



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén de la empresa

Constructora ZEL CORP S.A.C., Arequipa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. Arque Rodríguez, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5002-812X)

ASESOR:

Dr. Huaranga Rivera Herbert Víctor (orcid.org/0000-0002-8054-4213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi esposa Gladys por su amor, y permanente cariño y comprensión.

A mi hija Antonella, a mis padres y hermanos, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios el que todo momento está conmigo ayudándome aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Gestión de Almacén y Ambiente de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022	31
Tabla 2 Gestión de Almacén y Evaluacion de Riesgo de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	32
Tabla 3 Gestión de Actividades de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	33
Tabla 4 Gestión de Almacén y Ambiente de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	34
Tabla 5 Gestión de Almacén y Ambiente de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	35
Tabla 6 Prueba de normalidad sistema de control interno	36
Tabla 7 Prueba de normalidad gestión de almacén	36
Tabla 8 Relacion entre control interno y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	37
Tabla 9 Relacion entre ambiente de control interno y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	38
Tabla 10 Relacion entre evaluación de riesgo y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C Arequipa 2022.....	39
Tabla 11 Relacion entre actividades de control y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022.....	40
Tabla 12 Relacion entre información y comunicación y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022	41
Tabla 13 Relacion entre actividades de supervisión y gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación	25
--	----

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el Sistema de Control Interno y la Gestión del Almacén de la empresa Constructora ZELCORP SAC, Arequipa, 2022. La metodología de investigación es tipo descriptivo, diseño no experimental y de nivel correlacional, con una población conformada por 15 colaboradores de la empresa ZELCORP SAC, a quienes se le aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario a fin de evaluar el sistema de control interno y la gestión de almacén. Para medir el grado de correlación entre las variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, por ser variables de tipo ordinal. De los resultados, se obtuvo como coeficiente Rho de Spearman 1 y un nivel de significancia menor a 0,05, lo que conlleva a concluir que existe una correlación positiva perfecta entre el sistema de control interno y la gestión de almacén, es decir que un buen sistema de control interno estaría relacionado con una eficiente gestión de almacén.

Palabra clave: Control Interno, Gestión de almacén, Planeación

ABSTRACT

The general objective of the investigation is to determine the relationship that exists between the Internal Control System and the Warehouse Management of the construction company ZELCORP SAC, Arequipa, 2022. The research methodology is type a descriptive investigation was carried out, non-experimental design and correlational level, with a population made up of 15 employees of the company ZELCORP SAC, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument in order to evaluate the internal control system and warehouse management, which It also allows to identify the problems that are being raised within the company. To measure the degree of correlation between the variables, Spearman's Rho coefficient was used, since they are ordinal type variables. From the results, Spearman's Rho coefficient 1 was obtained and a significance level of less than 0.05, which leads to the conclusion that there is a perfect positive correlation between the internal control system and warehouse management, that is, that a good internal control system would be related to efficient warehouse management.

Keywords: Internal Control System, Warehouse Management, planning.

I. INTRODUCCIÓN

Para lograr que se cumplan los objetivos de la organización, es esencial que todos los miembros de la gerencia, desde el director general para abajo, participen en las actividades de control interno (Lenis, 2021). La Contraloría General de la República (2016) indica que la capacidad de una empresa para prevenir la corrupción, el fraude y otras anomalías puede mejorar mediante la implementación de un sistema de control interno. La ecología organizacional se refiere al esfuerzo coordinado de varias partes de una organización para realizar las metas y políticas del todo” (p.2). Por ende, en la gestión de almacenes se debe garantizar la adecuada planificación en la recepción, distribución y almacenaje de todos los materiales y suministros, con el fin de poder tener un control interno eficiente, obteniendo resultados positivos para la organización.

En un contexto internacional, la problemática de estudio se ha dado en empresas como WALMART, gigante del retail, generaron pérdidas millonarias en el 2013 por una mala gestión de sus inventarios dentro de sus almacenes, debido a la acumulación de mercadería, demasía en sus inventarios y sobre todo en el control desorganizado del área. Esto conllevó a una gran pérdida para la empresa, es así como los gerentes se dieron cuenta de la mala gestión de los almacenes que trajo como consecuencias la demora en la búsqueda de los productos y la afectación directa en la satisfacción del consumidor (ITESM, 2018).

A nivel nacional la problemática en las empresas es más recurrente por la falta de información y capacitaciones en temas de gestión de almacenes. La planificación, administración y control de inventario deficientes se identificaron como problemas en un negocio de Trujillo, Colombia, llamado SOHO COLOR SALON. De los exámenes realizados en las áreas citadas, al observar el monto económico, el punto de reordenamiento, la cantidad de pedidos óptimos y la creación de estrategias, se encontró que el cumplimiento estaba por debajo del 60% en las cuatro áreas (Pérez y Wong, 2018).

La necesidad de realizar la investigación del problema del sistema del control interno en la gestión de almacenes del presente proyecto, se enfoca en la empresa ZEL CORP S.A.C., organización dedicada al rubro de construcción y consultorías, con RUC N° 20600044622, ubicado en la Urb. San Martín de Porres, Cayma – Arequipa. El objetivo de esta consulta es brindar sugerencias para mejorar las operaciones del almacén, ya que la empresa en el caso de estudio ha estado experimentando dificultades en el sistema de control interno para la gestión de sus almacenes.

Por otro lado, según el estudio realizado por la firma auditora EY Perú, la problemática en el área de control interno hasta el año 2021 está disminuyendo a pasos ligeros, ha habido un aumento del 10% desde los niveles de 2020 en el porcentaje de empresas que formalizaron sus departamentos de gestión de riesgos (56%). Estas cifras significarían que las medianas y grandes empresas vienen implementando prácticas vinculadas a estándares internacionales, en cuanto al control y manejo adecuado de la gestión del área de almacenes. Sin embargo, aún existiría un 44% de las empresas no optarían por un área de gestión de riesgos dentro de su organización (El 56% de empresas peruanas cuenta con un área de riesgos según estudio EY, 2021).

En consecuencia, es fundamental que la empresa ZEL CORP S.A.C., Si desea tener éxito en la gestión de riesgos, necesita una estructura de control interno sólida, ya que una mala gestión de los almacenes dará lugar a datos insuficientes y erróneos sobre los que basar las decisiones, en resumen, el deficiente control de las mercaderías y suministros dentro de los almacenes conllevaría a grandes pérdidas económicas en la organización. Mejorar el sistema de control interno existente del estudio de caso es una razón clave por la cual esta investigación es importante, mediante la participación de todos los integrantes involucrados en los pasos de control de la gestión de almacenes, con lo que se pretendería reducir pérdidas, costos de almacenamiento, compras más eficientes, organización efectiva del almacén, disminuir riesgos y controlar de costos de inventarios.

En relación con lo anterior, el trabajo de investigación estará orientado a analizar el diagnóstico del vínculo del sistema de control interno y la gestión de

almacenes, para posteriormente formular propuestas de mejora de ambas variables, por tanto, el estudio buscaría responder a la problemática general ¿Qué relación existe entre el sistema de control interno y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC", Arequipa, 2022? y las siguientes interrogantes de forma específica: a) ¿Qué relación existe entre el Ambiente de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"?, b) ¿Qué relación existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"?, c) ¿Qué relación existe entre las Actividades de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"?, d) ¿Qué relación existe entre la Información y Comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"? Y e) ¿Qué relación existe entre las Actividades de Supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"?

Asimismo, el estudio se justifica de manera teórica ya que se busca aumentar los conocimientos científicos con relación a las variables que son la base del estudio con el fin de que sea un modelo para avanzadas investigaciones. Consecuentemente buscamos establecer objetivos y metas para realizar propuestas que ayuden a incrementar el sistema de control interno del área de almacenes de la organización ZEL CORP SAC. Respecto a la justificación práctica la investigación ayudará sistemáticamente, para administrar correctamente el inventario, es necesario tener acceso a datos más precisos para tomar decisiones informadas en todos los ámbitos y reducir la probabilidad de desperdiciar recursos. Dado que un instrumento de investigación se desarrolla de acuerdo con procesos de validación de su contenido, existirá una justificación metodológica.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC", Arequipa, 2022. Los objetivos específicos son: a) determinar la relación que existe entre el Ambiente de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC", b) determinar la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC", c) determinar la relación que existe entre las

Actividades de Control la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC"; d) determinar la relación que existe entre la Información y Comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC" y e) determinar la relación que existe entre las Actividades de Supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora "ZEL CORP SAC".

En ese sentido, la hipótesis general de investigación estaría centrada en, el Sistema de Control Interno se relaciona de manera positiva y la Gestión de Almacén de la empresa constructora " ZEL CORP SAC", Arequipa, 2022. Las hipótesis específicas son: a) el Ambiente de Control se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C, b) la Evaluación de Riesgos se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C, c) las Actividades de Control se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C; d) la Información y Comunicación se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C y e) las Actividades de Supervisión se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

De los antecedentes internacionales, se exponen el trabajo presentado por Cabezas (2016), en la investigación que se tituló: “Gestión de inventario Y Sistema de Control Interno en el almacén de pinturas PintulImport – Santo Domingo”. El propósito es crear un sistema más eficiente de controles internos para administrar las existencias en el almacén de Santo Domingo, República PintulImport, una empresa de pintura con sede en República Dominicana. Todos los trabajadores de PintulImport sirvieron como muestra del estudio, Por eso está bien realizar este estudio utilizando un diseño no experimental y un nivel explicativo. La investigación se lleva a cabo mediante el uso de un cuestionario y una guía de entrevista. Se ha encontrado que PintulImport no cuenta con un mecanismo de Control Interno adecuado, y se ha propuesto una solución a este problema. Sin dicho sistema, el almacén carece de una gestión de inventario eficaz, lo que impide que la empresa optimice sus operaciones. La investigación actual del almacén de PintulImport ha establecido que la instalación carece de las reglas, los procesos y el código de ética necesaria en la empresa realicen su trabajo de manera efectiva y avancen dentro de la organización. La falta de un sistema de contabilidad e inventario impide que la empresa sepa qué recursos ya están disponibles y qué materiales se requieren en los almacenes para garantizar la satisfacción del cliente. Los trabajadores serán más productivos con esta tecnología y será más fácil rastrear los productos a medida que pasan del fabricante al estante de la tienda.

El trabajo presentado por Chuga (2020), en la investigación que se tituló “Elaboración de un control interno de inventario para el almacén Néstor Enríquez” ubicado en la ciudad de Tulcán – Carchi – Ecuador”. El objetivo del estudio es elaborar un sistema de manejo de inventarios para el almacén, con el fin de mejorar el manejo de stock y fomentar el tipo de competitividad que permita aplicar los principios contables. Siendo el diseño y nivel de investigación Descriptivo, No-Experimental. La entrevista sirvió como forma de recolección de datos para este estudio. Los resultados de los cuestionarios de control interno mostraron que había falta de comunicación entre la alta dirección de la empresa y que el centro de distribución Néstor Enrique tenía múltiples lapsos

administrativos, adicionalmente en la seguridad como medio de protección de los bienes que tanto dinero le están haciendo perder al establecimiento. Se estableció que el funcionamiento efectivo del departamento de inventario se ha visto interrumpido por la ausencia de un sistema de control interno, lo que ha resultado en pérdidas financieras por el abuso de recursos. El crecimiento rápido y efectivo de las operaciones internas de la empresa, cuando dicho crecimiento mejoraría la eficiencia y la eficacia, requiere el empleo de instrumentos tecnológicos. El potencial para adquirir una ventaja competitiva en el mercado es atractivo, como lo es el hecho de que no existen obligaciones de control interno relativas a la gestión de inventario, lo que ofrece una mayor mitigación del control.

El trabajo presentado por Martínez – Rocha (2019), en la investigación que se tituló: “Puesta en marcha de un sistema de control de inventario en la empresa Benjumea & Benjumea en el Municipio de Cerete – Córdoba”. “Resolver un problema importante abordando la causa subyacente: el registro ineficiente de datos y niveles de inventario, lo que conduce a un servicio al cliente deficiente, menores ganancias y una preparación desordenada”. Siendo el nivel y diseño de investigación Descriptivo – Explorativo, No-Experimental, Los inventarios, métodos y manuales de funciones de los gerentes de inventario de Ferretera Benjumea & Benjumea conformaron la muestra del estudio. El instrumento de investigación utilizado es la ficha de observación. La información resultante muestra que se determinó que el Administrador y Propietario de la Ferretería Benjumea & Benjumea, se evidencia que no cuentan con un organigrama organizacional y mucho menos un control de los inventarios, debido a la falta de herramientas adecuadas, tampoco pueden mantener registros precisos de las actividades diarias de la empresa. Dado que el objetivo fundamental de cualquier negocio es obtener ganancias a través de la venta de bienes, es lógico que las ventas efectivas de productos necesiten un recuento de inventario preciso. Serían incapaces de funcionar correctamente, brindar información inexacta al cliente acerca de la disponibilidad de estos llevaría a que el cliente se sintiera insatisfecho, lo que redundaría en menores ganancias. Si los niveles de existencias no se gestionan correctamente, se puede argumentar que las ventas sufrirán.

El trabajo presentado por Loja (2015), en el estudio que se tituló: “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CIA Ltda.”. Tuvo como propósito. “Llevar a cabo un sistema de gestión de inventarios para la empresa”, siendo el nivel y diseño de investigación Descriptivo, No-Experimental, Siendo la muestra de estudio son temas relacionados a los inventarios y la matriz FODA. El instrumento de investigación utilizado es cuestionario. Según los hallazgos, la firma FEMAPRE ha avanzado gracias a la experiencia previa de los fundadores, pero sus decisiones administrativas no están fundamentadas en la ciencia. No existe un inventario físico ni un repositorio de datos de inventarios, por lo que los trabajadores que realizan solicitudes en momentos inconvenientes no tienen acceso a datos precisos. También carece de un sistema confiable para controlar los niveles de existencias en relación con los flujos de productos. Concluimos que es de interés de la empresa establecer lineamientos para el almacén, ya que hacerlo nos permitiría llevar un mejor control de nuestro stock y representar con mayor precisión las cantidades de mercancías en el Kardex. La verificación del área de almacén debe ser verificada constantemente y no perjudicar a la empresa en pérdidas, todo esto debe estar ligada con las capacitaciones que se le debe de dar al personal esto conllevaría a una buena atención e información hacia el cliente.

El trabajo presentado por Coronel (2021), en el estudio que se tituló: “Sistema de Control Interno de Inventarios para la disminución del riesgo de fraudes en la MIPYMES pequeña importadora”. El objetivo de la auditoría es conocer la efectividad de los controles internos de inventario de la empresa para prevenir el fraude en los años fiscales 2018 y 2019, siendo el nivel descriptivo y diseño no experimental. El instrumento utilizado es el cuestionario. Con base en los hallazgos, se desarrolló un estudio cuantitativo y cualitativo con el uso de varias técnicas analíticas que revelaron el alcance de los impactos monetarios de estas deficiencias. El informe contiene datos tanto cualitativos como cuantitativos que pueden utilizarse para formular una solución. Los hallazgos más importantes se detallan en un informe técnico que se redactó. Dado que la ausencia de controles o las deficiencias de los controles afectan significativamente los resultados, se puede inferir que la teoría a sustentar es correcta.

De los antecedentes nacionales, se tiene los trabajos presentados por Farfán (2022), en la investigación que se tituló: "La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario". Universidad Peruana Unión, para obtener el título profesional de Contador Público. Tuvo como propósito: "conocer el impacto que tiene la gestión de inventario en los resultados de una farmacia clínica y utilice ese conocimiento para mejorar todo, desde la gestión del almacén hasta la entrega de productos". 11 empleados de la farmacia de la Clínica Adventista Ana Stahl en Iquitos, Perú, conformaron la muestra del estudio. Se utilizó un diseño de investigación no experimental, correlacional. Para este estudio, utilizamos un cuestionario como herramienta de investigación. Los datos refutan la hipótesis nula al mostrar que la gestión de inventario estaba vinculada a la rentabilidad del estudio de caso ($Rho=0,956$), por lo que este resultado contradecía la hipótesis nula. La conclusión del estudio es que la mayor rentabilidad de la empresa puede atribuirse en gran parte al éxito del control interno. Se sugiere revisar los procedimientos de almacenamiento y control del nivel de existencias del inventario para mantener el nivel actual de mejora de la rentabilidad.

El trabajo presentado por Córdova (2022), en la investigación que se tituló: "Mecanismos de control interno y su aplicación en el área de almacén para mejorar la gestión de la pequeña empresa inversiones J.A. SAC – Lima, 2021". Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para obtener el título profesional de Contador Público. Tuvo propósito: "Determinar si se obtiene una mejor gestión al utilizar un sistema de control de existencias en el almacén". El nivel y diseño de investigación de tipo descriptiva, no-experimental, estudio la empresa Inversiones JA SAC, ubicada en Lima, Perú, y los instrumentos de investigación utilizados la entrevista a través de un cuestionario. Los resultados muestran que el rubro de comercialización de materiales de ferretería tiene una gestión aceptable de su organización y gestión de almacén, La diferencia entre la inspección física de los productos y el registro de los saldos del almacén es una fuente común de fricción dentro del almacén. Basados en los hallazgos de la investigación se ha determinado que se debe crear y comunicar a todo el personal del almacén un diagrama de flujo de salida y entrada de la mercadería

del almacén, sin mencionar la integración de software para control de movimiento en el caso de estudio.

El trabajo presentado por Melgarejo (2022), en la investigación que se tituló: “El control interno y su influencia en la gestión de inventario de la empresa Wantuy SAC – La Molina, 2019” Universidad Privada del Norte, para obtener el título profesional de Contador Público. Tuvo como propósito: “conocer de qué manera el control interno incide en la gestión de inventario”. Los empleados de la empresa sirvieron como muestra para la encuesta censal, la cual fue de carácter descriptivo, correlacional, no experimental. El instrumento usado fue la encuesta a través de un cuestionario y el estadístico utilizado es la Escala Likert. La mayoría de los encuestados (64 %) cree que el control interno tiene un impacto en la gestión de inventario, lo que sugiere un vínculo entre los dos. De acuerdo con los hallazgos de este estudio, la práctica de la gestión de inventarios está influenciada por el concepto de control interno.

El trabajo presentado por Aquima (2022), en la investigación que se tituló: “Propuesta de control de Inventarios en una empresa comercial” Universidad Peruana Unión, para obtener el título profesional de Contador Público. Tuvo como propósito: “Proponer un control de inventarios en la empresa”. Siendo el nivel y diseño de investigación Descriptivo, no-experimental, siendo la muestra de estudio a todo el personal que trabaja en los almacenes. El instrumento de investigación utilizado es la encuesta a través de cuestionario. De los resultados se observó que un 87% de los encuestados está de acuerdo en que se debe poner en marcha un control de inventarios en la organización. Se llega a la conclusión que existe la necesidad de un control de inventarios con las necesidades actuales. Y se recomienda instalar un sistema de vigilancia interna, para garantizar el buen funcionamiento de los materiales del área respectiva, para su venta respectiva.

El trabajo presentado por Mamani (2022), en la investigación que se tituló: “El control interno y su efecto en la gestión administrativa de la oficina de almacén central - Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018” Universidad Nacional del Altiplano, para obtener el título profesional de Contador Público. La investigación tiene como propósito: “Conoce cómo impacta el control interno

de la gestión administrativa del almacén central”. Siendo el nivel y diseño de investigación descriptivo / analítico, no-experimental, siendo la muestra de estudio de 12 colaboradores. El cuestionario y la ficha de observación se usaron como instrumento y técnica. El 67% del personal de área de almacén desconocen el ROF y MOF y el código de conducta y ética, tampoco reciben ninguna instrucción de la alta dirección. Se encontró que el área de estudios tenía un control interno inadecuado sobre sus operaciones técnicas en 2017 y 2018, asimismo, las personas que laboran en la empresa desconocen las normas y procesos del almacén, así como sus códigos de ética y comportamiento. Los empleados de la organización del almacén central atribuyen rutinariamente a sus propios esfuerzos el 58 % de los logros del equipo de gestión, como muestra esta investigación.

CONTROL INTERNO

La directiva N°013-2016-CG/GPROD establece que las teorías y enfoques conceptuales del presente proyecto, se tiene la definición de sistema de control interno como “Todo lo que se hace y establece en cada organismo estatal, desde los actos a los planes a las políticas a las normas a los registros a la organización a los procesos y técnicas, y desde las actitudes de las autoridades y empleados” (Contraloría General de la República, 2016).

Una definición alternativa de control interno es "gobernanza", que es el proceso a través del cual la junta directiva, la gerencia y otros trabajadores de una empresa cooperan para lograr los objetivos operativos, de información y regulatorios de la empresa (COSO, 2013).

El control dentro de la administración puede tener diferentes significados de acuerdo a su utilización, primero desde un punto de vista restrictiva y coercitiva como la herramienta que limita los desvíos o comportamientos no aceptables para una organización, por otro lado, el control como un sistema automático de regulación se utiliza para mantener de forma constante el sistema de funcionamiento de los procesos, finalmente, el control como función administrativa, es la que formaría parte del proceso de administración, dentro de la planeación, organización y dirección. Lo que fue organizado, planeado y

dirigido produjo los resultados deseados es lo que el control debe verificar. El control se puede explicar en las siguientes etapas cíclicas (1) Los estándares pueden representarse en términos de tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, precios o indicaciones, y sirven para especificar qué se debe hacer y qué resultados se pueden anticipar (2) Observación del desempeño, es el proceso de verificar el resultado y recoger información; (3) Comparación, fase de contrastar el desempeño con los estándares establecidos y (4) Acción correctiva, comprende corregir los errores a los estándares establecidos (Chiavenato, 2004).

El control interno tiene que ser diseñado como parte del ciclo de la gestión, ya que al diseñarse procedimientos de control que no guardan relación con los procedimientos existentes, podría tener efectos adversos como el aumento de costos y en vez de generar valor, podría ser un obstáculo de los procesos. El examen del control interno, por otro lado, permitirá conocer más sobre el negocio y educar al equipo gerencial sobre las deficiencias del sistema de control interno (Mendoza et al., 2018).

Las entidades y organizaciones reconocen la importancia y beneficios del diseño de un sistema de control, para ello toman como fuente el modelo COSO, para posteriormente adecuarlos a la estructura y características propias de las entidades públicas, conforme al giro del negocio que ofrezcan al usuario. Un sistema de control bien diseñado es esencial para el éxito de cualquier empresa, y debe revisarse y actualizarse periódicamente para mantenerse al día con las demandas en constante evolución del mercado. Las empresas que reconozcan la necesidad de controles internos diseñarán estrategias para garantizar que todos los empleados, incluidos los funcionarios gubernamentales, sigan las reglas establecidas por el sistema. Esto generalmente se hace a través de seminarios educativos y seminarios diseñados para aumentar la conciencia en la empresa sobre la importancia del control interno. Entre otras estrategias, se pretende que los controles internos sean evaluados periódicamente, con el fin de poder tomar acciones preventivas y correctivas, efectuando los ajustes necesarios al sistema de control establecido (Huaiman, 2022).

En vista de lo anterior, el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, tiene como misión: “Desarrollar estándares internacionales para la gestión de riesgos, el control interno y la prevención del fraude con el fin de impulsar la eficacia y la eficiencia empresarial y reducir el fraude” (COSO, 2013). El marco COSO identifica los siguientes componentes de control interno: (1) Ambiente de control, que es la base del sistema de control interno y es responsabilidad de la alta gerencia. (2) *Evaluación de riesgos*, En este contexto, la "gestión de riesgos" se refiere al proceso continuo e iterativo de detección y evaluación de amenazas potenciales y los efectos de alteraciones potenciales en los contextos externo e interno. Un riesgo es cualquier cosa que pueda suceder y arruinar tus planes. (3) *Actividades de control*, estas son las reglas y regulaciones que se implementarán para garantizar que los objetivos estén protegidos de posibles amenazas. (4) *Información y comunicación*, fuente de información, tanto interna como oportunas, precisas y completas, para que la institución pueda cumplir con sus obligaciones de control. Difusión de información interna y externa facilitada por métodos de comunicación. (5) *Actividades de supervisión*, interpretarse como comprobaciones continuas para garantizar la integridad de todo el proceso de gestión de almacén. (Prince waterhouse Coopers, 2014).

Por otro lado, la *gestión de almacenes* es el planeamiento y la gestión que cada empresa debe tener para una adecuada organización y estandarización de los componentes que los comprenden y así poder entrar a competir con diferentes empresas que se encuentran establecidos en el mercado nacional como internacional. Donde las empresas por lo general no llegan a competir por tener deficiencias en niveles que son mucho más estratégicos como el ordenamiento, limpieza y clasificación, sin dejar de lado aquellos lineamientos como el tiempo y costo para la realización y procedimiento del almacén en reclutamiento, almacenaje, preparación de pedidos y su distribución (BERMUDES, 2018).

Cuando los productos en un almacén están bien etiquetados y son fáciles de ubicar, el almacén está bien organizado. Para la organización de un almacén es elaborar una planificación, organización y control en todo el proceso. " El tamaño, el número y la naturaleza de los bienes alojados, así como

el tipo de demanda, determinarán las características específicas del almacén”. En todo almacén la mercadería se debe almacenar lo justo, no se debe almacenar mucho ya que sería una inversión estancada, tampoco menos ya que implicaría perjuicio para el contenido de los usuarios. En la gestión de almacén, los almacenes deberán cumplir con un mapa donde facilite la forma gráfica de los lugares donde se establecerán cada mercadería, “Los pasillos, estanterías, contenedores y/o tarimas, así como los propios productos, deben etiquetarse en un entorno de almacén”, hay muchas formas de sistema de etiquetado: “EAN 13 (más utilizado), EAN 128 o GS1 128 (utiliza una serie de identificación de aplicación (IA), DICTAMATRIX (sistema codificación de datos en 2D), DUN 14 (código de barras de 14 dígitos). La gestión de almacenes tiene un punto de inicio en la cadena de suministro donde almacenar es “transportación a cero millas por hora”, se aboca en caracterización y los costos de todo el proceso de almacenaje como también la manipulación de los materiales, “estas tareas son importantes ya que pueden consumir hasta el 20 % del presupuesto de distribución física de una empresa, por lo que es importante pensar en ellas detenidamente”. El buen almacenaje y su adecuado inventario son parte de un costo, esto a su vez pueden ser bajos con la mejora en la eficiencia de su transporte y producción. La caracterización de un almacenaje se manifiesta en dos funciones, la posesión y el manejo, donde manejar los materiales es subir y bajar las mercaderías desde un punto de inicio hasta un punto de llegada en el área de almacén, la posesión o almacenamiento viene hacer agrupación de los inventarios que uno va realizar en el tiempo, donde hay se hará la distribución en los lugares donde se quiere situar. Todo almacén tiene que estar diseñado para la optimización y eficiencia de ubicación de los materiales, esto se refleja en cuatro funciones “pertenencia o mantenimiento, carga fraccionada, consolidación (break-bulk) y mezcla”. (BALLAU, 2018).

Por otro lado, en el módulo 3 del programa de especialización en logística, se define al almacén como un espacio u área donde se guardan diversos materiales necesarios en los procesos de la organización, dichos materiales se someten a un sistema de control de inventario, ingreso, salida, ubicación, registro, custodia y conservación. En ese sentido, desde 1940 a

1980 el sistema de almacenamiento ha ido evolucionando de un sistema manual, mecanizado, automatizado, integrado e inteligente. La importancia de un buen sistema de almacenamiento, se vería reflejado la disminución de los stocks, espacios físicos, optimización de las compras, costos y de inversión, así también, el ahorro de tiempo, los métodos de entrega optimizados y menos actividades significan que los suministros están protegidos contra peligros como incendios, robos y degradación, y se pueden realizar actualizaciones continuas sobre el estado de los materiales. Asimismo, se define a la Gestión de almacén como *“Cualquier material es recibido, almacenado y movido en el mismo almacén hasta el punto de consumo, y todos los datos generados durante el proceso son tratados y registrados como parte del proceso logístico”*.

El proceso de gestión de almacén:

- Planificación y organización
- Dirección (Recepción, almacenamiento y movimiento de los materiales).
- Control en la Gestión.

El diseño de la red de almacenamiento y transporte de mercancías forma parte de los procesos de organización y planificación. La ubicación, modelos, tamaño y Layout del almacén. Por otro lado, (1) la recepción de los materiales se refiere al proceso de entrada, descarga y verificación de los materiales, (2) el almacenamiento hace referencia a guardar y conservar los materiales, teniendo entre otras funciones: informar las compras, controlar el inventario y la vigilia del stock. Por lo tanto, todos los procedimientos de almacén mencionados anteriormente están bajo la atenta mirada de la gestión del almacén, con la debida atención a los datos de gestión y la información que debe ser entregada, especificaciones de productos, informes de actividad, desarrollo de indicadores, perfiles de empleados, registros diarios, identificación de ubicación por estante y pasillo, visibilidad y trazabilidad del producto, codificación y finalmente la tecnología utilizada como los código de barras, ordenadores, terminales portátiles y los sistemas utilizados (Portal, 2011). Un almacén se dividirá en: (1) *Recepción de Mercadería*: se requiere planificación para el proceso de bajada, recepción, verificación y etiquetado de la mercadería, y el ingreso de los productos al depósito. (2) *Almacenaje*: es la reducción en el

tiempo y traslado de internamiento y salida de mercadería. Para un buen almacenaje se debe interpretar el movimiento de la mercadería es decir la rotación de estas, el transporte que uno va a requerir para el movimiento interno como el tiempo y lugar para la preparación de los pedidos. Uno de los sistemas para una buena clasificación de mercadería es stock ABC. (3) *Gestión de pedidos*: llamado también picking viene hacer un costo alto ya que implica un trabajo manual y esto viene hacer la preparación de las mercaderías donde los trabajadores se movilizan hasta el lugar de almacenaje para el alza de la mercadería y preparar los mismos. (4) *Distribución de Mercadería*: viene hacer un proceso mecánico donde deberá entablar una serie de procedimientos, la verificación del cliente y su contenido de mercadería sean los indicados, llenado correcto de los datos en un sistema para una adecuada salida de inventario y finalizando con la comprobación correcta de salida de la mercadería. (Wolters, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

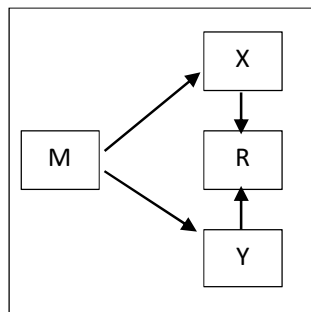
La investigación se realizó de tipo básica, es fundamental para el avance de la ciencia, y la investigación básica proporciona la base para la investigación aplicada. Exploratorio, descriptivo y explicativo son los tres niveles posibles (Nicomedes, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó es de tipo descriptivo de diseño no experimental, transversal y correlacional. Por lo cual solo se recogerá la información en un solo determinado momento. La investigación es correlacional cuando las personas investigan y solo pretende ver como las variables se relacionan en un determinado momento, y hacen un análisis de incidencia, siendo así la correlación de ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018)

Figura1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M = Trabajadores de la empresa ZEL CORP S.A.C.

X = Sistema de control interno

R = Relación entre X y

Y = Gestión en el área de almacén

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable 1: Sistema de control interno

Definición conceptual

El término "sistema de control interno" se refiere a un procedimiento en el que muchos departamentos de una organización trabajan juntos para garantizar que se sigan los requisitos normativos y de información y que se cumplan los propósitos de la entidad. (Meléndez, 2016)

Definición operacional

Se envió un cuestionario a 15 empleados para medir el sistema de control interno, el cual se desglosó en sus componentes (actividad de control, ambiente de control, supervisión, información y comunicación y evaluación de riesgos). Usando una escala ordinal, podemos cuantificar el significado de esta variable. La medición de la variable es de escala ordinal.

Indicadores

Los indicadores que se utilizó son: reglamento interno de trabajo, estructura orgánica, manuales de procesos y procedimientos, inventario de riesgos, matriz de riesgo, estrategias de respuestas de riesgo, procedimiento para disminuir riesgos, reporte de inventarios físicos, información recopilada internamente, información recopilada externamente, medidas tomadas tanto de prevención como de seguimiento, defectos observados y posibilidades de mejora observadas.

Escala de medición

La escala de medición será en la modalidad Likert. Donde 1= muy deficiente; 2=deficiente; 3= aceptable; 4= bueno y 5= excelente.

3.2.2 Variable 2: gestión de almacén

Definición conceptual

La gestión de un almacén incluye las tareas de recepción, almacenamiento y reubicación de mercancías dentro de la misma instalación. (Rubio y Villarroel, 2012).

Definición operacional

La gestión de almacén se midió por cuestionario las cuales tendrán las siguientes dimensiones: recepción de la mercadería, almacenaje, gestión de pedidos y distribución de mercadería para lo cual se utilizó el instrumento el cuestionario dirigido a 15 trabajadores. La medición de la variable es de escala ordinal.

Indicadores

Los indicadores para la gestión de almacén son las siguientes: descarga de la mercadería, verificar e inspeccionar la mercadería, identificar la ubicación de la mercadería, transportar la mercancía a la ubicación, ubicación final de la mercadería, orden de extracción, extraer la mercadería, transporte a la zona de expedición, acondicionamiento, control de pedidos y documentación final del pedido.

Escala de medición

La escale de medición será en la modalidad Likert. Donde 1= muy deficiente; 2=deficiente; 3= aceptable; 4= bueno y 5= excelente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población fue conformada por 15 Trabajadores de la Empresa ZELCORP S.A.C. dentro los cuales estuvieron personal administrativo, operacional y de almacén de nuestra empresa. Según Hernández y Mendoza (2018) es el conjunto de todos los elementos que integran con ciertas especificaciones.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la Empresa ZELCORP S.A.C. que trabajan en el presente periodo 2022, según las siguientes especificaciones.
 - Edad: mayores de 18 años
 - Colaboradores administrativos
 - Colaboradores con vinculo vigente

- Colaboradores de manera voluntaria que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores de la Empresa ZELCORP S.A.C. que no trabajen en el presente periodo 2022.
- Colaboradores que no tengan relación con las funciones de control.
- Colaboradores que no muestren interés en el estudio.

3.3.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), significa que no necesitamos incluir todas las instancias posibles en una consulta a menos que estemos realizando un censo, lo que requiere que incluyamos a todas las personas del mundo. Quince empleados de ZELCORP S.A.C. fueron utilizados como muestra censal para el estudio.

3.3.3 Unidad de análisis

Un colaborador de la Empresa Zelcorp S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumento

Técnica

Para el estudio de investigación se utilizó como técnica la encuesta, puesto que busca abarcar a muchos informantes en el estudio.

Según Bernal (2010) La encuesta, sigue siendo uno de los métodos más utilizados para recopilar datos, donde se compone de preguntas que se desarrollaron teniendo en cuenta la recopilación de datos. A pesar de que su credibilidad ha disminuido como resultado de los sesgos inherentes de los encuestados.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para el recojo de la información fue el cuestionario por ser el mecanismo que mejor se adapta a la encuesta. Santisteban (2019) el cuestionario es un documento que contiene preguntas para que el sujeto pueda emitir su opinión según alternativas propuestas con escala de Likert.

Validez y Confiabilidad

Validez

Según (Palella, 2012), muestra que existe validez cuando existe una conexión entre lo que se mide y lo que se desea, y cuando se puede confirmar la idoneidad del instrumento para el fin previsto y las variables en estudio.

Validez: Para garantizar la confiabilidad del estudio, se consultó a tres profesionales con antecedentes relevantes.

Validación de los expertos fueron revisados por 3 expertos en la materia, el primero el Maestro Amasifuen Reategui Manuel dando los siguientes puntajes para la variable 1 (47 puntos) y la variable 2 (48 puntos), el segundo el Doctor Horna Rubio Abraham Josué dando los siguientes puntajes para la variable 1 (48 puntos) y la variable 2 (48 puntos), tercero Doctor Villafuerte de la Cruz Avelino dando los siguientes puntajes para la variable 1 (48 puntos) y la variable 2 (49 puntos).

Confiabilidad

Hernández., et al (2014) da mención que un instrumento debe ser coherente i consistente para que los resultados se han favorables.

Análisis de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Se utilizó la herramienta estadística SPSS para calcular un coeficiente conocido como "Alfa de Cronbach", que luego se utilizó para determinar la validez de la prueba utilizada en este estudio. Cuando el coeficiente de confiabilidad (r^2) de una escala cae por debajo de 0,70, la confiabilidad de la escala se considera inadecuada.

Los hallazgos demuestran que la confiabilidad de la variable Sistema de Control Interno de la encuesta es fuerte, como lo muestra un Alfa de Cronbach de 0.824. Y de acuerdo con los datos, la confiabilidad de la aplicación de la encuesta de Gestión de Almacenes es bastante fuerte, como lo muestra un Alfa de Cronbach de 0.868.

3.5. Procedimientos

Primero, las herramientas de evaluación fueron desarrolladas y verificadas dos veces por tres expertos con títulos de maestría o superior; a continuación, se distribuyó un cuestionario de recolección de información; finalmente, se envió una carta de autorización a la institución correspondiente; finalmente, las encuestas se realizaron después de informar individualmente a cada participante y recibir su consentimiento. Posterior a la obtención de los datos sustraídos por los encuestados se importarán a SPSS donde se determinará una prueba de normalidad el tipo de coeficiente de correlación para cada objetivo planteado.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se usó para el análisis de datos será procesado utilizando el Excel y SPSS versión español 2022.

Análisis descriptivos

Esta investigación se analizó los datos reunidos para obtener así cuales variables están relacionadas entre sí. Los resultados que se determinen serán analizados mediante tablas cruzadas, tanto para las variables de estudio como para cada uno de sus dimensiones haciendo una complementación de tablas para la construcción de sus respectivos gráficos, terminando con su respectiva interpretación de resultados obtenidos.

Análisis inferencial

Se realizó la prueba de kolmogorv Smirnov ya que nuestra muestra de estudio es de 15 trabajadores. Si p (Sistema de control interno y gestión de almacenes) es inferior a 0,05, donde podemos aplicar la prueba de correlación de rangos de Spearman, comúnmente conocida como Rho de Spearman, que producirá una distribución lineal. Cuantificación del grado de relación entre las dos variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para representar con precisión su propia auditoria y proteger los derechos de todos aquellos que participaron voluntariamente en el estudio, se siguió todos los protocolos descritos en las leyes de investigación de la universidad. Todo el material recabado de los empleados de la organización ZELCORP que participaron en la investigación será utilizado únicamente con fines académicos, y los aportes del trabajo se sujetaron a las normas de la APA 7^a edición. Prima la ética profesional de cada uno de los encuestados para la mejor obtención de resultados.

IV. RESULTADOS

La encuesta se llevó a cabo a 15 colaboradores de la empresa constructora ZELCORP SAC, posteriormente los datos fueron tabulados en un Excel y exportado al SPSS para su procesamiento y análisis, teniendo como resultado lo siguiente:

Tablas descriptivos

Primer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre el Ambiente de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Tabla 1

Gestión de Almacén y Ambiente de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Ambiente de Control			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de Almacén	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Ambiente de Control	100,0 %	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	0	11	3	14
		% dentro de Ambiente de Control	0,0%	100,0 %	100,0 %	93,3%
Total		Recuento	1	11	3	15
		% dentro de Ambiente de Control	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
			%	%	%	%

Interpretación

El 6,7% de empleados de ZELCORP SAC señalaron deficiencia en la Gestión de almacén. Este porcentaje es mayor en las personas que señalan que el ambiente de control es bajo, es decir que el 100% de los que creen que el ambiente de control es bajo están de acuerdo con que la gestión de almacén es deficiente. Sin embargo, es más probable que las personas que trabajan en un lugar de trabajo de control medio o alto informen que la gestión del almacén es consistente (93,3 % de todos

los trabajadores). Debido a que hay variaciones tan amplias entre los diversos contextos de control de gestión rutinaria del almacén.

Segundo objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Tabla 2

Gestión de Almacén y Evaluación de Riesgo de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Evaluación de Riesgo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de Almacén	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Evaluación de Riesgo	100,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	0	11	3	14
		% dentro de Evaluación de Riesgo	0,0%	100,0%	100,0%	93,3%
Total		Recuento	1	11	3	15
		% dentro de Evaluación de Riesgo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación

El 6,7% de empleados de ZELCORP SAC señalaron deficiencia en la Gestión de almacén. Este porcentaje es mayor en las personas que señalan que la evaluación de riesgo es baja, es decir que el 100% de los que creen que la evaluación de riesgo es baja, están de acuerdo con que la gestión de almacén es deficiente. Por otro lado, el 93,3% de empleados señalan que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican una evaluación de riesgo medio y alto. Por tanto, la evaluación de riesgo sí explica la gestión de almacén de la empresa en estudio, siendo una relación fuerte ya que las diferencias entre la evaluación de riesgo son considerables en la categoría de una gestión de almacén regular.

Tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre las Actividades de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Tabla 3

Gestión de Almacén y Actividades de Control de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Actividades de Control			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de Almacén	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Actividades de Control	100,0 %	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	0	13	1	14
		% dentro de Actividades de Control	0,0%	100,0 %	100,0 %	93,3%
Total			1	13	1	15
			100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
			%	%	%	%

Interpretación

El 6,7% de empleados de ZELCORP SAC señalaron deficiencia en la Gestión de almacén. Este porcentaje es mayor en las personas que señalan que las actividades de control son bajas, es decir que el 100% de los que creen que las actividades de control son bajas, están de acuerdo con que la gestión de almacén es deficiente. Por otro lado, el 93,3% de empleados señalan que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican las actividades de control como medio y alto. Teniendo en cuenta la amplia gama de desviaciones de la norma que caracterizan las actividades de control que caen bajo el paraguas de la "gestión regular de almacenes", es razonable suponer que las actividades de control representan la gestión de almacenes en la empresa bajo escrutinio.

Cuarto objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la Información y Comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Tabla 4

Gestión de Almacén e Información y Comunicación de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

		Información y Comunicación		
		Bajo	Medio	Total
Gestión de Almacén	Deficiente	1	0	1
	% dentro de Información y Comunicación	100,0%	0,0%	6,7%
	Regular	0	14	14
	% dentro de Información y Comunicación	0,0%	100,0%	93,3%
Total	Recuento	1	14	15
	% dentro de Información y Comunicación	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación

El 6,7% de empleados de ZELCORP SAC señalaron deficiencia en la Gestión de almacén. Este porcentaje es mayor en las personas que señalan que la información y comunicación es baja, es decir que el 100% de los que creen que la comunicación e información es baja, están de acuerdo con que la gestión de almacén es deficiente. Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalan que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican la información y comunicación como medio y alto. Por tanto, la comunicación e información sí explican la gestión de almacén de la empresa en estudio, siendo una relación fuerte ya que las diferencias entre la comunicación e información son considerables en la categoría de una gestión de almacén regular.

Quinto objetivo específico

Determinar la relación que existe entre las Actividades de Supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Tabla 5

Gestión de Almacén y Actividades de Supervisión de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

		Actividades de Supervisión				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de Almacén	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Actividades de Supervisión	100,0 %	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	0	13	1	14
		% dentro de Actividades de Supervisión	0,0%	100,0 %	100,0 %	93,3%
Total		Recuento	1	13	1	15
		% dentro de Actividades de Supervisión	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Interpretación

El 6,7% de empleados de ZELCORP SAC señalaron deficiencia en la Gestión de almacén. Este porcentaje es mayor en las personas que señalan que la actividad de supervisión es baja, es decir que el 100% de los que creen que la actividad de supervisión es baja, están de acuerdo con que la gestión de almacén es deficiente. Por otro lado, el 93,3% de empleados señalan que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican la actividad de supervisión como medio y alto. Por tanto, la actividad de supervisión se explica la gestión de almacén de la empresa en estudio, siendo una relación fuerte ya que las diferencias entre la actividad de supervisión son considerables en la categoría de una gestión de almacén regular.

Pruebas de Normalidad

Se utiliza la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, porque la presente investigación tiene menos de 50 datos.

Tabla 6

Prueba de normalidad Sistema de Control Interno

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema de Control Interno	0,284	15	0,000
Ambiente de control	0,694	15	0,000
Evaluación de riesgos	0,694	15	0,000
Actividades de control	0,530	15	0,000
Información y comunicación	0,284	15	0,000
Actividades de supervisión	0,530	15	0,000

Tabla 7

Prueba de normalidad Gestión de Almacén

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de Almacén	0,284	15	0,000
Recepción de Mercadería	0,561	15	0,000
Almacenaje	0,413	15	0,000
Gestión de Pedidos	0,284	15	0,000
Distribución de la Mercadería	0,000	15	0,000

Interpretación

Es importante tener en cuenta la relevancia (sig.) Tanto en el Sistema de Control Interno como en la Gestión de Almacenes, el umbral de significancia para rechazar la hipótesis nula y determinar que los datos no son paramétricos es menor a 0.05.

Por lo tanto, la conexión lineal entre las dos variables de estudio se medirá mediante el Rho de Spearman, una prueba de correlación de rango adecuada para distribuciones no normales.

Prueba de hipótesis

La escala de interpretación de la prueba de estadística de correlación de Spearman:

- Correlación negativa perfecta si es igual a -1
- Correlación negativa fuerte moderada débil si es -0,5
- Ninguna correlación si es igual a 0
- Vinculo positiva moderada fuerte si es igual a +0,5
- Vinculo positiva perfecta si es igual a +1

Hipótesis General

H1: El sistema de control interno se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: El sistema de control interno no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 8

La relación del control interno y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Sistema de control	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Sistema de control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	15	15

De acuerdo con la tabla 8 se verifico que la hipótesis H1, que el sistema de control interno se asoció positivamente con la gestión de almacenes de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022, es sustentada por los datos. El coeficiente de determinación de esta relación es 1 y el nivel de significación es 0,05.

Contraste de la hipótesis específica 1

H1: El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: El ambiente de control no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 9

La relación del Ambiente Control Interno y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Ambient e de control	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Ambiente de control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	0,559
		Sig. (bilateral)	.	0.030
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	0,559	1,000
		Sig. (bilateral)	0,030	.
		N	15	15

La Tabla 9 mostro que la hipótesis H1 fue correcta; específicamente, existió una relación positiva entre la calidad del ambiente de control interno y la calidad de la Gestión de Almacén en ZELCORP S.A.C., empresa constructora con sede en Arequipa, Perú. El coeficiente de esta relación es 0,559 y el nivel de significación es < 0,05.

Contraste de la hipótesis específica 2

H1: La evaluación de riesgos se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: La evaluación de riesgos no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 10

La relación de la Evaluación de Riesgo y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Evaluación de riesgo	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,559
		Sig. (bilateral)	.	0.030
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	0,559	1,000
		Sig. (bilateral)	0,030	.
		N	15	15

Usando un coeficiente de 0,559 y un valor p de menos de 0,05, la tabla 10 confirmo que la evaluación de riesgos y la gestión de almacenes están relacionadas positivamente. Como resultado, acepto H1, que establece que existió una correlación positiva entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacenes en ZELCORP S.A.C., empresa constructora con sede en Arequipa, en el año 2022.

Contraste de la hipótesis específica 3

H1: Las actividades de control se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: Las actividades de control no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 11

La relación de la Actividad de Control y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Actividades de Control	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,732
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	0,732	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	15	15

En la Tabla 11 se observó que existe una relación un tanto favorable entre las actividades de control y la gestión de almacenes en la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. en Arequipa, 2022, con un coeficiente de 0.732 y un nivel de significación de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis H1.

Contraste de la hipótesis específica 4

H1: La información y comunicación se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: La información y comunicación no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 12

La relación de la Información y Comunicación y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Información y comunicación n	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	1,000	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	15	15

De acuerdo con la tabla 12 se verifico la existencia un vínculo positivo perfecto entre la información y comunicación y la gestión de almacén, con un coeficiente de 1 y un nivel de significación < 0,05. Por lo que fue aceptada la hipótesis H1, es decir que la comunicación e información se relaciona de manera positiva con la Gestión de Almacén de la Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

Contraste de la hipótesis específica 5

H1: Las actividades de supervisión se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

H0: Las actividades de supervisión no se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

Tabla 13

La relación de las Actividades de Supervisión y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022.

			Actividades de supervisión	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Actividades de supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	0,732
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	15	15
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	0,732	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	15	15

De acuerdo con la tabla 13 se verifico la existencia de un vínculo positivo moderado fuerte de las actividades de gestión y supervisión de almacén, con un coeficiente de 0,732 y un nivel de significación menor a 0,05. Por lo que fue aceptada la hipótesis H1, es decir que las actividades de supervisión se relacionan de forma positiva con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

V. DISCUSIÓN

El objetivo fue conocer la relación entre el sistema de control interno de ZELCORP SAC y su gestión de almacenes en Arequipa, 2022. Al respecto, el análisis de la información analizada arrojó que el 6.7 por ciento del sistema de control interno de ZELCORP SAC se encuentra dentro del categoría "baja", mientras que el 93,3 por ciento cae en la categoría "media", la gestión de almacén tiene igual calificación en un 6,7% como deficiente y en un 93,3% como regular. Por lo que, se desprendió que en la empresa constructora un sistema de control interno de nivel medio guarda relación positiva perfecta con una calificación regular de la gestión de almacén, con una correlación Rho de Spearman de 1. De la encuesta, con respecto a la calificación de la gestión de almacén, el 73,3% de los colaboradores señalaron que la recepción de mercadería es regular y un 26,67% eficiente, en cuanto al almacenaje el 86.67% lo califican como regular y un 13,3% como eficiente, de la gestión de pedidos un 93,33% lo califica como regular y un 6,67% como eficiente y de la distribución de la mercadería el 100% de las personas señalan que es regular, en resumen, la gestión de almacén es aceptable. Los hallazgos son consistentes con los de los estudios de Melgarejo (2022) Mientras que el 64% de los encuestados ven una asociación entre el control interno y la gestión de inventario. Por otro lado, también Farfán (2022) encontró una correlación Rho de 0,956 entre la gestión eficaz y el éxito financiero de su unidad de investigación y el cumplimiento estricto de los procedimientos de control de inventario.

Del análisis del *objetivo específico 1*: Se conoció que el vínculo que existe entre el Ambiente de control y la gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C, Arequipa 2022, se advirtió la existencia un vínculo positivo moderada del ambiente de control interno y la gestión de almacén con un Rho de Spearman de 0,559. Asimismo, un 6.7% de los colaboradores indicaron que el ambiente de control de la empresa es de nivel bajo, por lo que se infiere que el reglamento interno de trabajo, la estructura orgánica y los manuales de procesos y procedimientos son deficientes. Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalaron que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican un ambiente de control medio y alto. Los resultados por Córdova (2022) muestran que la organización de estudio del rubro de comercialización de materiales de ferretería tiene una gestión aceptable de su organización y gestión

de almacén, con estos hallazgos se asevera que el ambiente de control debe ser óptimo para una buena gestión del control y supervisión estructuralmente en la organización, y para el establecimiento de manuales de procedimientos y procesos en la empresa, todo lo cual garantizará la competitividad en el mercado. , al eliminar las discrepancias entre la verificación del registro de los saldos de depósito.

Del análisis del *objetivo específico 2*: Se conoció la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022 se advirtió la existencia un vínculo positivo moderada de la evaluación de riesgo y la gestión de almacén con un Rho de Spearman de 0,559. Asimismo, un 6.7% de los colaboradores señalan que la evaluación de riesgo de la empresa es de nivel medio, por lo que se infiere que el conocimiento de la relación de riesgos y las estrategias de respuestas a los riesgos identificados en el área de almacén es considerado como deficiente Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalaron que la gestión de almacén, calificaron una evaluación de riesgo medio y alto. Los resultados Farfán (2022), determinó que la gestión de inventario juega un papel vital en el éxito de los resultados financieros del estudio de caso, con una correlación del $Rho=0,956$, rechazándose la hipótesis nula. La conclusión del estudio es que la mayor rentabilidad de la empresa puede atribuirse en gran parte al éxito del sistema de control interno. Se sugirió revisar los procedimientos de almacenamiento y control del nivel de existencias del inventario para mantener el nivel actual de mejora de la rentabilidad.

Del análisis del *objetivo específico 3*: Se conoció el vínculo que existe entre las actividades de control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C, Arequipa 2022 se advirtió la existencia un vínculo positivo moderada de las actividades de control y la gestión de almacén con un Rho de Spearman de 0,732. Asimismo, un 6.7% de los colaboradores señalan que las actividades de control de la empresa son de nivel bajo, Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalaron que la gestión de almacén, califican una evaluación de riesgo medio y alto, por lo que se infiere que el procedimiento para disminuir riesgos y el reporte de inventarios físicos del área de almacén es aceptable. Ello, se asemeja a la información resultante en el trabajo de investigación de Córdova (2022) sus hallazgos indicaron que la empresa de investigación que vendía

artículos de hardware tenía una gestión adecuada del almacén a pesar de ciertas fallas entre la verificación física de los productos básicos y el registro de los saldos del almacén. Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalan que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican la información y comunicación como medio y alto. Los resultados Cabezas (2016), los resultados muestran que no se posee un sistema de Control Interno, motivo por lo cual se ha elaborado una propuesta de implementar un sistema debido a que el almacén no ha tenido un debido control de inventarios y así no tiene una optimización en sus procesos. Con resultados comparados se dijo que la implementación de un soporte informático de inventarios es muy importante en una empresa ya que nos facilita y ayuda a tomar decisiones que beneficiaran a la empresa.

Del análisis del *objetivo específico 4*: Se conoció el vínculo que existe entre la Información y Comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C, Arequipa 2022 se advierte la existencia un vínculo positivo perfecta de la comunicación e información y la gestión de almacén con un Rho de Spearman de 1. Además, el 6,7 % de las personas tiene una impresión negativa de la comunicación e información de la empresa, lo que probablemente se deba a problemas con los datos generados por el almacén, el informe de ingresos y salidas y las líneas de contacto entre el almacén y otros departamentos. Sin embargo, el 93,3% de los trabajadores estuvo de acuerdo en que la gestión del almacén es consistente; esta cifra aumenta entre los trabajadores que valoran más el acceso a la comunicación e información. Los resultados Martínez – Rocha (2019) evidencian que no cuentan con un organigrama organizacional y mucho menos un control de los inventarios, tampoco cuentan con la infraestructura adecuada para registrar adecuadamente las actividades de la empresa, por lo que no lo hacen de manera ordenada. Con estos resultados se afirmó que la implementación de políticas y estructura organizacional debe ser primordial para la buena comunicación entre las diferentes áreas y así poder obtener un mayor grado de eficiencia entre la información relevante de los productos e inventarios que se tiene en la empresa.

Del análisis del *objetivo específico 5*: Se conoció el vínculo que existe entre las actividades de supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora

ZELCORP S.A.C, Arequipa 2022, se advierte la existencia un vínculo positivo moderada de las actividades de supervisión y la gestión de almacén con un Rho de Spearman de 0,732. Asimismo, un 6.7% de los colaboradores señalan que las actividades de supervisión de la empresa son de nivel bajo, por lo que se infiere que las acciones de prevención ante los riesgos, el registro de oportunidades y el proceso de supervisión en el área de almacén es considerable deficiente. Por otro lado, el 93,3% de los colaboradores señalaron que la gestión de almacén es regular, y este porcentaje es mayor en los que califican la actividad de supervisión como medio y alto. Los resultados Aquima (2022), los resultados revelaron que se obtuvo que un 87% de los encuestados está de acuerdo en que se debe implementar un control de inventarios en la empresa. Se llegó a la conclusión que existe la necesidad de un control de inventarios con las necesidades actuales. Y se recomendó instalar un sistema de vigilancia interna, para garantizar el buen funcionamiento de los materiales del área respectiva, para su venta respectiva. Ello coincidiría con la conclusión de Aquima (2022) quien resalta la relevancia de poner en marcha un control de inventarios mediante la instalación de un sistema de vigilancia interna, que permita garantizar el buen funcionamiento de los materiales del área

VI. CONCLUSIONES

1. Un Rho de Spearman de 1.00 indico una relación perfectamente positiva entre el Sistema de Control Interno de Constructora Zelcorp S.A.C. y su Gestión de Almacenes, y su nivel significa el $< 0,05$. En ese sentido, fue aceptada la hipótesis alterna, es decir que ambas variables se relacionaron de forma positiva, por lo que un buen sistema de control conllevaría a una eficiente gestión del almacén.
2. Al 5% de nivel de significancia, un vínculo de Spearman de 0.559 indico una relación favorable entre el ambiente de control interno Zelcorp S.A.C. y su gestión de almacenes. Dado que un buen ambiente de control (reglas internas de trabajo, estructura organizacional y manuales de procesos y procedimientos) conduciría a una gestión eficaz de las tiendas, se sustenta la hipótesis alternativa.
3. El coeficiente de Spearman entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacenes en Constructora Zelcorp S.A.C. es 0,559, que es una fuerte correlación positiva moderada en el nivel de 0,05. Por lo cual, fue aceptada la hipótesis alterna, es decir que ambas variables se relacionaron de forma positiva, por lo que una buena evaluación de riesgo (inventario de riesgos, matriz y estrategias de respuestas de riesgo) conllevarían a una eficiente gestión del almacén.
4. Existió un vínculo positivo moderado fuerte de las actividades de control y la gestión de almacén de la Constructora Zelcorp S.A.C. con un coeficiente de Rho de Spearman 0,732 y un nivel de significación $< 0,05$. Por lo tanto, se consideró que los dos factores se asociaron positivamente, de modo que una gestión eficaz del almacén resultaría de unas excelentes actividades de control (informes de inventario físico y procesos para limitar riesgos).
5. Con un Rho de Spearman de 1.000 y un alfa de 0,05, se encontró una relación positiva estadísticamente significativa entre la información y comunicación de Constructora Zelcorp S.A.C. y la gestión de almacenes $< 0,05$. En ese sentido, fue aceptada la hipótesis alterna, es decir que ambas variables se relacionaron de forma positiva, por lo que una buena información y comunicación (interna y externa) conllevaría a una eficiente gestión del almacén.

6. Seis, un coeficiente Rho de Spearman de 0.732 y un valor p de 0.024 se indicó una relación moderadamente favorable entre las operaciones de supervisión de Constructora Zelcorp S.A.C. y su gestión de almacenes $< 0,05$. Por lo cual, fue aceptada la hipótesis alterna, es decir que ambas variables se vincularon de forma positiva, por lo que una buena actividad de supervisión (acciones de prevención, monitoreo, registro de deficiencias y oportunidades) conllevaría a una eficiente gestión del almacén.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con el fin de administrar mejor el inventario del almacén y mantenerlo organizado, se sugiere que los altos mandos de Constructora Zelcorp S.A.C. revisen el marco actual del sistema de control interno de la empresa tomando como referencia el Marco de Control Interno Integrado COSO 2013.
2. El Gerente debe actualizar el *ambiente de control* de gestión del almacén, informando a todos los empleados sobre las normas internas de trabajo de la empresa y brindándoles una clara ilustración de la estructura organizacional de Constructora Zelcorp S.A.C., como un organigrama actualizado. Por otro lado, debe redactar manuales de procedimientos para los procesos recién formados en el almacén y determinar los roles de cada colaborador.
3. El Gerente debe establecer una fecha objetivo trimestral para realizar una *evaluación de riesgos* del área del almacén a fin de formular estrategias para mitigar cualquier peligro relacionado con las operaciones comerciales que se llevan a cabo allí. El robo, la merma y la falta de inventario pueden evitarse si el gerente implementa un sistema de control de inventario físico mensual.
4. Se recomienda al jefe encargado del almacén a brindar una *información y comunicar* mediante un reporte semanal de los ingresos y salidas de los bienes, mermas, deterioros y faltantes, a la Gerencia General, de forma clara y oportuna con el fin de poder elaborar indicadores de medición de la gestión del almacén.
5. Se recomienda al jefe encargado del almacén y a la Gerencia de la empresa Constructora Zelcorp S.A.C. elaborar las acciones de *prevención de los riesgos* identificados en el almacén, a través del uso correcto de los formatos y codificaciones adecuadas de los materiales, herramientas y equipos. Por otro lado, las *actividades de supervisión* deberían ser constantes para evitar posibles robos de materia

REFERENCIAS

- Aquima, D. y Parí, I. (2022). Propuesta de control de Inventarios en una empresa comercial. Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/5379>
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5th ed.). Ciudad de México: Prentice Hall.
- Bermúdez, J. C. (2018). *Importancia de la gestión de almacenes en las empresas: revisión de la literatura (Trabajo de investigación)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/15287>
- Cabezas, M. y Morales, J. (2016). *Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas PintulImport – Santo Domingo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3770>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chuga, Y. y Góngora, H. (2020). *Diseño de un control interno de inventario para el almacén Néstor Enríquez ubicado en la ciudad de Tulcán – Carchi – Ecuador*. Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23194>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (mayo de 2013). *Control interno – Marco integrado*. Resumen Ejecutivo. https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Contraloría General de la República (2016). *Control Interno*. Departamento de Estudios e Investigaciones.
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf
- Córdova, L. (2022). Mecanismos de control interno y su aplicación en el área de almacén para mejorar la gestión de la pequeña empresa inversiones J.A. SAC – Lima, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/28654>
- Coronel (2021). Sistema de Control Interno de Inventarios para la disminución del riesgo de fraudes en las mi pymes pequeña importadora.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4409>

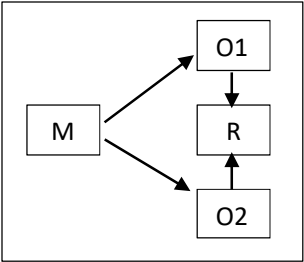
- Directiva N°013-2016-CG/GPROD del 2016. Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado. La Contraloría General de la República. Resolución de Contraloría N°149-2016-CG.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Farfán, S. (2022). *La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario*. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5611>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – ITESM (24 de octubre de 2018). *¿Qué hacen Walmart y Amazon hoy para tener un control de inventarios perfecto?* <https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/noticias/que-hacen-walmart-y-amazon-hoy-para-tener-un-control-de-inventarios-perfecto>
- Lenis, A. (21 de agosto de 2021). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo? Marketing*. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>
- Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CIA Ltda*. Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7805>
- Mamani, L. (2022). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa de la oficina de almacén central - Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018*. Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17654>
- Martínez, S. y Serpa, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el Municipio de Cerete – Córdoba*. Universidad Cooperativa de Colombia
- Meléndez (2016). Control interno. <https://docplayer.es/54400600-Juan-bladimiro-melendez-torres-control-interno-universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-sistema-de-universidad-abierta-1.html>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

- Melgarejo, D. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de inventario de la empresa Wantuy SAC – La Molina, 2019. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30484>
- Pérez, M. y Wong, H. (2018). Gestión de inventarios en la empresa SOHO COLOR SALÓN & SPA en Trujillo (Perú), en 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Universidad El Bosque*. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132010/html/>
- Portal, C. (2011). *Gestión de stocks y almacenes*. <https://vidalich.files.wordpress.com/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>
- Price waterhouse Coopers. (noviembre de 2014). *Marco Integrado de Control Interno COSO 2013. Alcaldía de Medellín, Secretaría de Evaluación y Control*. <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano 2/PlandeDesarrollo 0 20/Publicaciones/Shared%20Content/Documents/2014/SEMControlAuditoriaInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Integrado%20de%20Control%20Interno V2.pdf>.
- “El 56% de empresas peruanas cuenta con un área de riesgos, según estudio EY (10 febrero, 2021)”
- <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-56-de-empresas-peruanas-cuenta-con-un-area-de-gestion-de-riesgos-afirma-ey-peru-nndc-noticia/>.
- Rubio y Villarroel (2012). Gestión de pedidos y stock AULA MENTOR <https://docplayer.es/28292024-Gestion-de-pedidos-y-stock-aula-mentor.html>.
- Wolters Kluwer (2016). La gestión del almacén en la pyme. <https://apen.es/newsletters/PDF/ebook-gestion-almacenes-2016.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Sistema de Control Interno y Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el Sistema de control interno y la gestión de almacén de la Empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Objetivos generales: Determinar la relación que existe entre Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>Hipótesis general: El Sistema de control interno se relaciona positivamente con la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] --> R[R] O2[O2] --> R[R] </pre>
<p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el Ambiente de control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el Ambiente de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>Hipótesis específicas El Ambiente de Control se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S A C, Arequipa, 2022</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>La Evaluación de Riesgos se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S A C, Arequipa, 2022</p>	

<p>¿Qué relación existe entre las Actividades de control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las Actividades de Control y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>Las Actividades de Control se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S A C, Arequipa, 2022</p>	<p>Dónde: M = Trabajadores O1 = Sistema de Control Interno R = Relación entre O1 y O2 O2 = Gestión en el Área de Almacén</p> <p>Población y muestra (cuantificada) 15 trabajadores</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Cuestionario <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Excel - SPSS version español 2022
<p>¿Qué relación existe entre la Información y comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Información y Comunicación y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>La Información y Comunicación se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S A C, Arequipa, 2022</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la Actividades de Supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las Actividades de Supervisión y la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C., Arequipa, 2022</p>	<p>Las Actividades de Supervisión se relaciona positivamente con la gestión de almacén de la empresa constructora ZELCORP S A C, Arequipa, 2022</p>	

ANEXOS 2:

Operacionalización de la variable sistema de control interno y gestión de almacén.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Sistema de control interno	El sistema de control interno es un proceso en el cual se involucran las diferentes áreas de una entidad, diseñado con la finalidad de establecer un grado de seguridad para el cumplimiento de los objetivos de las operaciones las mismas que están relacionadas con la información y cumplimiento de las mismas. (Meléndez, 2016)	El sistema de control interno se medirá por un cuestionario el que estará compuesto por los siguientes niveles: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, actividades de control, información y comunicación y por último de la supervisión.	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Actividades de supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno de trabajo. • Estructura orgánica. • Manuales de procesos y procedimientos. • Inventarios de riesgos. • Matriz de riesgos. • Estrategias de respuestas de riesgo. • Procedimientos para disminuir riesgos. • Reporte de inventarios físicos. • Información interna • Información externa. • Acciones de prevención y monitoreo. • Registro de deficiencias. • Registro de oportunidades de mejora 	<p>Escala ordinal</p> <p>1= Muy deficiente</p> <p>2=Deficiente</p> <p>3=Aceptable</p> <p>4=Buena</p> <p>5=Excelente</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de almacén	La gestión de almacenes es el proceso que se encargara de los siguientes aspectos recepción, almacenamiento y movimiento de las mercancías dentro del mismo almacén. (Rubio y Villarroel, 2012)	La gestión de almacén se utilizará el cuestionario las cuales tendrán las siguientes dimensiones: recepción de la mercadería, almacenaje, gestión de pedidos y distribución de mercadería.	Recepción de la mercadería	<ul style="list-style-type: none"> • Descarga de mercancía. • Verificar e inspeccionar la mercancía. • Identificar y codificar la mercancía. 	Escala ordinal 1= Muy deficiente 2=Deficiente 3=Aceptable 4=Buena 5=Excelente
			Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la ubicación de la mercancía. • Transportar la mercancía a la ubicación • Ubicación final de la mercancía. 	
			Gestión de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de extracción. • Extraer la mercancía • Transporte a la zona de expedición. • Acondicionamiento • Control de pedidos • Documentación final del pedido 	
			Distribución de la mercancía		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE ALMACEN

Sr. /Sra. / Srta. / Previo saludo, solicitamos su cooperación para dicha encuesta cuyo motivo es conocer su opinión acerca del control interno y la gestión de Almacén de la empresa constructora ZELCORP S.A.C periodo 2022 por lo cual le pedimos contestar todas las preguntas con integridad y escribir la respuesta con una **X** según corresponda.

1= Muy deficiente

2=Deficiente

3=Aceptable

4=Buena

5= Excelente

VARIABLE 01: SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Ambiente de control					
1	¿Considera usted que el actual reglamento interno de trabajo incluye las actividades relacionadas al área de almacén?					

2	¿Cómo calificaría la estructura orgánica del área de almacenes?					
3	¿Cree usted que los manuales de procesos y procedimientos de la empresa están alineados a las tareas de almacenamiento?					
EVALUACION DE RIESGOS		1	2	3	4	5
4	Tiene conocimiento de la relación de riesgos del área de almacén					
5	La Administración ha establecido estrategias de respuestas a los riesgos identificados en el área de almacén					
ACTIVIDADES DE CONTROL		1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que establecer un procedimiento para disminuir riesgos mejoraría la Gestión de Almacenes?					
7	¿Considera usted que el reporte de Inventarios físicos del área de Almacén es el adecuado?					
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
8	La información generada en el área de almacén es tomada en cuenta para medir la gestión de la Empresa.					
9	Considera usted que el reporte de ingresos y salidas de los bienes debería darse de forma diaria.					
10	La comunicación utilizada entre el Almacén y las demás áreas de la Empresa es de forma clara, oportuna y precisa.					
ACTIVIDADES DE SUPERVISION		1	2	3	4	5
11	¿Cree usted, que tomar acciones de prevención ante los riesgos identificados mejoraría la Gestión del Almacén?					
12	Se mantiene un registro de las oportunidades de mejora de la Gestión del Almacén					
13	¿Cómo calificaría el proceso de supervisión en el área de Almacenes?					

VARIABLE: 2 GESTION DE ALMACEN						
RECEPCION DE MERCADERIA		1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que la descarga de mercadería en el área de almacén es controlada de forma adecuada?					
15	El proceso actual de almacenamiento permite verificar e inspeccionar mercancía de forma oportuna y eficiente					
16	Se codifica la mercadería que ingresa al área de almacén					
ALMACENAJE		1	2	3	4	5
17	La ubicación de los bienes y materiales se encuentran ordenados para un rápido despacho					
18	¿Cómo calificaría el registro de la Ubicación final de los bienes y materiales del almacén					
GESTION DE PEDIDOS		1	2	3	4	5
19	Existe ordenes de extracción de los bienes y materiales debidamente autorizadas					
20	El transporte de los bienes y materiales a la obra o zona de expedición es debidamente controlado					
DISTRIBUCION DE LA MERCADERIA		1	2	3	4	5
21	Se atiende los requerimientos a tiempo					
22	Se tiene el control de los pedidos realizados por el personal de obra					
23	El responsable del almacén envía los documentos como facturas y órdenes de compra y/o servicio al área de contabilidad					
24	Se tiene un registro de la devolución de pedidos					

Anexo 4: Validez del Instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE PRESENTACION

28 de noviembre del 2022

Señor(a):

Presente:

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y a la vez hacer de su conocimiento, que en mi calidad de bachiller en contabilidad, estoy realizando mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao, en donde requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información para poder desarrollar la investigación y así poder optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es "El Control Interno y la Gestión de Almacenes de la Empresa Constructora ZELCORP SAC Arequipa 2022", siendo imprescindible con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por lo que recurro a usted por su connotada trayectoria y experiencia en tema contable, financiero, auditoría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de Operacionalización.
- El instrumento.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular me despido de usted, expresándole mis respetos y estima personal.

Atentamente.



Luis Alberto Arque Rodríguez
DNI. 44596156

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Amasfuen Reategui Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Auditoría, Tributos y MIC
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Gestión de almacenes
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas las dimensiones en indicaciones conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CONTROL INTERNO .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION: 4.7


 Mtro. CFCG. Manuel Amasfuen Reategui
 MAF. 10 - 811

Arequipa, 28 de Noviembre 2022

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Anasifuen Reategui Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Auditoría, Tributos y MIC
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Gestión de almacenes
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE ALMACENES en todas las dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia a corde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE ALMACENES					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable GESTIÓN DE ALMACENES					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

4.8


 Mtro. CPCC, Manuel Anasifuen Reategui
 MAY, 19 - 811

Arequipa, 28 de Noviembre 2022

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE PRESENTACION

28 de noviembre del 2022

Señor(a):

Presente:

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y a la vez hacer de su conocimiento, que en mi calidad de bachiller en contabilidad, estoy realizando mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao, en donde requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información para poder desarrollar la investigación y así poder optar el título profesional de Contador.


El título del proyecto de investigación es "El Control Interno y la Gestión de Almacenes de la Empresa Constructora ZELCORP SAC Arequipa 2022", siendo imprescindible con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por lo que recurro a usted por su connotada trayectoria y experiencia en tema contable, financiero, auditoría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de Operacionalización.
- El instrumento.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular me despido de usted, expresándole mis respetos y estima personal.

Atentamente.



Luis Alberto Arque Rodríguez
DNI. 44596156

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Horna Rubio, Abraham Josué
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Finanzas y Metodología de la investigación C.
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Gestión de almacenes
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas las dimensiones en indicaciones conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicaciones					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CONTROL INTERNO .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION: 4.7



Arequipa, 28 de Noviembre 2022

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Horna Rubio, Abraham Josué
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Finanzas y Metodología de la Investigación C.
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Gestión de almacenes
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE ALMACENES en todas las dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia a corde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE ALMACENES				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable GESTION DE ALMACENES					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y e instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION: 4.8



Arequipa, 28 de Noviembre 2022

LUIS ALBERTO ARQUE RODRIGUEZ
 AUTOR DEL INSTRUMENTO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE PRESENTACION

28 de noviembre del 2022

Señor(a):

Presente:

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y a la vez hacer de su conocimiento, que en mi calidad de bachiller en contabilidad, estoy realizando mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao, en donde requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información para poder desarrollar la investigación y así poder optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es "El Control Interno y la Gestión de Almacenes de la Empresa Constructora ZELCORP SAC Arequipa 2022", siendo imprescindible con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por lo que recurro a usted por su connotada trayectoria y experiencia en tema contable, financiero, auditoría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de Operacionalización.
- El instrumento.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular me despido de usted, expresándole mis respetos y estima personal.

Atentamente.



Luis Alberto Arque Rodríguez
DNI. 44596156

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad, Finanzas, Metodología de Inv. C.
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Control interno
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas las dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CONTROL INTERNO .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION: 4.8


 Dr. Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián
 Universidad César Vallejo - CV
 Calle Alameda Principal
 Arequipa, 28 de Noviembre 2022

ANEXO E. Validación de Expertos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad, Finanzas, Metodología de Inv. C.
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario Gestión de almacenes
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Alberto Arque Rodríguez

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE ALMACENES en todas las dimensiones en indicaciones conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia a corde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE ALMACENES					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable GESTIÓN DE ALMACENES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y e instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION: 4.9



 Dr. Luis Alberto Arque Rodríguez
 Contador Público Colegiado - CP 1586
 Consejo General de Profesionales
 Arequipa, 28 de Noviembre 2022

ANEXO 5: FIABILIDAD DE PRUEBA PILOTO

Análisis de fiabilidad de la Prueba Piloto

Se aplicó el cuestionario a un grupo de 10 colaboradores de la empresa constructora Nexus Builder Technology SAC como prueba piloto de la presente investigación. Para medir la fiabilidad se usó el coeficiente denominado “Alfa de Cronbach”, siendo el valor mínimo aceptable del coeficiente de 0,70, por debajo de 0,70 la confiabilidad de la escala será considerada baja.

Sistema de Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,788	5

Los resultados obtenidos muestran que la variable Sistema de Control Interno, aplicado en la encuesta, posee un alto grado de confiabilidad, representado por un Alfa de Cronbach de 0,788.

Gestión de almacén

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,745	4

Los resultados obtenidos muestran que la Gestión de almacén, aplicado en la encuesta, posee un alto grado de confiabilidad, representado por un Alfa de Cronbach de 0,74

ANEXO 6: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

N° sujetos	SISTEMA DE CONTROL INTERNO													GESTIÓN DE ALMACÉN										
	D1			D2		D3		D4			D5			D6			D7		D8		D9			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5
4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
6	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4
7	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3
8	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
9	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3

VARIABLE 1	
13-29	BAJO
30-47	MEDIO
48-65	ALTO

VARIABLE 2	
11-25	DEFICIENTE
26-40	REGULAR
41-55	EFICIENTE

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
D1	3-7	8-11	12-15
D2	2-4	5-7	8-10
D3	2-4	5-7	8-10
D4	3-7	8-11	12-15
D5	3-7	8-11	12-15

DIMENSIONES	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
D6	3-6	7-10	11-15
D7	2-4	5-7	8-10
D8	2-4	5-7	8-10
D9	4-9	10-15	16-20

Anexo 7. Carta de autorizacion

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Arequipa, 15 de Setiembre 2022

CARTA N° 001-2022-AREQ-LAAR

Señor.

RUBEN VILLAS VILCA
Gerente General de la Empresa ZELCORP S.A.C.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme para saludarlo muy cordialmente deseándole los éxitos que preside en su Empresa.

A su vez la presente tiene como objetivo solicitar su autorización para que mi persona pueda ejecutar la investigación para mi proyecto de tesis titulada "**Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén de la Empresa Constructora ZELCORP S.A.C. Arequipa 2022**", en la empresa que usted preside, agradeciendo que me brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente



Luis Alberto Arque Rodriguez
DNI. 44596156

RECIBIDO
15 SET. 2022
Luis Villas Vilca
ZEL CORP S.A.C.

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Arequipa, 20 de setiembre del 2022

CARTA N° 54-2022

Señor:
Luis Alberto Arque Rodriguez

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Reciba un cordial saludo a nombre de la Empresa ZELCORP S.A.C., a través del presente tengo el agrado de informarle que se AUTORIZA a que usted pueda desarrollar en nuestra institución el proyecto de investigación titulado "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ZELCORP S.A.C., AREQUIPA, 2022".

La Empresa se compromete a brindar información solicitada para el desarrollo del trabajo de investigación, la cual deberá ser utilizada para los fines estrictamente académicos vinculados al trabajo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Rubén M. Villas Vilca
GERENTE GENERAL
ZEL CORP Consultoría & Construcción S.A.C.

Rubén Villas Vilca
Gerente General



Anexo 8: Constancia de aceptación de la Institución para la recolección de datos



"Construcción e Ingeniería para el Desarrollo de la Sociedad"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA

El Señor Luis Alberto Arque Rodríguez identificado con DNI. 44596156, **EJECUTO LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DE SU PROYECTO DE INVESTIGACION**, en la empresa ZELCORP S.A.C. los días 14 y 15 de Diciembre del 2022 en las distintas oficinas de nuestra entidad, del programa de Titulación "**Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén de la empresa Constructora ZEL CORP S.A.C., Arequipa, 2022**".

Se hace constar que la ejecución de la misma se demostró ética profesional.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente.



Rubén M. Vilas Vilca
GERENTE GENERAL
ZEL CORP S.A.C. Arequipa S.A.C.

Rubén Vilas Vilca
Gerente General



Anexo 9: panel fotográfico





ANEXO 10: Base de datos obtenidos de la aplicación de los Instrumentos

N° sujetos	SISTEMA DE CONTROL INTERNO													GESTIÓN DE ALMACÉN										
	D1			D2		D3		D4			D5			D6			D7		D8		D9			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2
2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4
3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
6	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3
7	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4
12	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
13	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3
14	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4
15	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3

VARIABLE 1	
13-29	BAJO
30-47	MEDIO
48-65	ALTO

VARIABLE 2	
11-25	DEFICIENTE
26-40	REGULAR
41-55	EFICIENTE

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
D1	3-7	8-11	12-15
D2	2-4	5-7	8-10
D3	2-4	5-7	8-10
D4	3-7	8-11	12-15
D5	3-7	8-11	12-15

DIMENSIONES	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
D6	3-6	7-10	11-15
D7	2-4	5-7	8-10
D8	2-4	5-7	8-10
D9	4-9	10-15	16-20


Análisis de fiabilidad

Confiabilidad de Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	5

Confiabilidad de Gestión de Almacén

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,868	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén de la empresa
 Constructora ZEL CORP S.A.C., Arequipa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
 B¹. Arque Rodríguez, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5002-812X)

ASESOR:
 Dr. Huaranga Rivera Herbert Víctor (ORCID: 0000-0002-8054-4213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
 Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

Callao – Perú
 2022

Resumen de coincidencias X

21 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

21

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %	>
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %	>
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUARANGA RIVERA HERBERT VICTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Control Interno y la Gestión de Almacén en la empresa Constructora ZEL CORP S.A.C., Arequipa, 2022", cuyo autor es ARQUE RODRIGUEZ LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUARANGA RIVERA HERBERT VICTOR DNI: 21124084 ORCID: 0000-0002-8054-4213	Firmado electrónicamente por: HRIVERAH el 11-02- 2023 12:29:46

Código documento Trilce: TRI - 0531262