció deficiencias en el manejo de los servicios y atención al cliente debido a ausencia de un sistema de control interno y adecuada planificación técnica de las labores que le corresponde a cada trabajador en las áreas administrativas, contable y financiera. Los resultados de Benítez (2014) guardan concordancia con los hallados en la investigación y que son reforzados por Crespo y Suárez (2014) y Guerrero y Portillo (2011), ya que funciones laborales mal establecidas o direccionadas perjudica el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En cuanto a los resultados de la gestión de existencias, se evidenció pérdidas en la empresa por deficientes manejos en las compras y el almacenamiento de los materiales, situación que puede revertirse en tanto que se preste debida atención a las fallas mecánicas de la maquinaria que producen desorganización y mezcla de materiales haciendo difícil el inventario físico; por lo que, como lo indican los resultados de Hemeryth y Sánchez (2013), una adecuada inversión en la maquinaria, hará que se reduzca el tiempo de pérdida en las actividades dentro del almacén y mejor gestión y determinación del nivel de inventarios, además de información real y a tiempo para la toma de mejores decisiones. Según la encuesta realizada a los trabajadores, el 28.6% indicó que los materiales sí se ubican en el almacén que les corresponde, sin embargo el 42.9% indicó que solo a veces

y el 28.6% menciona que no se hace dicha ubicación, ya que los materiales llegan y son amontonados en el lugar más cercano, en gran parte, debido a la falta de un montacarga. En términos generales, la gestión de existencias en la empresa se encontró deficiente en un 43%.

V. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se ha determinado que no existe un adecuado control interno en el área de almacén ya que se pudo apreciar a trabajadores realizando labores que no les compete y que por ende, dificultan el desarrollo correcto de sus obligaciones.

2. De acuerdo a la evaluación del control interno se concluye que en su mayoría, las actividades no son realizadas conforme a lo estipulado por la empresa, o son actividades que se realizan pero deficientemente. A modo desagregado, de las dimensiones del Control Interno analizadas, se observaron deficiencias como un inadecuado plan de mantenimiento de la maquinaria y/o falta de un montacarga, lo que origina volúmenes excesivos de materiales y muchos de ellos inmovilizados y desorganizados en cuanto a su correcta ubicación dentro de los espacios del almacén.

3. Respecto de la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. se concluye también, problemas en un 43% de todo su proceso. Empezando por los requerimientos que se hacen y el aceptar retrasos en las fechas de entrega de los materiales por parte de los proveedores, los cuales en un 36% sobrepasan los 9 días de retraso. En ese sentido, se valuó que la empresa Electronorte S.A. está incurriendo pérdidas monetarias por sobre costos en materiales inmovilizados, originados por su obsolescencia o deterioro completo, así como por el costo de haberlos adquirido a causa de una falta de determinación de puntos de pedido adecuados y acorde con su nivel de rotación y espacios en el almacén. La pérdida finalmente resultó en S/ 148,883.15 nuevos soles.

4. En general, al evaluar el sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Electronorte S.A., se concluye que se debe elaborar un modelo de control interno-COSO, que se ajuste a las necesidades de la empresa y que permita mejorar las deficiencias encontradas para asegurar una gestión de existencias eficiente y eficaz.

VI. RECOMENDACIONES

Conforme con las conclusiones de la investigación, se han considerado las siguientes recomendaciones:

1. Actualizar los documentos de gestión, como el manual de funciones de los trabajadores y capacitarlos en torno a ello para que cada trabajador realice la labor que le corresponde; aplicar un plan de mantenimiento preventivo para la maquinaria de almacén, de modo que se reduzca el nivel de materiales aglomerados y mezclados; debe contar con un montacarga.

2. Es preciso que los jefes de área o supervisores apliquen de modo constante evaluaciones de desempeño al personal a su cargo, que se evalúe y minimicen las actitudes para cometer irregularidades o actividades no permitidas por la empresa y que se desarrollen seminarios de entrenamiento en asuntos de control para el personal en general y no solo al supervisor.

3. Se recomienda también, para la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A., que los inventarios físicos sean permanentes y con evidencia y memorándums en caso sea necesario y redistribuir los espacios del almacén según la dificultad de traslado de los materiales además de acondicionarlo para su orden y clasificación según la rotación de materiales.

4. En función a las deficiencias encontradas en el diagnóstico realizado al Control Interno de la gestión de existencias del almacén de la empresa Electronorte S.A., se diseña la siguiente propuesta de mejora de control interno basado en el modelo COSO para la toma de decisiones

correctas que repercutan directamente en la gestión logística de la empresa en estrecha colaboración con los proveedores y colaboradores del área.

Propuesta de modelo COSO para Control interno

Ambiente de control

Tabla 29: Actividades por deficiencia en la dimensión Ambiente de control

| Indicador | Deficiencias | Actividades |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integridad y valores éticos en el proceso de almacén | La entrada y salida de materiales no está debidamente registrada (en caso de emergencia). | Control de un registro autorizado de entrada y salida de materiales. |
| | No se adquieren materiales en las mejores condiciones de cantidad y calidad. | Adquisición de materiales en función de cantidad, calidad y economía |
| Competencia de los empleados | No se hacen solo requerimientos necesarios. | Verificación autorizada de los requerimientos. |
| | No se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas. | Establecer indicadores de determinación de cantidades máximas de existencias sin que ello interfiera con el espacio del almacén. |
| | No se organizan los espacios del almacén según las fechas de llegada de nuevos pedidos. | Actualización del manual de funciones y responsabilidades para la sub-unidad Almacén Chiclayo. |
| Rendición de Cuentas | No se ejecuta un control de calidad de los materiales recibidos. | Capacitación del personal sobre control de calidad de materiales |

Tabla 30: Manual de funciones actualizado para Supervisor de Almacén

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DE CARGO | ÁREA FUNCIONAL: | LOGÍSTICA |
| SUPERVISOR DE ALMACÉN | OBJETIVO: Gestión del almacén en torno a análisis de los stocks de existencias, coordinación para la reposición de los faltantes, recepción, custodia, despacho, transferencias e inventarios de las existencias. | |
| PERFIL DE COMPETENCIAS | | |
| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA Y FORMACIÓN | PERSONALIDAD |
| Profesional universitario de Administración, Ing. Industrial o Ing. Mecánico eléctrico. | Experiencia como Jefe de almacén. Cursos o especialización en Logística y Almacenes. | Aptitudes de trabajo en equipo, orden, responsabilidad y honestidad, manejo de personal, liderazgo y planificación. Habilidades de retención de datos, capacidad numérica y negociación. |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS | | ÁMBITO LABORAL |
| <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con proveedores para fechas de entrega y/o reclamos para la aplicación de penalidades por retrasos. - Distribución de los materiales adquiridos por la empresa. - Coordinación del transporte de materiales desde el almacén. - Realizar, evaluar e informar al jefe de logística sobre los inventarios cíclicos. - Atender los requerimientos de contabilidad para los inventarios generales semestrales. - Emitir guías de remisión. - Realizar los reportes o las solicitudes que su jefe inmediato le requiera. | | <p>Condiciones de trabajo en oficina y planta con implementos básicos de protección.</p> <p>Uso de equipos y herramientas como computadora.</p> |
| PERSONAL A CARGO: | SI (X) NO () | OBSERVACIONES: Manipula materiales de valor. |
| JEFE: | DIRECTO (X) INDIRECTO () | REPORTA A: JEFE DE LOGÍSTICA |

Tabla 31: Manual de funciones actualizado para Asistentes de almacén.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DE CARGO | ÁREA FUNCIONAL: | LOGÍSTICA |
| ASISTENTES DE ALMACEN | OBJETIVO: Brindar un adecuado suministro de materiales requeridos en tiempo y especificaciones solicitados dentro de la empresa. | |
| PERFIL DE COMPETENCIAS | | |
| EDUCACIÓN | EXPERIENCIA Y FORMACIÓN | PERSONALIDAD |
| Superior o técnica en Ciencias administrativas y Contables. | Experiencia en puestos afines mínima de 03 años. Conocimiento en computación, detección de monedas y billetes falsos, trato al público. | Aptitudes de trabajo en equipo, orden, responsabilidad y honestidad. Habilidades de atención al público. Actitudes de vocación de servicio y dinamismo. |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS | | ÁMBITO LABORAL |
| <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar el proceso de recepción y entrega de los materiales. - Realizar inventarios rotativos diarios o semanales. - Cuidar que el almacenamiento de materiales sea eficaz y eficiente. - Revisar la remisión de materiales a los servicios eléctricos. - Verificar e inspeccionar en conjunto con el área técnica los materiales requeridos. - Remitir informes. - Realizar los reportes o las solicitudes que su jefe inmediato le requiera. | | Condiciones de trabajo adecuados al puesto. Uso de equipos y herramientas como computadora, impresora, calculadora, sellos. |
| PERSONAL A CARGO: | SI () NO (X) | OBSERVACIONES: Manipula materiales de valor. |
| JEFE: | DIRECTO (X) INDIRECTO () | REPORTA A: SUPERVISOR DE ALMACÉN |

Tabla 32: Proceso de selección de personal:

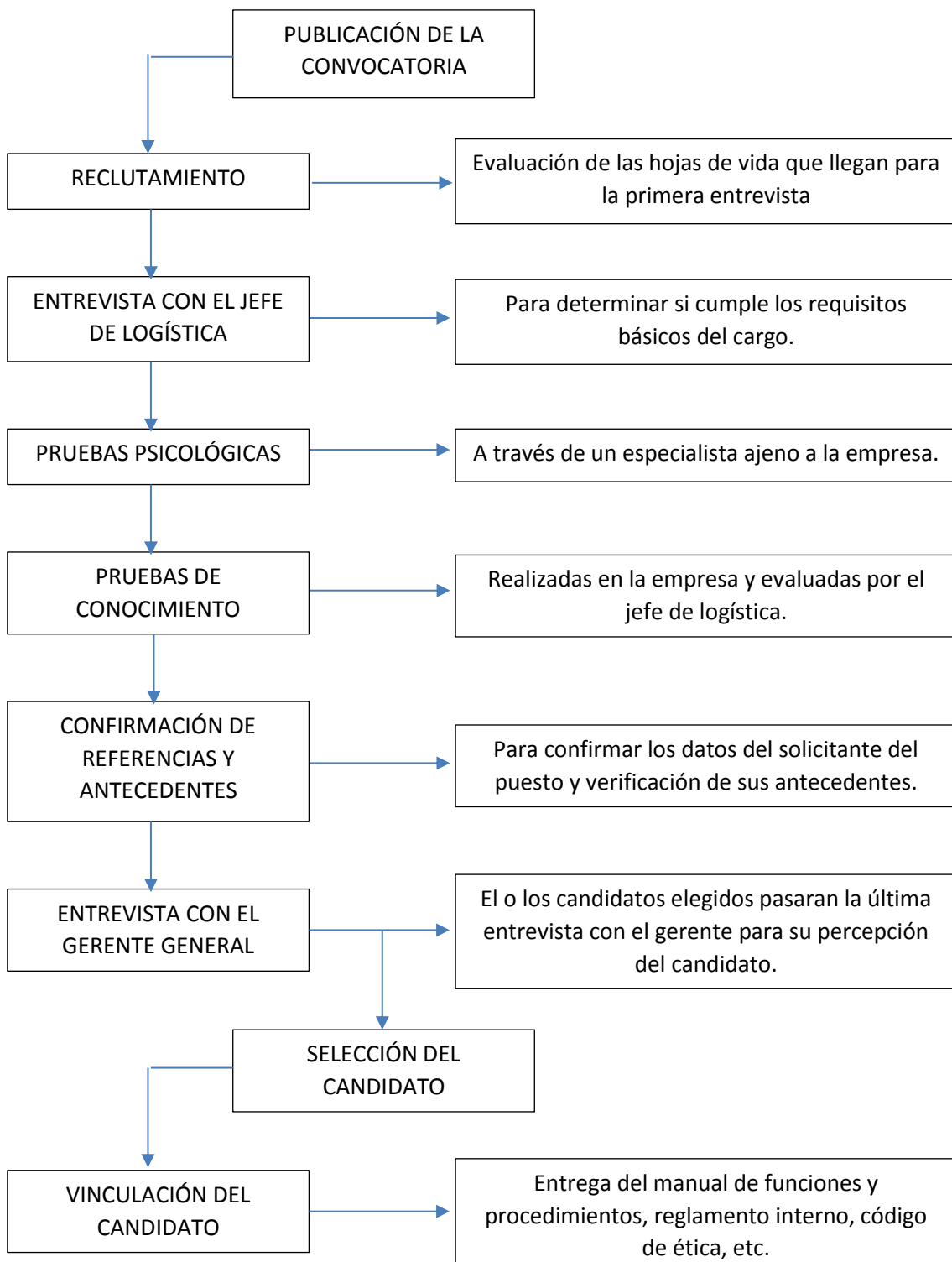


Tabla 33: Plan tentativo de capacitación:

| “ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES” | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objetivo: proporcionar conceptos, herramientas y técnicas que permitan a los participantes administrar los almacenes e inventarios de manera adecuada.</p> | |
| <p>Temario tentativo:</p> | |
| <p>i.</p> | <p>NORMAS DE ORDEN EN EL ALMACÉN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de firmas, personas autorizadas para acceder. - Seguridad y custodia de las existencias. - Control de Calidad. - Requisitos formales. - Información oportuna y veraz. - Políticas de entrega y distribución. |
| <p>ii.</p> | <p>UBICACIÓN DE LAS EXISTENCIAS EN EL ALMACÉN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localización del almacén. - Secciones del almacén. - Distribución de las existencias en el almacén. - Codificación de los materiales. |
| <p>iii.</p> | <p>ELEMENTOS CLAVE PARA LA TOMA DE DECISIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costo de compra. - Costo de almacenamiento. - Rotación de inventarios. - Máximos y mínimos. |
| <p>iv.</p> | <p>INVENTARIOS FÍSICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajustes físicos y contables. - Tasación de inventarios. - Cambios históricos- - Clasificación por costo unitario, valor, uso |
| Fecha: | ___/___/_____ |
| Duración: | _____ horas |
| Horario: | 08:30 a.m. – 17:30 p.m. |

Evaluación de riesgos

Tabla 34: Dimensión Evaluación de Riesgos

| Indicador | Deficiencias | Actividades |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especificación de objetivos adecuados | No se cumplen con los pedidos en el tiempo esperado. | Control de la distribución de las existencias. |
| Identificación y análisis de riesgos | No se tiene identificados riesgos internos. | Evaluar la rotación de los materiales y clasificarlos según familias, alta o baja rotación, estado del material, etc. |
| | No se han identificado riesgos externos. | Análisis de cambios tecnológicos. |
| Evaluación del riesgo de fraude | No se ha evaluado si existen incentivos y/o presiones para cometer fraude. | Entrevistas individuales al personal. |
| | No se han evaluado oportunidades de fraude en el área como la alteración de los registros. | Análisis de los registros en contraste con el movimiento de inventarios. |
| | No se han evaluado actitudes que indiquen posibilidades de fraude en el área. | Aplicación de pruebas psicológicas al personal. |

El análisis de los riesgos se puede realizar a través de:

- Probabilidad: posibilidad de ocurrencia del riesgo medida con criterios de frecuencia aunque éste no se hayan presentado nunca.
- Impacto: consecuencias que puede ocasionar a la organización la ocurrencia del riesgo.
- Análisis cualitativo: descripción de la magnitud de las consecuencias de riesgos potenciales en cuanto a:
 - Riesgo alto: muy factible y de impacto alto.
 - Riesgo medio: es probable y de impacto medio.
 - Riesgo bajo: es muy poco probable y muy bajo efecto.

Actividades de control

Tabla 35: Dimensión Actividades de control:

| Indicador | Deficiencias | Actividades |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Selecciona y desarrolla actividades de control | No se respeta el orden de actividades para la distribución de mercancías a las áreas usuarias. | Respetar el flujograma del área de almacén y los procedimientos. |
| Controles de revisión | La maquinaria cuenta con un plan de mantenimiento pero no se ejecuta. | Supervisar la ejecución del plan de mantenimiento de la maquinaria. |

Monitoreo

Tabla 36: Dimensión Monitoreo:

| Indicador | Deficiencias | Actividades |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Supervisión y evaluación | Los reportes en algunos casos no guardan coherencia con informes y otros registros sobre el movimiento de las existencias. | Realizar conteos físicos aleatorios de las existencias en almacén. |
| | No se dan seminarios de entrenamiento en asuntos de control. | Capacitación al personal sobre control interno. |

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, M., & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Anaya, J. (2014). *El diagnóstico Logístico*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cxSUAqAAQBAJ&pg=PA111&dq=define+gestion+de+existencias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKqPyWqrzOAhVpLsAKHbMQAXoQ6AEIQjAH#v=onepage&q&f=false>
- Arteaga, C., & Olguín, V. (2014). *La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L - Año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/333/1/ARTEAGA_CARLOS_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- Astals, F. (2009). *Almacenaje, mantenimiento y transporte interno*. Barcelona, España: UPC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=g0ZpBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=define+gestion+de+existencias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKqPyWqrzOAhVpLsAKHbMQAXoQ6AEITzAJ#v=onepage&q&f=false>
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero*. Colombia: Primera Edición, Ecoe Ediciones.
- Banco Mundial. (2016). *Connecting to Compete*. Banco Mundial.
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de Bomberos Voluntarios del Perú*. Universidad de San Martín de Porres. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf
- Benítez, C. (2014). *Diseño de un sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la ferretería My Freind, ubicado en el sector Los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

- Calderón, G., & Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/291/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_CorneteroSuybateAuri.pdf
- Carrasco, M., & Farro, C. (2012). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://docplayer.es/6683374-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo.html>
- Catacora, F. (1997). *Contabilidad La Base para la toma de decisiones gerenciales* (primera ed.). Caracas: Mc Graw Hill.
- Chunga, E. (2014). *El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de HUAURA*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/355/TESIS%20FINAL%20CHUNGA%20VERGARA.pdf?sequence=1>
- Crespo, B., & Suárez, M. (2014). *Elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Universidad Laica "Vicente Rocafuerte", Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- De la Cruz Villao, S. J., & Felix Torres, V. P. (2012). "Análisis de la situación financiera del Centro Comercial El Condado S.A. y propuesta para mejorar la gestión del mismo". Quito.
- Escudero, M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&pg=PA58&dq=gestion+de+existencias+en+empresas+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif_YyDwMPOAhXGmh4KHbaOBjAQ6AEIQzAD#v=onepage&q&f=false
- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+existencias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVzaGWrrzOAhXoL8AKHR_BAvGQ6AEIUDAH#v=onepage&q&f=false

- Estupiñán, M. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales: Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ferrín, A. (2007). *Gestión de stocks en la logística de almacenes* (Segunda ed.). Madrid, España: Editorial FC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4oKwdF77cncC&printsec=frontcover&dq=d+efine+gestion+de+existencias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjKqPyWqrzOAhVpLsAKHbMQAXoQ6AEIKzAD#v=onepage&q&f=false>
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (Primera ed.). (I. d. IICO, Ed.) Lima, Perú: Publicidad & Matiz. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA3&dq=control+interno+m%C3%A9todo+COSO+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK6ZilyMPOAhVLJR4KHW4xBJwQ6AEIPjAF#v=onepage&q=control%20interno%20m%C3%A9todo%20COSO%20libro&f=false>
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango.
- García Rodríguez, J. S. (2010). "Costos laborales y su incidencia en la estructura económica de la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. de la provincia de Ascope". Ascope.
- Gastelo, A. (2012). : "Incidencia de las contingencias del Impuesto a la Renta 2009 en la situación económica financiera de la Empresa Agroindustrial Tumán S.A.A.". Chiclayo.
- Gómez, J. (2013). *Gestión Logística y comercial*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Guerrero, F., & Portillo, A. (2011). *Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010*. Universidad de El Salvador, San Vicente. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/files/342/11228689.pdf>
- Guevara D, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas*. Guayana.
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control Interno Operativo en los Almacenes, para la mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C de la Ciudad de Trujillo-2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Hurtado, A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en la empresa automotriz corporación MECHAN SERVICE*

- S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/588/1/TL_Hurtado_Arana_Alma_Elizabeth.pdf
- Hurtado, E. (2013). *El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orion S.A.C. en la Ciudad de Trujillo, año 2012*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/hurtado_ericka.pdf?sequence=1
- Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. Monterrey, Mexico: LID Editorial Empresarial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cGtTOuFm58EC&pg=SA7-PA1&dq=control+interno+COSO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjux72Cy8POAhVBIh4KHRsmAHoQ6AEIODAD#v=onepage&q=control%20interno%20COSO&f=false>
- Ludevid, O. (1994). *Como crear su propia empresa: factores clave de gestión* (Segunda ed.). Barcelona, España: Marcombo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tSLLL9MQFalC&pg=PA58&dq=define+gestion+de+existencias+en+empresas+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjypMah-L7OAhXOix4KHfunCtUQ6AEILTAA#v=onepage&q&f=false>
- McNally, S. (2013). *The 2013 COSO Framework & SOX Compliance. One approach to an effective transition*. Obtenido de Strategic Finance: http://www.coso.org/documents/COSO%20McNallyTransition%20Article-Final%20COSO%20Version%20Proof_5-31-13.pdf
- Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf
- Ralph, D. K., & McMullen, S. y. (s.f.).
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la lengua española*. (23). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=AeYZ09V>
- Rubio, J., & Villaroel, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Aula Mentor. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=define+gestion+de+existencias+en+el+almacen&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW4qX3rbzOAhXMCMaKHR8fD04Q6AEIQzAD#v=onepage&q=existencias&f=false>

Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca-2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

ANEXOS

Anexo1: Instrumento de la variable Control Interno

Instrumento de la variable 1: Control Interno

| Dimensión | Indicador | Ítem | SI | NO |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Ambientes de Control | Integridad y valores éticos en el proceso de almacén | ¿Existe un Código de conducta? | | |
| | | ¿Se reconocen señales de problemas en el área de almacén de la empresa? | | |
| | | ¿La entrada y salida de materiales está debidamente registrada? | | |
| | | ¿Se adquieren materiales en las mejores condiciones de cantidad y calidad? | | |
| | Responsabilidad de supervisión | ¿Existen métodos apropiados de supervisión? | | |
| | | ¿Por lo menos una vez al año se realiza un conteo físico? | | |
| | | ¿Se verifican las pérdidas de materiales? | | |
| | | ¿Se confrontan los registros contables con los inventarios físicos? | | |
| | Competencia de los empleados | ¿Se hacen solo requerimientos necesarios? | | |
| | | ¿Se determina la cantidad mínima de existencias? | | |
| | | ¿Se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas? | | |
| | | ¿Se organizan los espacios del almacén según las fechas de llegada de nuevos pedidos? | | |
| | Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad | ¿Existen manuales que expliquen los requerimientos de cada cargo, funciones y responsabilidades? | | |
| | | ¿Se formulan objetivos y metas y se controlan? | | |
| | | ¿La relación supervisor-operador de almacén es jerárquica? | | |
| | | ¿Están bien definidos los límites de autoridad? | | |
| Rendición de Cuentas | ¿Se tiene un registro computarizado de las existencias en el almacén? | | | |
| | ¿Se ejecuta un control de calidad de los materiales recibidos? | | | |
| | ¿Se actualiza toda la información logística oportunamente? | | | |
| | ¿Se penalizan los retrasos y se hace seguimiento a los reclamos de los clientes? | | | |
| Evaluación de Riesgos | Especificación de objetivos adecuados | ¿Se planifican las compras? | | |
| | | ¿Se cumple con los pedidos en el tiempo esperado? | | |
| | | ¿Se coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos? | | |
| | Identificación y análisis de riesgos | ¿Se tiene identificados riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.? | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | | ¿Se tiene identificado riesgos externos como avances tecnológicos, necesidades y expectativas, etc.? | | | |
| | | ¿Sabe cómo responder ante la presencia de un riesgo potencial? | | | |
| | | Evaluación del riesgo de fraude | ¿Tiene conocimiento de los distintos tipos de fraude que pueden ocurrir en el área de almacén de la empresa Electronorte S.A.? | | |
| | | | ¿Se ha evaluado si existen incentivos y/o presiones para cometer fraude? | | |
| | | | ¿Se ha evaluado oportunidades de fraude en el área como la alteración de los registros? | | |
| | | ¿Se ha evaluado actitudes que indiquen posibilidades de fraude en el área? | | | |
| Actividades de Control | Selecciona y desarrolla actividades de control | ¿Se respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercaderías? | | | |
| | | ¿Solo personal autorizado tiene acceso a recursos y registros? | | | |
| | | ¿La documentación está disponible para ser examinada? | | | |
| | | ¿Se clasifican los materiales? | | | |
| | Controles de revisión | ¿El stock de materiales está oportunamente registrado? | | | |
| | | ¿Se verifica que la entrada y salida de materiales estén debidamente autorizadas y completas? | | | |
| | | ¿Las maquinarias tienen un adecuado plan de mantenimiento? | | | |
| | | ¿Los trabajadores conocen y cumplen con todas sus obligaciones? | | | |
| Información y Comunicación | Uso de información relevante | Se planifica la información para su calidad, seguridad, utilización y conservación? | | | |
| | Comunicación interna | ¿Los trabajadores informan cada movimiento de los materiales dentro del almacén? | | | |
| | Comunicación externa | ¿Se provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba? | | | |
| Monitoreo | Supervisión y Evaluación | ¿Hay coherencia entre reportes de operación, informes y otros registros? | | | |
| | | ¿Supervisión periódica de la labor de los trabajadores? | | | |
| | | ¿Obtención y disposición de observaciones provenientes de terceros para la identificación de problemas de control? | | | |
| | | ¿Seminarios de entrenamiento en asuntos de control? | | | |
| | | ¿Observaciones de conducta en la inducción, ejecución y código de conducta? | | | |
| | Evaluaciones independientes | ¿Se realizan valuaciones en forma de auto evaluaciones y comprobación directa de control? | | | |

Anexo2: Instrumento de la variable **Gestión de existencias**

| Dimensión | Indicador | Ítem | SI | NO |
|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Gestión de Compras | Identificación de bienes | ¿Se identifica en momento indicado para realizar una nueva compra? | | |
| | | ¿Se manejan documentos con cantidad y características que demuestren necesidad de una nueva compra? | | |
| | | ¿El pedido de nueva compra se hace a través de una orden de compra? | | |
| | Identificación de proveedores | ¿Se adquieren materiales en las mejores condiciones de conto, cantidad y calidad? | | |
| | | ¿El proveedor cumple con las especificaciones requeridas de los bienes? | | |
| | | ¿El proveedor cumple con las fechas de entrega de los materiales comprados? | | |
| | Volumen óptimo de pedidos | ¿Se determina la cantidad mínima de existencia a comprar? | | |
| | | ¿Se determina correctamente la cantidad máxima de existencias, sin interferir con el espacio del almacén y de acuerdo con temporadas? | | |
| | | ¿Se organizan los espacios del almacén según la cantidad de los nuevos pedidos? | | |
| | Costes de compras | ¿Se cotiza el valor de las compras antes de confirmar el pedido? | | |
| | | ¿Se realizan adelantos de dinero para las órdenes de compra? | | |
| | | ¿Constatar la mercadería al momento de su recepción no genera costos adicionales? | | |
| Gestión de Almacén | Demandas | ¿Se observa y analiza la rotación de los materiales? | | |
| | | ¿Se tienen clasificados los materiales según su alta o lenta rotación? | | |
| | | ¿Se coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos? | | |
| | Plazos de entrega | ¿Se controla a quién van dirigidos los materiales? | | |
| | | ¿Los plazos de entrega son plazos realistas? | | |
| | | ¿Se entregan los bienes solicitados en el plazo acordado? | | |
| | Stocks de seguridad | ¿Existen reservas para cada material? | | |
| | | ¿Se verifica la existencia de productos malogrados u obsoletos? | | |
| | | ¿Las existencias en stock están registradas diariamente? | | |
| | Costes de almacenamiento | ¿Los equipos e instalaciones del almacén están en buenas condiciones? | | |
| | | ¿Los materiales en almacén tienen un bajo nivel de deterioro u obsolescencia? | | |

Entrevista al Jefe de Logística

Buenos días, como estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, estoy realizando una investigación acerca de **Control Interno para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. de Chiclayo, periodo 2016**. Es por eso que se recurro a su persona para me brinde información en torno al tema, la cual será utilizada solo con fines académicos.

1. ¿El departamento de Logística cuenta con un manual de procedimientos y funciones?

2. ¿En qué momento se decide realizar una nueva compra de mercadería?

3. ¿Cómo reconoce que sea un buen proveedor para la empresa?

4. ¿Cumple el proveedor con las fechas de entrega? ¿De cuánto tiempo es el retraso en caso hubiera?

5. ¿Al momento de recepcionar la mercadería se verifica que sea exactamente lo pedido en cantidad y calidad?

6. ¿Qué control se efectúa sobre la mercadería?

7. ¿Cómo es la clasificación de las existencias?

8. ¿Cómo determinan la cantidad de reservas de cada material que debe encontrarse en almacén?

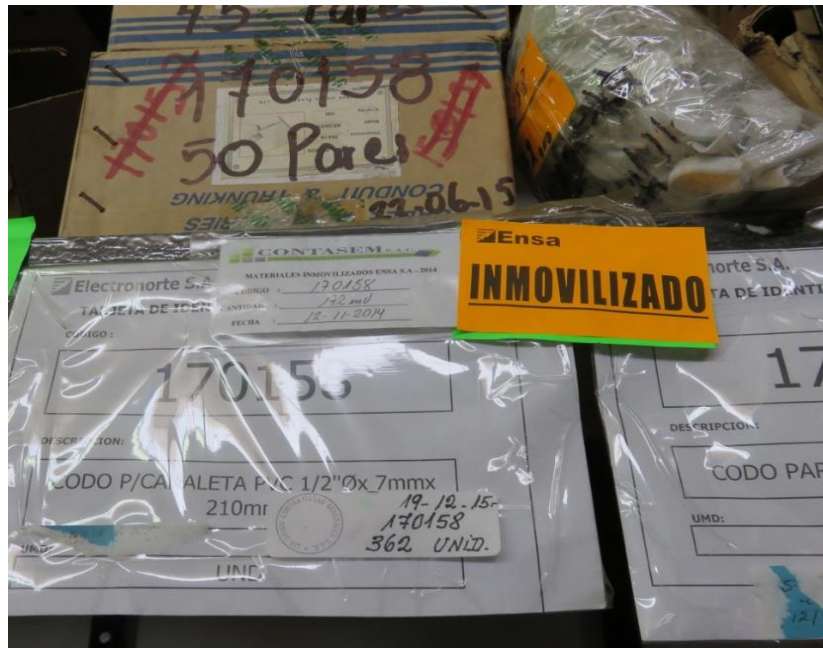
9. ¿De qué medios se valen para documentar las existencias en almacén?

10. ¿Hay materiales obsoletos y malogrados en almacén? ¿Por qué?

**Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Electronorte
S.A.**

| ITEM | PREGUNTAS | SI | A veces | NO |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|
| 1 | ¿Conoce la misión y visión y objetivos de la empresa? | | | |
| 2 | ¿Considera que la empresa se preocupa del bienestar del personal? | | | |
| 3 | ¿Conoce el manual de funciones a su perfección? | | | |
| 4 | ¿Se realizan capacitaciones periódicas? | | | |
| 5 | ¿Al momento de recibir la mercadería se verifica que sea exactamente el pedido? ¿En cantidad, calidad? | | | |
| 6 | ¿Efectúa un control físico y documental sobre la mercadería? | | | |
| 7 | ¿Están los materiales ubicados en el almacén que les corresponde? | | | |
| 8 | ¿Existe materiales obsoletos y malogrados? | | | |
| 9 | ¿Utilizan un sistema para documentar las existencias en almacén? | | | |
| 10 | ¿Existe la suficiente apertura de comunicación con su jefe inmediato? | | | |

Anexo3: Fotografías del Almacén Chiclayo de la Empresa Electronorte S.A.







CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: “Propuesta de Control Interno para Optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo -2016”. Su autor (a) es Dávila Monteza Elvira, estudiante de la **Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo**.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 07 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de setiembre - Octubre del 2016, según técnica de análisis documental, observación y entrevista.


Las observaciones realizadas han sido levantadas por el (la) autor(a), quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Pimentel, 07 de Setiembre del 2016



MBA. LIC. MARCELINO CALLAO ALARCON
DNI N° 40126163

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | PRE GRADO UCV – CAMPUS CHICLAYO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Propuesta de Control Interno para Optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo -2016". Su autor (a) es Dávila Monteza Elvira, estudiante de la **Escuela Profesional de Contabilidad** de la **Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo**.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 07 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de setiembre - Octubre del 2016, según técnica de análisis documental, observación y entrevista.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el (la) autor(a), quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Pimentel, 07 de Setiembre del 2016



MG. Sc. LIC. CARLOS GONZALES HIDALGO
DNI N° 16736814

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

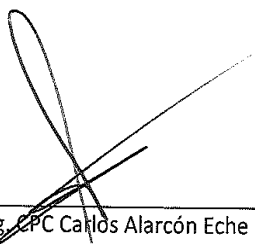
Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Propuesta de Control Interno para Optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo -2016". Su autor (a) es Dávila Monteza Elvira, estudiante de la **Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo**.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 07 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de setiembre - Octubre del 2016, según técnica de análisis documental, observación y entrevista.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el (la) autor(a), quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Pimentel, 07 de Setiembre del 2016



Mg. CPC Carlos Alarcón Eche
DNI. 41885769