



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa  
Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Contador Público

**AUTORES:**

Br. Lázaro Cajusol Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-6105-290X)

Br. Vásquez León Freydin (ORCID: 0000-0002-7081-5833)

**ASESORA:**

Mg. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi sustento y mis fuerzas para seguir adelante en el camino al éxito profesional.

A mis padres, por ser el apoyo y mi motivo para sobre salir ante las adversidades.

Lázaro Cajusol Luis Miguel

A Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante ante la adversidad, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y ser mi luz en el camino del éxito de mi carrera profesional.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi capacidad e inteligencia porque sin ellos no hubiese podido llegar hasta este punto de mi desarrollo profesional.

Vásquez León Freydin

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darnos la sabiduría necesaria para poder resolver los obstáculos, la paciencia para poder seguir adelante ante la adversidad y la esperanza de que todo es posible con esfuerzo y mucho empeño para culminar este importante momento de nuestras vidas además de ser nuestra fortaleza en momentos difíciles y darnos la oportunidad de culminar nuestros estudios con éxito.

Las gracias respectivas a nuestros padres, familiares, amigos y profesores por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en nuestras vidas, porque nos han enseñado que debemos luchar por nuestros objetivos como futuros profesionales.

A nuestro asesor de igual manera agradecerle por los conocimientos y la paciencia entregados para la elaboración de esta tesis.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos un servicio de calidad, acorde a lo que demanda el mundo laboral.

Los autores.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 4:00 PM horas del día 16 de Diciembre del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 202, de fecha 13 de diciembre del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

“CONTROL INTERNO EN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA SAC 2018”, presentado por los Bachilleres: Lázaro Cajusol Luis Miguel y Vásquez León Freydrin, con la finalidad de obtener el Título de Contador Publico, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Lilibiana Del Carmen Suárez Santa Cruz

SECRETARIO (A) : Mgtr. Hugo Yvan Collantes Palomino

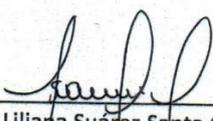
VOCAL : Mgtr. Dagmar Giannina Giles Saavedra

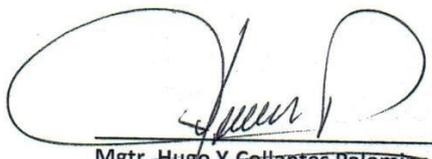
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

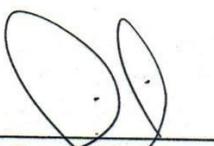
Aprobar por UNANIMIDAD.

Siendo las 4:50 PM horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 16 de diciembre del 2019

  
Mgtr. Lilibiana Suárez Santa Cruz  
Presidente

  
Mgtr. Hugo Y. Collantes Palomino  
Secretario

  
Mgtr. Dagmar G. Giles Saavedra  
Vocal

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Lázaro Cajusol Luis Miguel, estudiante de la facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70080579, con el trabajo de investigación titulada, “Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”

### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), en tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, sometiéndome a la normatividad académica vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de julio del 2019



---

Luis Miguel Lázaro Cajusol  
DNI N° 70080579

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Vásquez León Freydin, estudiante de la facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 48111359, con el trabajo de investigación titulada, “Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”

### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), en tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, someténdome a la normatividad académica vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de julio del 2019

  
Freydin Vásquez León  
DNI N° 48111359

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables .....	20
2.3. Población, muestra y muestreo .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5. Procedimiento.....	27
2.6. Métodos de análisis de datos .....	28
2.7. Aspectos éticos .....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. PROPUESTA .....	47
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS .....	70
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	90
REPORTE TURNITIN.....	91
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	92
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	94

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la Variable Independiente</i> .....	21
Tabla 2. <i>Operacionalización de la Variable Dependiente</i> .....	22
Tabla 3. <i>Población</i> .....	23
Tabla 4. <i>Muestra</i> .....	24
Tabla 5. <i>Alfa de Cronbach</i> .....	27
Tabla 6. <i>Ambiente Laboral</i> .....	29
Tabla 7. <i>Riesgos del área de logística</i> .....	30
Tabla 8. <i>Controles en el área de logística</i> .....	31
Tabla 9. <i>Comunicación entre áreas</i> .....	31
Tabla 10. <i>Supervisión de desempeño</i> .....	32
Tabla 11. <i>Cumplimiento de requerimientos</i> .....	33
Tabla 12. <i>Detección de errores</i> .....	34
Tabla 13. <i>Duplicidad de funciones</i> .....	34
Tabla 14. <i>Manual de funciones y procedimientos</i> .....	35
Tabla 15. <i>Planificación de adquisiciones</i> .....	35
Tabla 16. <i>Supervisión a los encargados del almacén</i> .....	36
Tabla 17. <i>Programación de las existencias</i> .....	37
Tabla 18. <i>Adquisición de las existencias</i> .....	37
Tabla 19. <i>Internamiento de las existencias</i> .....	37
Tabla 20. <i>Distribución de las existencias</i> .....	38
Tabla 21. <i>Registro detallado de las existencias</i> .....	38
Tabla 22. <i>Establecimiento de funciones</i> .....	38
Tabla 23. <i>Método de valuación de las existencias</i> .....	38
Tabla 24. <i>Uso de tarjetas de control kardex</i> .....	39
Tabla 25. <i>Codificación de existencias</i> .....	39
Tabla 26. <i>Autorización de ingresos y salidas de mercaderías</i> .....	39

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ambiente laboral. ....	29
<i>Figura 2.</i> Riesgo del área de logística .....	30
<i>Figura 3.</i> Controles en el área de logística.....	31
<i>Figura 4.</i> Comunicación entre áreas.....	32
<i>Figura 5.</i> Supervisión de desempeño. ....	32
<i>Figura 6.</i> Cumplimiento de requerimientos. ....	33
<i>Figura 7.</i> Detección de errores. ....	34
<i>Figura 8.</i> Duplicidad de funciones.....	34
<i>Figura 9.</i> Manual de funciones y procedimientos.....	35
<i>Figura 10.</i> Planificación de adquisiciones. ....	36
<i>Figura 11.</i> Organigrama. ....	51

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC – 2018” tiene como objetivo general Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018. Considerando que el control interno es un proceso permanente que implica la implementación de las acciones que ejecuta la gerencia para dirigir los procesos, estos deben estar bien implementados. La investigación es no experimental, propositiva, descriptiva explicativa, la técnica utilizada fue la encuesta, la entrevista y el análisis documental, la población estuvo conformada por 53 personas y la muestra fueron 29 personas.

Se concluye que del análisis del Control Interno realizado en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018 se determinó que en dicha área no se realiza un control preventivo, concurrente y de retroalimentación, no se realizan evaluaciones para determinar los riesgos que existen en dicha área y tampoco se detectan a tiempo los errores.

Palabras claves: Control interno, Logística, Mejora, Almacén y Sistema.

## **ABSTRACT**

This research work entitled "Internal control in logistics to improve the management in the warehouse of the municipal utility company Utcubamba SAC - 2018" has as its general objective Determine a system of Internal Control in Logistics to improve the Management in the warehouse of the Municipal Utility Company Utcubamba SAC - 2018. Considering that internal control is a permanent process that implies the implementation of the actions executed by management to direct the processes, these must be well implemented. The research is non-experimental, propositional, descriptive, the technique used was the survey, the interview and the documentary analysis, the population consisted of 53 people and the sample was 29 people.

It is concluded that the analysis of the Internal Control carried out in the warehouse of the Municipal Utility Company Utcubamba SAC - 2018 determined that no preventive, concurrent and feedback control is carried out in this area, no evaluations are carried out to determine the risks they exist in that area and errors are not detected in time.

**Keywords:** Internal control, Logistics, Improvement, Warehouse and System.

## I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática de Colombia, Grajales y Castellanos (2018). Nos dice que mediante el artículo para la revista científica Ciencias Económicas y Administrativas CEA nos mencionó que el control interno es algo indispensable en el interior de la empresa, debido a que muchas no cuentan con este factor lo que perjudica a la organización en su producción, dirección y ejecución de sus objetivos, por ello se ha planteado calcular una disposición para la inspección interna adecuada para de todas las empresas de Medellín, debido que ha existido irregularidades en su administración, es decir, que este examen podrá determinar cuáles son las verdaderas causas que han originado esta deficiencia en la entidad, para así lograr incrementar sus rendimientos, alcanzando sus metas propuestas en un inicio de periodo.

Igualmente, en la realidad problemática de Bolivia, Guaracachi (2018). Nos dan a Conocer que, mediante un informe de auditoría a la Empresa Eléctrica Ende, se resaltó que la empresa tenía problemas en su control interno; porque no detectó los riesgos a tiempo, debido a que existen errores y fraudes. Es más riesgoso no determinar una irregularidad que un error, toda vez que para que exista un fraude tienen que haber personas involucradas, fraguar documentos, olvidos intencionales o eludir el control interno

Así mismo, en la realidad problemática de Saudi Arabia, Alzeban (2018), analiza la relación que existe entre los reportes del auditor y el comité de auditoría, indica que cientos de empresas del Reino Unido fueron estudiadas, determinando que la debilidad del control interno radica en los informes emitidos por los auditores internos los cuales han sido elaborados para el comité de auditoría. Existiendo relación por falta de procedimientos y seguimientos cuando no existen los mecanismos de cómo proceder, seguir y notificar las irregularidades detectadas.

Al igual, en la realidad problemática Qiang y Kim. (2018). Examinaron si los controles practicados a la información contable afectan la eficiencia operativa de la empresa. Encontraron que la eficiencia operativa, derivada del análisis de frontera, es significativamente menor entre las empresas con debilidades materiales en el control interno en relación con las empresas sin tales debilidades. También encontraron que la remediación de las debilidades materiales conduce a una mejora en la eficiencia operativa. Los análisis adicionales indican que el efecto negativo de las debilidades materiales en la eficiencia operativa es mayor para las empresas con mayor demanda de documentos que les ayude a

tomar decisiones, para las debilidades que se consideran más severas y, en cierta medida, para las empresas más pequeñas. En general, el estudio amplía la literatura al presentar evidencia sistemática sobre el efecto del control interno efectivo sobre la eficiencia operativa e informa el debate sobre los costos y beneficios de los requisitos de informes de control interno según la Ley Sarbanes-Oxley de 2002.

Por otro lado, Koester y McVay (2017). Cuantificaron los beneficios y costos mensurables de las firmas exentas de la supervisión del auditor de las revelaciones de la efectividad del control interno. Medimos el beneficio de la exención como un total de \$ 388 millones en ahorros de honorarios de auditoría de 2007–2014. Los costos se derivan de la información errónea del control interno: un total de \$ 719 millones de rendimiento operativo más bajo debido a la no remediación y una demora de \$ 935 millones en la disminución del valor agregado de mercado debido a la falta de divulgación de controles internos ineficaces. El ahorro en la tarifa de auditoría beneficia a los accionistas de todas las firmas exentas, mientras que los costos son asumidos por los accionistas de solo una fracción de las firmas exentas (los denunciadores de control interno).

En la realidad problemática de España, tenemos a Constantini (2017), quien en su publicación para el diario EL PAIS nos dice que, se filtró una información vinculado a la malversación de fondos, detectando que se han encontrado mercaderías sin pasar por los controles logísticos, así como mercadería fuera de su lugar, ubicada de forma desordenada evidenciando falta de control sobre ellas, así mismo también han encontrado mercadería que no estaban contabilizadas.

De igual forma, en la realidad problemática de China, Ping, Qingquan y Ying (2017), estudiaron e investigaron como la calidad del control interno afecta las decisiones de innovación de las empresas con respecto a la innovación exploratoria y la innovación de rutina utilizando una muestra de empresas listadas en China Nuestra evidencia empírica muestra que las empresas con controles internos de alta calidad se asocian con menos actividades de innovación con respecto a la innovación exploratoria, la innovación de rutina y la innovación total. Además, encontramos que el papel de los controles internos en las estrategias de innovación es más pronunciado para las empresas de alta tecnología. Específicamente, mostramos que las empresas con controles internos de alta calidad cambian la inversión en innovación de la innovación exploratoria a la innovación de rutina. Nuestros

hallazgos proporcionan evidencia de que la calidad del control interno puede tener efectos secundarios en las actividades de innovación de una empresa en mercados emergentes.

Así mismo, en la realidad problemática de México, Coto (2017), en un artículo para el portal web MBA Y EDUCACIÓN nos dijo que, las empresas pequeñas no cuentan con inventarios porque no saben cómo controlarlos. La costumbre es que las empresas realicen sus inventarios al final de cada año originando un costo extra en sus actividades operacionales. Por tener una larga duración los empleados solo realizan el conteo las primeras horas, luego aparecen las diferencias por el cansancio. El objetivo que debe existir al momento de realizar la toma de inventarios, es verificar lo que se tiene y el valor de las mercaderías que se tienen, que va a permitir custodiar lo invertido para la satisfacción de los clientes.

También, en la realidad problemática de Chile, Orellana (2017), manifestó mediante una publicación para el diario la TERCERA, que hoy en día las empresas deben de contener una adecuada estructura sobre el control interno, debido a que depende de esto su permanencia dentro del mercado laboral, por lo que las entidades chilenas han optado por incrementar sus ingresos, a lo que han aplicado estrategias que les permita alcanzar su objetivo, por ello han mejorado su gestión, capacitando a sus colaboradores y están seleccionado personal altamente calificados para cada cargo de la empresa y así poder alcanzar sus metas propuestas, incrementando sus utilidades.

Nuevamente, en la realidad problemática de México, Ávila (2016), manifestó en una entrevista para el diario LOGISTICA que, una empresa que no está bien administrada puede llevar al fracaso a la empresa. México atraviesa el peor robo, llamado robo hormiga, habiendo un porcentaje muy bajo que se han visto afectadas por esta modalidad informa la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño (Canacope).

En Brasil, Reis y Maruyama (2017) nos dice que, siendo país en desarrollo, las empresas deben mejorar y especializarse continuamente. Por lo tanto, para mitigar las amenazas de los competidores, la gestión del almacén logístico se ha convertido en un factor que contribuye al éxito de la organización y parte de la estrategia. En este sentido, cuanto más espacio y optimice la operación de inventario, mejor será el flujo de material desde la línea de producción hasta el nivel de servicio, implementando resultados rentables y productivos. Por lo tanto, las mejoras técnicas en las operaciones internas son críticas para

la supervivencia de la organización estudiada. En este estudio, tenemos la intención de demostrar cómo las mejores prácticas y herramientas basadas en la metodología de manufactura esbelta pueden aumentar la eficiencia al reducir los costos y el desperdicio en una empresa de la industria del petróleo y el gas. Esta investigación cualitativa integrada en una investigación de campo comprende visitas a los almacenes de la empresa, observación sin invasión y entrevistas a los empleados. El resultado de este documento propone soluciones con bajos costos, mitigando el rendimiento de los residuos para delinear una mejora de la producción.

Así mismo, Zhao, Huang y Zhang (2016), indican que el proceso de preparación de pedidos se ha considerado como la actividad más costosa y más costosa en la gestión de almacenes. La gestión eficiente de la ubicación, incluida la gestión de la ubicación del producto y la gestión de la asignación de la ubicación de almacenamiento, es la clave para reducir el tiempo de búsqueda del producto y el tiempo de viaje durante el proceso. Esta investigación está motivada por un caso industrial de la vida real, que proviene de un fabricante de carretillas elevadoras que se encontró con el bajo rendimiento en la gestión de almacenes. Se consumió un tiempo excesivo en la búsqueda y selección de la carretilla elevadora en el almacén de productos terminados, lo que generó un gran desperdicio de recursos e incluso el aplazamiento de la entrega. Para resolver este problema, este documento primero presenta los detalles sobre el problema y los procesos relacionados. Luego se propone un modelo conceptual de carretillas elevadoras en la nube y su plataforma de gestión orientada al ciclo de vida. En consecuencia, se construye un sistema prototipo denominado sistema de gestión de almacén de carretillas elevadoras en la nube (CFWMS) basado en el modelo propuesto. El modelo y la arquitectura del sistema sugeridos están diseñados y desarrollados con los elementos comunes para los procesos de almacenamiento en general, y por lo tanto se pueden configurar y aplicar fácilmente a cualquier entorno de almacén general. Los resultados y los detalles de la implementación para el caso de la vida real también se proporcionan para demostrar la validez del modelo propuesto y el CFWMS.

También, en la realidad problemática de Korea Il-Hang, Ho-Young, Hyun-Ah y Myungsoo (2015), afirman que el gobierno coreano requiere que las empresas incluidas en la lista revelen la cantidad total de empleados que participan en la implementación de controles internos (en adelante, personal de IC) y la cantidad de personal de IC en los departamentos de contabilidad, finanzas, tecnología de la información y sistemas, y otras

áreas funcionales relacionadas. Utilizando datos exclusivos de Corea, este estudio examina el efecto de la inversión en recursos humanos en el control interno sobre el retraso de los informes de auditoría (ARL). Empleamos medidas cuantitativas y cualitativas para el personal de IC, y el ARL se mide por el tiempo entre el final del año fiscal y la fecha del informe de auditoría. Encontramos una asociación insignificante entre la medida cuantitativa (el número de personal de IC) y ARL. Por otro lado, encontramos que la medida cualitativa (la experiencia promedio del personal de IC) reduce el tiempo de auditoría, disminuyendo así el ARL. Este resultado destaca la importancia del aspecto cualitativo en las inversiones en personal de IC, lo que podría ser útil para las empresas que desean obtener el mejor resultado de la inversión. Un análisis más detallado muestra que las inversiones en personal de IC en otros departamentos, así como en el departamento de contabilidad y finanzas, aumentan la eficiencia de la auditoría. Confirmamos la solidez de nuestros resultados a través de una serie de análisis adicionales.

Así mismo, en la realidad problemática de China, She, Cheng, Hsing y Tsung (2014), en su artículo investigaron el mecanismo de control interno de la fabricación inteligente (IM) utilizando una perspectiva del ciclo de producción. La “Automatización inteligente para la promoción de industrias de manufactura y servicios” se usa para actualizar la automatización inteligente y para ajustar la estructura industrial de la industria manufacturera de Taiwan en 2010. Este estudio recopila y codifica la literatura relevante bajo la teoría de la tierra. Se utiliza una revisión de la literatura relacionada con el control interno y la IM para construir un prototipo del mecanismo de control interno de la IM. Luego se revisa el prototipo utilizando un cuestionario de expertos. El establecimiento finalizado del mecanismo de control interno de IM consta de nueve dimensiones y 43 elementos de control. Finalmente, el caso múltiple se aplica para evaluar la viabilidad del mecanismo dentro del ciclo de producción en circunstancias IM. Dando como resultado que el mecanismo sería beneficioso para lograr las estrategias operativas y los objetivos de la industria manufacturera con respecto a la implementación de IM

En la realidad problemática de Lima, Majem (2018). En una entrevista para el portal PERÚRETRAIL. La informatización controla. Nos aporta además una productividad mayor porque la gente sabe en todo momento que es lo que tiene que hacer y una reducción de stocks porque se tienen las ubicaciones controladas, así no se tienen pérdidas con lo cual los almacenes están mucho más controlados.

En la realidad problemática de Cuzco, la Gerencia General de la Empresa de Generación Eléctrica Machu Picchu S.A. (2018), acotó que en varias ocasiones no se cumplieron los objetivos de la empresa lo cual originó riesgos e irregularidades en la empresa. Para ello se mencionó el Sistema de Control Interno debe funcionar de forma eficiente. El control interno sirve para concientizar a los involucrados la importancia de evaluar los riesgos en todo campo organizacional y jerárquicos de la empresa que ayude a identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos. El diseño, implementación y gestionamiento de un Sistema de Control Interno se debe desarrollar de manera homóloga, sistemática y objetiva encontrándose acorde a la mejora de las prácticas. Se debe Acoger como criterios principales del Sistema de Control Interno; el autocontrol, la autorregulación y la autogestión. Y contar con un Equipo en la empresa que se encargue de implementar, monitorear y evaluar el Sistema de Control Interno.

Así mismo, Ayyash (2017) Investigó el cumplimiento de las compañías de participación palestinas con los requisitos de control interno y el efecto del cumplimiento de las compañías de participación con los requisitos de la norma de control interno sobre su rentabilidad. Se utilizó un cuestionario para recopilar la información. El investigador utiliza los métodos de análisis de datos cualitativos. El investigador utilizó el paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) para analizar los datos. Los resultados del estudio revelaron que el grado de cumplimiento con todos los componentes del control interno es muy alto, y el efecto del control interno sobre la rentabilidad es muy alto. Significativo y positivo. El estudio llega a ciertas recomendaciones: 1. Los gerentes de todas las compañías accionarias deben aplicar un sistema que permita controlar los procesos para maximizar el bienestar de sus entidades. 2. La gerencia debe publicar todas las políticas, como la integridad y la moral, y anunciarlo como parte de su misión para mejorar la cultura del ambiente de control. 3. La asociación de auditoría debe coordinar con la bolsa de valores palestina para cooperar para emitir nuevas reglas relacionadas con la auditoría interna y estas deben ser auditadas por un auditor externo para asegurarse de que se implementan.

En la realidad problemática de Lima, a Osinergmin (2017), quien mencionó que el diseño de mercado y la regulación de la industria eléctrica imponen desafíos que muchas veces suelen volverse en problemas para las empresas de energía eléctrica; lo que ocasionó deficiencias en el sector y no se garantizó la seguridad del suministro. Ante ello, se implementó la reforma de sector eléctrico. OSINERGMIN, como ente regulador

independiente y autónomo del mercado eléctrico. Garantizando así una rentabilidad razonable para remunerar sus inversiones en infraestructura y es responsable de gestionar una adecuada supervisión del cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas.

En la realidad problemática de Moyobamba, Guevara (2017), indica que en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, cuenta con controles internos orientados a la consecución de objetivos en dicha municipalidad, se encontró una serie de insuficiencias tanto a nivel jerárquico como el personal que laboró ahí en la Municipalidad de Moyobamba, Recomendándose la aplicación de nuevas estrategias, el cual este orientada a mejorar el servicio de los ciudadanos.

En la realidad problemática de Lima, Wong (2014), en una entrevista para el diario EL COMERCIO comentó que, Optimizar la gestión logística contribuye a una mejor ejecución de los procesos del área y menos costos para las empresas, las empresas deben comprender que el cambio es bueno. En el Perú el gasto en logística equivale a 20% y 30% de los ingresos, cuando en Chile es de 12% y en Estados Unidos de 8%. La reducción de costos logísticos implica optimizar procesos, y un mejor control en los almacenes o transporte.

En la realidad problemática de Bagua, Cruz (2016). Acotó en todas las empresas y entidades tanto públicas como privadas la falta de un control interno origina varias deficiencias en las mismas; tal fue el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua; la cual no contaba con un Kardex para el control de los materiales que posee; dicho Kardex no garantizaba con exactitud lo que realmente se encontraba en el almacén, es decir ausencia en toma de mercaderías; originó que la unidad realizara una mala distribución de los materiales; los objetivos y compromisos de la unidad no se cumplieron y existió pérdida de una parte del presupuesto para la institución. Por lo que se recomendó diseñar y aplicar una gama de medidas de organización y de control para optimizar las operaciones logísticas de la empresa.

Por otro lado, en la realidad problemática de Amazonas, Aguinaga (2016). Mencionó que en la DIRESA de Amazonas, existieron problemas en la gestión de Stock en el almacén de medicamentos, se reflejaba diferencia entre el inventario físico y el registro, los medicamentos en el almacén faltaba, el personal no se encontraba capacitado; todo ello se debía a la falta de un control interno; lo que ocasionó que la DIRESA no cumpliera con las

metas y objetivos como entidad, además de ello los beneficiarios se vieron perjudicados. Por lo que se recomendó implementar un control interno, que se encuentre muy bien diseñado para el control y la gestión del almacén.

La realidad problemática de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - EMSEU S.A.C, pertenece al estado regida por el régimen con derecho privado, constituida el 28 de setiembre de 1993, Pertenece a la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Tiene como actividad principal la distribución y comercialización de Energía Eléctrica, a diciembre 2018 cuenta con 11,050 usuarios entre sus principales clientes son: Nueva Zelandia, Los cocos, La victoria, Naranjos alto, Naranjos bajo, La Versalla, Morerilla, Cajaruro, Bagua grande y la curva santa cruz.

La problemática que presenta la empresa es que no existe un control adecuado de los ingresos y salidas de los suministros, donde al comparar el sistema de la empresa y la tarjeta Kardex se reflejan diferencias, lo cual muestra que existe un registro deficiente en las áreas competentes, el personal que realiza el proceso de recepción y entrega de los suministros no cuentan con una competencia laboral adecuada; y esto implica que la función que desempeñan no la realizan con eficiencia. Esto a la vez ha ocasionado que las empresas supervisoras como: Osinergmin, Oefa, Mem, supervisen en el almacén llegando a determinar y notificar a la empresa para el levantamiento de observaciones y si no se cumple serían sancionados por el 5% de los ingresos anuales de la entidad. Perjudicando su liquidez.

El mal control de almacén con los materiales ha ocasionado en alguna vez, perdida de los mismos, y que en momento de conciliar con el área de Contabilidad refleja diferencias tanto con los documentos físicos (Kardex) y el sistema de la empresa.

El trabajo previo en Ecuador, Montaña y Pinzón (2016). Desarrollaron la investigación titulada: “Auditoría de Gestión a la Gerencia de Finanzas de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A matriz Loja durante el Periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”. Determina que la empresa no contó con un sistema contable integrado al momento de ingresar la información, los presupuestos asignados por el estado no cubrieron las necesidades en su totalidad, por cual el objetivo general fue realizar una Auditoría de Gestión a la Gerencia de Finanzas de la Empresa, por ello se realizó con una metodología descriptiva – deductiva con técnicas de recopilación de información tales como la

observación y la entrevista. Concluye que la gerencia de Finanzas, el Sistema de Control Interno implementado no ha sido eficiente debido a que se ha incumplido diversas Normas de Control Interno, lo cual ocasionó que no se cumplió correctamente las actividades asignadas a cada uno de los funcionarios.

Encontramos a Kagande (2016) En su tesis titulada Procesos de control interno y reducción de riesgos en pymes minoristas de Harare. Tuvo como objetivo, entre otros, determinar el impacto de los procesos de control interno y la reducción de riesgos en las PYME, lo que a su vez influye en la eficiencia de estas instituciones. Se incluyó un diseño de investigación de encuesta para este estudio de investigación con un tamaño de muestra de 121 PYME seleccionadas; los datos se recopilaron mediante cuestionarios. Se formularon cinco preguntas de investigación a partir de las cuales se formuló una hipótesis utilizando un método de análisis de eficiencia de regresión con un nivel de significación del 5%. Los hallazgos del análisis indican que los procesos de control resultan indispensables para la reducción del riesgo y la efectividad de las instituciones de las PYME. El apetito de riesgo de cualquier organización no se puede satisfacer sin los procesos de control interno integrados en el marco operacional de la organización. Los resultados establecieron que las variables se relacionan El estudio más adelante llegó a la conclusión de que el control contable y la autorización, las aprobaciones son ingredientes más críticos para realizar la reducción del riesgo y la eliminación asociada de la tasa de fracaso.

Por otro lado, Shornikov (2016). En su tesis titulada, La Mejora del Sistema de Gestión de Almacenes de Robert Bosch. Tuvo como propósito desarrollar métodos prácticos y proporcionar una justificación económica de la ejecución de Técnicas de Gestión de Almacenes en el almacén Robert Bosch que conduce a la optimización de los procesos de negocios, la minimización de los costos logísticos y la optimización logística. En el curso del análisis de las actividades logísticas de la empresa, se revelaron los siguientes problemas: bajo nivel de servicio logístico, larga duración del cumplimiento de los pedidos, una gran cantidad de errores durante la selección de los pedidos, gran cantidad de reclamos de los clientes, falta de Proceso las capacidades de control en tiempo real y la falta de un espacio de información común.

De igual forma Malik (2017) En su tesis titulada Análisis de estados financieros, controles internos y preparación para auditorías: El propósito de esta investigación es crear una guía educativa de mejores prácticas que incluya un marco para los procesos de

realización de un análisis de estados financieros de un contratista potencial, instituir controles internos efectivos para un equipo del ejército y asegurar la preparación para la auditoría de una organización del ejército que Servirá para asistir a los oficiales de gestión financiera del Ejército de Pakistán. Esta investigación concluye que deben adoptarse los cuatro pasos del análisis de los estados financieros, incluidos el análisis de tendencias verticales y horizontales, diez ratios financieras, análisis de quiebras y análisis de fraudes. Esta investigación también recomienda la implementación del marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway y la estrategia de Preparación para la Auditoría de Mejora Financiera del Departamento de Defensa de los Estados Unidos. Se crea una guía educativa como referencia para los oficiales de administración financiera del Ejército de Pakistán para mejorar su conocimiento de los asuntos de administración financiera relacionados con el análisis de los estados financieros, los controles internos y la preparación para la auditoría.

El trabajo Previo en México, Hernández (2017). Cuya tesis titula: “Sistema de gestión de almacenes con identificación automática de captura de datos, para un control eficiente del flujo de procesos”. La problemática se encuentra en el control de operaciones de almacenes en producto terminado, en materias primas y en servicio técnico, debido a que no existen procesos diseñados que operen de manera eficiente, ni existe buena comunicación entre los distintos departamentos, es por ello que el objetivo principal es desarrollar un sistema capaz de controlar operaciones relacionadas con el flujo de productos.

La metodología Microsoft Solutions Framework (MSF), permite agilizar la entrega del servicio. Cualquier empresa que está relacionada con ventas o que tenga líneas de producción, necesita información actualizada para la ejecución de sus operaciones. Como se vio en la parte del diseño, se optó por una arquitectura que cumple ampliamente con la metodología, que al combinarlas el resultado es un producto que puede modificarse fácilmente sin afectar el negocio.

El trabajo previo en Ecuador, Sisalema (2015), se elaboró la tesis: “Gestión de Inventarios y la Rentabilidad en la Empresa Poli-proyectos Electricidad (Investigación I)”, el objetivo de la investigación fue investigar como incide la administración de los inventarios con la rentabilidad y así evitar daños materiales. Mediante la metodología mixta, de tipo descriptivo con técnicas de recolección de datos (encuestas y análisis documental) a una muestra de 184 modelos de materiales. Concluyendo que la influencia en la rentabilidad

tiene que ver con la diferencia de costos de la venta de material, las elevadas cifras de los gastos de venta o administración.

Nuevamente el trabajo previo en México, Martínez (2016). En su tesis titulada: “Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A de C.V”. La problemática en la que se basa la investigación es la inadecuada distribución de la planta de la empresa, la cual tiene productos oxidados, materiales sin uso, ocupando espacios claves, atrasos en producción, entrega de materiales a destiempo y falta de seguridad industrial, es por ello que el objetivo principal es mejorar los procesos y procedimientos a través de las técnicas de administración en el almacén de la empresa. La metodología es analítica. Se concluyó que en el área consta de muchas irregularidades, en cuanto a los procesos, que no los tienen establecidos, estos comprenden desde el momento en que la mercadería es ingresada a los almacenes hasta el momento mismo de la entrega de la mercadería.

Así mismo, Vaitinen (2015) en su investigación titulada Control interno, gestión de riesgos y auditoría interna en empresas públicas finlandesas. Tuvo como objetivo el estudio de la aplicación del Código de Gobierno Corporativo de Finlandia en las prácticas de presentación de informes de las empresas pertenecientes a la bolsa en Finlandia desde la perspectiva del control interno, la gestión de riesgos y la auditoría interna. Este estudio examina cómo las organizaciones acatan el Código de 2010 en el proceso de presentación de informes. Además, el estudio evalúa la consistencia de los informes entre las compañías de estudios de caso. La investigación es un estudio de caso cualitativo que compara las prácticas de informes de gobierno corporativo de las empresas públicas finlandesas. La parte empírica de la investigación se realizó comparando los informes anuales y los estados financieros de las empresas. Según la investigación, las prácticas de información de las organizaciones variaban. El informe difirió en términos de alcance y exactitud de la divulgación. Además, las empresas no siempre se adhirieron al Código en la forma que obligan las recomendaciones.

El trabajo Previo en Ecuador, Guevara y Gañan (2015), desarrollaron la tesis denominada: “Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la Empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014”. La problemática radicó en que los inventarios no obtuvieron un control adecuado, el objetivo general fue proponer mecanismos para fortalecer los procesos de control al área de almacén que custodia. Se basó en el método

explicativo – descriptivo, con técnicas de recolección de datos como encuestas y análisis documental. Concluyó que la evaluación al control interno señaló que la empresa no estuvo llevando eficientemente los procedimientos adecuados para el crecimiento.

El trabajo previo en Chimbote, Velásquez (2018). En su tesis de investigación: “aplicación web basada en el patrón mvc para mejorar la gestión de almacén de la empresa Cisesac”. La problemática se centra en el Área de Logística los jefes del área los cuales tiene que llenar un formato de manera manual y cuando se entrega al encargado del almacén resulta que se pierde entre tanto papeleo lo que conlleva a la aglomeración de resultados, conllevando a la pérdida de la documentación y en la demora en la atención, es por ello que el objetivo principal radica en la implementación de controles a los procesos de almacén utilizando un aplicativo web. La metodología aplicada fue descriptiva aplicativa, su población fue de 19 colaboradores a los cuales se les encuestó. Se concluyó que tras la ejecución de la aplicación web el personal administrativo realizó mejor sus funciones.

El trabajo previo en Cusco, Rodríguez (2017). Realizó la investigación titulada: “Evaluación de Riesgo en la Administración del Almacén de la Empresa de Generación Eléctrica MACHUPICCHU S.A. – EGEMSA del periodo 2016”. La problemática radicó en el constante crecimiento de la empresa donde se suscitaron riesgos innecesarios en el área de almacén es así que el objetivo principal fue de describir la evaluación de Riesgo en la Administración del Almacén en la Empresa. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance descriptivo, tomando como muestra el total de suministros que Administra la Oficina de Almacén. Al final de la investigación se señaló que la Evaluación de Riesgo se aplicó de manera limitada en la Administración del Almacén.

El trabajo previo en Puno, Benique (2017). Presentó la investigación denominada: “Evaluación de la Implementación de Recomendaciones Derivadas de Informes de Acciones de Control y su Incidencia en la Gestión de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A., Periodos 2014-2015”. Cuya problemática radicó en que los informes no eran implementados en su totalidad, el objetivo general fue verificar si se han implementado las recomendaciones provenientes de los resultados. El tipo y diseño de la investigación fue analítico – descriptivo, la muestra fue planteada por la empresa. Finalmente se concluyó que al ser evaluada una empresa y tener informes de control fue necesario que se aplique dichas recomendaciones porque tienen el fin de dar cumplimiento a las reglamentaciones.

El trabajo previo en Chiclayo, Vidarte (2016). Desarrolló su tesis titulada: “propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, corporación Vidarte S.A.C – 2015”, tuvo como objetivo plantar un método de administración que ayude a ser más útil los inventarios. La metodología aplicada es descriptiva y analítica utilizando técnicas como la guía documental y la observación. Concluyendo que la empresa constructora carece de un sistema de gestión que no permite a realizar sus actividades de manera eficiente, debido a la falta del MOF.

El trabajo previo en Huancayo, Romani y Villa (2014), realizaron la investigación titulada: “Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de Colcabamba”. Tuvo como finalidad la propuesta de un modelo de control interno al área logística, la investigación fue Descriptiva no experimental, la muestra fue tomada por la municipalidad de Colcabamba. Esta investigación concluyó en que la municipalidad de Colcabamba no estuvo logrando mejorar la gestión. Debiendo implementar controles internos a sus procesos.

El trabajo previo en Loreto, Atilio (2018), elaboró la investigación titulada: “Diagnóstico del Control Interno y la Gestión organizacional de la Municipalidad Distrital de Lagunas - Provincia de Alto Amazonas - Región Loreto, año 2014”. Cuya realidad problemática fue la falta de conexión del control interno y los procesos de la organización. La investigación concluyó con los resultados del censo, determina que ambas variables guardan una directa relación, recomendándose diseñar, implementar y evaluar un sistema de control interno, como herramienta en la consecución de los objetivos institucionales.

El trabajo previo en Bagua, Oré (2016), desarrolló la investigación titulada “Diseño de una Estructura de Control Interno Operativo, para Mejorar la Gestión de Inventarios en la Empresa Distribuciones Amazonas E.I.R.L. – Bagua – Año 2016”, en la problemática de la investigación se determinó el descuido que atraviesan las existencias, debido a la falta de controles internos; es por ello que el objetivo principal fue diseñar una estructura de control interno operativo. La investigación concluyó que no contó con herramientas de gestión lo que ha conllevado a débiles controles de inventarios

El trabajo previo en Utcubamba, Fernández (2015), se elaboró la investigación titulada: “Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios Para Mejorar las Existencias del Almacén General de la Municipalidad Provincial de Utcubamba– 2015”,

tuvo como finalidad establecer un modelo de control interno que permita mejorar la administración de los almacenes. Se trabajó con una metodología descriptiva, propositiva con un diseño no experimental; se aplicó encuestas a 62 trabajadores de la empresa obteniéndose como resultado que la propuesta del SCI se centró en mejorar las deficiencias en la manipulación de las existencias.

Las Teorías Relacionadas al Tema, el Control Interno. Según la Contraloría General de la República (2017) el control interno es un proceso de carácter permanente que lo ejecuta los altos jefes de la empresa, para que sean llevados eficientemente.

El Sistema de Control Interno es la conjunción de planes, trabajos, políticas, organización, registros, acciones, métodos, procedimientos y normas; que incluyen actitudes de las autoridades y el personal que se encuentran establecidos y organizados en las entidades del Estado. Los elementos y objetivos son regulados por la Ley 28716. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales [SBN], 2017)

De acuerdo con la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado; Ley N°28716, (2006) los objetivos del Control Interno son los siguientes: Resguardar y cuidar los bienes y recursos del Estado ante cualquier manera de uso indebido, actos ilegales, deterioro o pérdida, así como cualquier hecho irregular que pueda afectarlos; Optimizar y promover la transparencia, eficacia, economía y eficiencia en todas las operaciones que realice la entidad y los servicios públicos que brinda. Cumplir la normativa que se aplica a las operaciones y a la entidad; Impulsar el cumplimiento de la rendición de cuentas acerca de los fondos y bienes públicos que se encuentran a cargo de los servidores públicos; Estimular e impulsar la práctica de los valores institucionales.

La Contraloría General de la República, (2014., p.12). El control interno es de suma importancia porque trae consigo una serie de beneficios para la entidad: Favorece el desarrollo de todas las actividades de la institución y mejora el rendimiento; Contribuye a la obtención de una gestión óptima en todas las áreas, procesos y actividades en las que se implemente; Reducirá los niveles de corrupción; Fortalece el desempeño, mejora la rentabilidad y previene las pérdidas; Facilita que la información sea confiable.

Además, es importante porque promueve los siguientes puntos: Procesos en base a resultados, La adopción de decisiones certeras ante cualquier desviación, La ética institucional, Seguridad de las actividades y operaciones y Observancia de la normatividad

La Contraloría General de la República, (2014., p.13); manifestó que existen limitaciones del control interno, tales como: probabilidad de cometer algún error, las decisiones tomadas pueden conllevar al error, el diseño de un Sistema de Control Interno se desarrolla sin consideración adecuada del costo – beneficio; genera ineficiencias.

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2017), los elementos del Control Interno son:

Entorno de control: Es un acumulado de políticas, procedimientos y regulaciones base para la ejecución de procesos sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. (p.13)

Evaluación de riesgos: Los riesgos provienen de diferentes fuentes internas y externas, que puede conllevar a afectar los objetivos institucionales. (p.13)

Actividades de control: Son impartidas mediante acciones y procesos que permitan amortiguar los riesgos que recaeran sobre los objetivos. (p.13)

Información y comunicación: Es necesaria en la aplicación de controles internos con la única finalidad de conseguir sus objetivos. Se convierte en un proceso lineal de la cual se pueda extraer y difundir información necesaria. (pg.13).

Actividades de supervisión: Permite evaluar y realizar una mejora permanente a las actividades que componen el control interno, debiendo considerar que todos los componentes están presentes y funcione optimamente (p.13).

“La Contraloría General de la República, (2014., p.11). indica que en el transcurso de la administración los controles internos pueden ser eficaces tanto para la organización como para un proyecto en específico. Citándose la propuesta del ciclo de mejora continua de Deming (1950) está compuesto por cuatro apoyos: Planificar – (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), al cual también se le conoce como el Ciclo de gestión - PDCA, que es considerado como la columna vertebral de todo proceso de mejora continua; el cual tiene reglas básicas: No se puede manejar nada que no se haya controlado, no se puede controlar nada que no se haya medido, no se puede medir nada que no se haya definido y no se puede definir nada que no se haya identificado”.

Las teorías relacionadas al tema, en la variable dependiente: gestión de almacén.

La gestión hace referencia a la acción y consecuencia de gestionar y administrar algo; entonces podemos decir que la gestión es el proceso de llevar a cabo diligencias que posibilitan la realización de una operación o de un anhelo, Contraloría General de la República, (2014). (p.49)

Es una unidad de servicio que se encuentra estructurada orgánica y funcionalmente de una entidad que tiene metas y objetivos definidos en relación a la custodia, resguardo, distribución, control y abastecimiento de los productos y materiales que se encuentran asignados para obras o servicios públicos, Contraloría General de la República, (2014). (p.49)

De acuerdo con la Contraloría General de la República, (2014., p.49), las funciones del almacén son las siguientes: Recepcionar los bienes, suministros y materiales de funcionamiento; registrar todos los procesos que involucran al almacén; almacenar los materiales; mantenimiento de materiales y del almacén; despachar los materiales; coordinar el control de inventarios entre las áreas de almacén y contabilidad.

De acuerdo con la Contraloría General de la República, (2014., p.50), los principios básicos del almacén son los siguientes: El personal del área de almacén debe estar comprometido con las funciones inherentes al área, como son el registro, recepción, almacenamiento, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios; la responsabilidad del almacén debe recaer en una sola persona, debe de existir un solo acceso en el ambiente donde se custodian las mercaderías; las cuales deben de estar controladas; las áreas que controlan los inventario deben estar constantemente informados sobre cambios que en ella se originen, debe existir un control estricto del ingreso y salida del almacén por día; se debe identificar cada producto, mediante codificación; todo material o producto debe clasificarse según su codificación y clasificación en los estantes; toda operación de ingreso o salida debe ser autorizada mediante un documento; los inventarios físicos deben ser realizados por personal ajeno al almacén; la disposición del almacén debe facilitar el control de los materiales.

De acuerdo con la Contraloría General de la República, (2014., pp.50-52), los almacenes se pueden diferenciar de acuerdo:

La organización. Los almacenes pueden ser: Centralizados. Cuando los almacenes se reúnen en la sede propia de la entidad; Descentralizados. Cuando los almacenes se reúnen en otro lugar diferente a la sede.

Los movimientos de material en los almacenes se diferencian con transporte mecanizado y sin mecanización.

El techo. Los almacenes en la intemperie; son aquellos en los cuales la mercadería o productos pueden encontrarse a la intemperie sin necesidad de protección y su resistencia a las inclemencias del tiempo; almacenes a la intemperie bajo condición de que la estancia sea durante corto tiempo y bajo algunos sistemas de protección; almacenes puestos a cubiertos.

Según las operaciones. Recepción de los materiales: Dichos materiales se manera provisional pueden almacenarse en lugares distintos a su área, hasta el momento de ser trasladados al lugar definitivo, los mismo que deberán ser contabilizados, antes del visto bueno de la verificación; almacenamiento propiamente dicho.

Tipo de material. Almacén de bienes fungibles o de consumo y partes componentes: almacena productos perecibles destinados a los programas sociales: Almacén de productos en proceso, almacén de materiales de construcción, almacén de materias primas y suministros diversos, almacén de herramientas.

De acuerdo con la Contraloría General de la República, (2014., p.52-53), toda entidad pública debe contar como mínimo con las siguientes tres áreas:

Área de Recepción. El ingreso de mercadería debe pasar por una planeación del proceso, considerando que luego esta va a salir a las diferentes áreas o a la venta. Se debe contar con un ambiente que cuente con el espacio apropiado para recepcionar y almacenar la mercadería, teniendo en cuenta que la mercadería debe permanecer en los almacenes el menor tiempo posible, (2014., p.52)

Área de Almacenamiento: se debe contemplar el espacio idóneo para colocar la mercadería, teniendo en cuenta el ciclo de almacenamiento, para lo cual es indispensable disponer de espacio suficiente donde se pueda actuar organizadamente, sin inconvenientes ni tropiezos, Contraloría General de la República, (2014., p.52)

Área de Entrega: debe ser la más apropiada para el fin, la preparación de pedidos es uno de las actividades asociadas a la gestión de pedidos y distribución, Contraloría General de la República, (2014., p.53). La salida de la mercadería debe estar sustentada con los documentos pertinentes.

La organización de la gestión de almacén cada vez cobra más importancia para toda entidad; porque forman parte esencial permitiendo reducir los costos Contraloría General de la República, (2014., p.54)

Antiguamente la gestión de almacenes era una unidad que recepcionaba y atendía los bienes adquiridos por la entidad, tener el producto justo en el tiempo adecuado y al menos costo posible; pero en la actualidad estas mismas actividades han sido redefinidas y ahora son un proceso que se desarrolla bajo procedimientos relacionados a: programación, selección, adquisición, internamiento, distribución y control patrimonial.

En la Formulación del Problema se tiene la siguiente interrogante: ¿Cómo el Control Interno en Logística mejorará la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018?

La investigación se justifica científicamente porque hará uso del método científico para el desarrollo; cuyo propósito es proponer un sistema de control interno, y que a través de esa propuesta les sirva de base a los alumnos de la carrera de contabilidad y a la vez ser implementado en su centro de labores.

La investigación se justifica institucionalmente con la finalidad de brindar una propuesta de implementación del Control Interno en Logística para mejorar la gestión en el almacén; lo que la facilitará llevar un control de todos los ingresos y salidas de su mercadería, permitiendo una buena gestión Administrativa y el Incremento de la Rentabilidad.

La justificación social, al lograr implementar un Control Interno en Logística se está buscando una mejor administración del área debiendo contar con su mismo personal; además tener clientes satisfechos, al ofrecerle el producto que están buscando.

El objetivo general es determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018. Los Objetivos Específicos son; Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C y diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque las variables Control Interno y Gestión, serán cuantificadas; y los resultados cumplirán con los objetivos de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista Lucio, (2014), mencionan que un enfoque cuantitativo debe estar sustentado en cifras numéricas que deben ser investigados, analizados, y comprobados. (p.4)

#### 2.1.2. Alcance

##### **Descriptivo**

Es de tipo descriptivo porque busca especificar, detallar situaciones, propiedades y características en el proceso de control interno en logística aplicados en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. que permita hacer eficientes sus procesos logísticos.

##### **Propositiva**

La investigación será de tipo propositiva porque en base a la información obtenida de la problemática se realizó una propuesta de Control Interno que permita hacer eficientes sus procesos logísticos de la empresa en estudio.

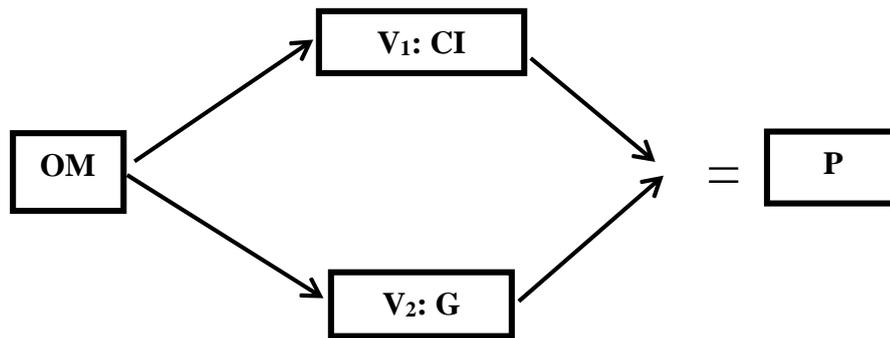
La propuesta está basada y sustentada con la información recopilada con el objetivo de resolver un problema. (Hernández, et al., 2014., p.92).

#### 2.1.3. Diseño

##### **No experimental – de corte transversal**

La investigación será no experimental y de corte transversal porque solo se describirán las variables Control Interno y Gestión; dicha descripción se realizará en un tiempo determinado.

La investigación es *no experimental*, dado que las variables de estudio se trabajan tal cual se encuentran, sin manipularlas; de *corte transversal*, porque, se van a estudiar en un solo momento” (Hernández, et al., 2014., p. 118,120).



**Dónde:**

- OM: Observación de la muestra
- V<sub>1</sub>: Control Interno
- V<sub>2</sub>: Gestión
- P: Propuesta

**2.2. Operacionalización de variables**

**2.2.1. Variables**

**Variable Independiente:** Control Interno

La Contraloría General de la República (2017), es un conjunto de normas, procesos y medidas, base sobre para la ejecución del control interno en toda institución.

**Variable Dependiente:** Gestión de almacén, proceso de llevar a cabo diligencias que posibilitan la realización de una operación, Contraloría General de la República, (2014).  
(p.49)

### 2.2.2. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
V.I Control Interno	Componentes	Entorno de Control	El ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad.	Encuesta/Cuestionario
		Evaluación de Riesgos	El área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área.	
		Actividades de Control	El área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación.	
		Información y Comunicación	Las áreas de logística, almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria.	
		Actividades de Supervisión	Los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las actividades. <u>El área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes.</u>	
	Limitaciones	Errores	Se detectan a tiempo los errores en su área.	
		Duplicidad de Funciones	<u>Existe personal que realizan las mismas funciones.</u>	
			El área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas.	
	Ciclo de mejora continua de Deming	Planificar		
		Hacer	El área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área	
Verificar		cuenta con los insumos para cumplir con los objetivos.		
Actuar				

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA/ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
V. D Gestión de Almacén	Organización	Programación	¿El área de logística cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados del área de almacén? ¿El área de logística cada que tiempo realiza las programaciones de las existencias? ¿En base a que realiza dicha programación?	Entrevista/Guía de entrevista Análisis Documental/Guía Documental
		Selección y Adquisición	¿En base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias?	
		Internamiento	¿Para realizar el internamiento de las existencias? ¿Existen normas, Cuáles son?	
		Distribución	¿Para realizar la distribución de las existencias, se lleva a cabo un procedimiento? ¿Cuál es?	
		Control Patrimonial	¿El área de logística y almacén llevan un registro detallado de las existencias?	
	Principios Básicos de Almacén	Funciones del Encargado	¿Se encuentran establecidas las funciones del personal encargado en su área? ¿Cumplen con sus funciones?	
		Control de Inventarios	¿Para el control de inventarios, se realiza un método de valuación de las existencias? ¿Cuál es?	
		Registros de entradas y salidas	¿El registro de las entradas y salidas de las existencias se realiza mediante la tarjeta Kardex o algún otro registro?	
		Codificación	¿Las existencias se encuentran codificadas?	
		Autorización	¿La autorización de las entradas y salidas de almacén son autorizadas por el jefe de logística? ¿Mediante un documento?	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

“La población es la agrupación total de los elementos (organizaciones, eventos, comunidades personas, etc.) que comparten ciertas particularidades frecuentes en relación con la investigación” (Gómez., 2015., p. 109).

La población para este estudio se encuentra constituida por 53 trabajadores, distribuidos en jefes de departamentos, jefes de áreas, personal técnico administrativo y eléctrico.

Tabla 3. *Población*

ÁREAS	NÚMERO DE TRABAJADORES
Gerencia	1
Administración	2
Distribución	9
Comercial	14
Contabilidad	2
Tesorería	1
Logística	2
Almacén	2
Secretaría	2
Asesoría Legal	1
Tecnología de la Información	1
Vigilancia	6
Estudios y Proyectos	1
Calidad y Fiscalización	2
Conductores de vehículos	6
Recaudación	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

Fuente: planilla de remuneraciones del personal de la empresa

### 2.3.2. Muestra

La muestra es considerada como un subconjunto, representativo de la población, la cual ha sido seleccionada por medio de una técnica; además es válida y adecuada. (Gómez., 2015., p. 112).

La muestra para la presente investigación se encuentra constituida de la siguiente manera:

Tabla 4. *Muestra*

<b>ÁREAS</b>	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>
<b>Almacén:</b>	<b>2</b>
Jefe	1
Asistente	1
<b>Logística:</b>	<b>2</b>
Jefe	1
Asistente	1
<b>Comercial:</b>	<b>13</b>
Jefe	1
Asistente	1
Personal Técnico	11
<b>Distribución:</b>	<b>9</b>
Jefe	1
Asistente	1
Jefe área de estudios y Proy.	1
Personal Técnico	6
<b>Administración</b>	<b>1</b>
Jefe	1
<b>Calidad y Fiscalización</b>	<b>2</b>
Jefe	1
Asistente	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Fuente: planilla de remuneraciones del personal de la empresa

Para la presente investigación se realizó el muestreo no probabilístico intencional porque se ha elegido a la población bajo criterios.

Criterios de inclusión:

- Personal del área de almacén
- Personal del área de Logística
- Personal del área comercial.
- Personal del área de Calidad y Fiscalización
- Personal de área de administración
- Personal del área de distribución tales como jefe, supervisor y asistente.

Criterios de exclusión:

- Personal de las áreas restantes 24

Entonces la muestra es de 29 trabajadores de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C conformada por los jefes, asistentes, personal técnico y supervisor de las áreas de almacén, logística, comercial, distribución y calidad y fiscalización.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** En este estudio se utilizó esta técnica porque va a permitir recolectar las percepciones de los trabajadores para medir la variable Control Interno. Dicha encuesta comprende de 10 preguntas cerradas llevadas a cabo en opinión tipo Likert realizada a los 29 trabajadores que comprende la muestra.

N: nunca (1); CN: casi nunca (2); A: a veces (3); CS: casi siempre (4); S: siempre (5)

**Entrevista:** Para la presente investigación se utilizó esta técnica que se encontrará dirigida al Administrador que forman parte de la muestra con la finalidad de recolectar la información de una forma más detallada para realizar la descripción de la variable Gestión.

Se realizó 11 preguntas abiertas al jefe de administración; utilizando una guía de entrevista.

### **Análisis Documentario:**

Consiste en la obtención de fichas bibliográficas que tienen por finalidad el análisis de la información. (Bernal, 2010).

Se utilizó esta técnica solicitando el MOF, ROF, RIT, Manual del sistema, Kardex, Inventarios, Requerimientos de materiales por las áreas usuarias, actas de salidas de materiales, comprobantes de ingreso, guía de remisión, factura; de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC.

### 2.4.2. Instrumentos

**Cuestionario:** El presente cuestionario de tipo Likert (frecuencia) contiene 10 preguntas cerradas, que se encuentran elaboradas en base a los indicadores y dimensiones presentes en la Operacionalización de las variables.

**Guía de entrevista:** La presente guía contiene 11 preguntas abiertas, que se encuentran elaboradas en base a los indicadores y dimensiones presentes en la Operacionalización de las variables.

**Guía Documental:** La presente guía documental contiene lo que es el MOF, ROF, RIT, Manual del sistema, Kardex, Inventarios, Requerimientos de materiales por las áreas usuarias, Actas de salidas de materiales, guía de remisión; de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC

### 2.4.3. Validez

La validación del instrumento de recolección de datos, será determinado a través del juicio de expertos, por medio de los contadores que validaron el cuestionario y la guía de entrevista.

### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad será medida a través del coeficiente Alfa de CronBach,. Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, (2014), señalan que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1).

<b>K:</b>	El número de ítems
$\sum Si^2$	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup>:</b>	La Varianza de la suma de los Ítems
$\frac{K - \sum Si^2}{K^2 - K}$	Coeficiente de Alfa de CronBach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Tabla 5. Alfa de Cronbach

<u>K</u>	<u>10</u>
<u>Σ Vi</u>	<u>18.86</u>
<u>Vt</u>	<u>56.69</u>
<u>SECCIÓN 1</u>	<u>1.11</u>
<u>SECCIÓN 2</u>	<u>0.667</u>
<u>ABSOLUTO</u>	
<u>S2</u>	<u>0.667</u>
<u>α</u>	<u>0.74</u>

Análisis e interpretación: Luego de haber aplicado la encuesta y proceder a tabular los resultados, el instrumento arrojó un valor de 0.74, lo que indica que el instrumento es confiable.

## 2.5. Procedimiento

La primera fase del procedimiento correspondió, a comprender las variables las cuales fueron necesarias para poder elaborar el cuadro de Operacionalización y con ella proceder a plantear el instrumento necesario para la recopilación de datos.

La segunda fase se tiene que proceder a obtener validado el instrumento el cual corresponde a un cuestionario con 10 preguntas y una guía de entrevista de 11 preguntas abiertas, por el docente asesor y los 2 expertos, para de manera consecuente proceder a aplicar el instrumento a los encuestados y entrevistados.

Realizamos el proceso de tabulación de los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas en el programa Excel para después realizar el proceso de confiabilidad en el alfa de Cronbach y con ello finalmente proceder a la redacción de los resultados obtenidos.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

### Método Alfa de Cronbach

Para la presente investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que describe las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba.

### Programa Excel

Para la presente investigación se utilizó el programa Excel, en el cual se procesarán los datos Recuperados con los instrumentos.

## 2.7. Aspectos éticos

“Para Ceballos, Duncan, Peres, Ramírez y Valencia (2013); los aspectos éticos son actos responsables, también se les considera un subconjunto de la moral, lo cual va a permitir desarrollar el trabajo de la manera adecuada”.

Para el presente estudio se tuvo en cuenta los siguientes valores:

**Confidencialidad**, toda la información obtenida por los trabajadores de la empresa se mantendrá bajo confidencialidad y solo fue utilizada para el objetivo de la investigación

**Objetividad**, toda la información que se ha citado es pertinente y relativo para la investigación.

**Veracidad**, toda la información que se ha presentado es verídica y se encuentra respaldado por autores.

**Originalidad**, toda la información presentada en la presente investigación es propia del investigador.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, se aplicaron cuestionarios al personal de la Empresa EMSEU SAC, así también una entrevista al administrador de acuerdo a la muestra tomada y se realizó análisis documental para contrastar toda la información que se obtuvo, todo esto en base a los objetivos en los que se enmarca la investigación.

#### 3.1.1 Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.

Este objetivo se ha trabajado aplicando la encuesta a los 29 trabajadores de nuestra muestra de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC.

Tabla 6. *Ambiente laboral*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad.	1	4	4	11	9	29
	3%	14%	14%	38%	31%	100%

Fuente: Cuestionario de instrumento de aplicado

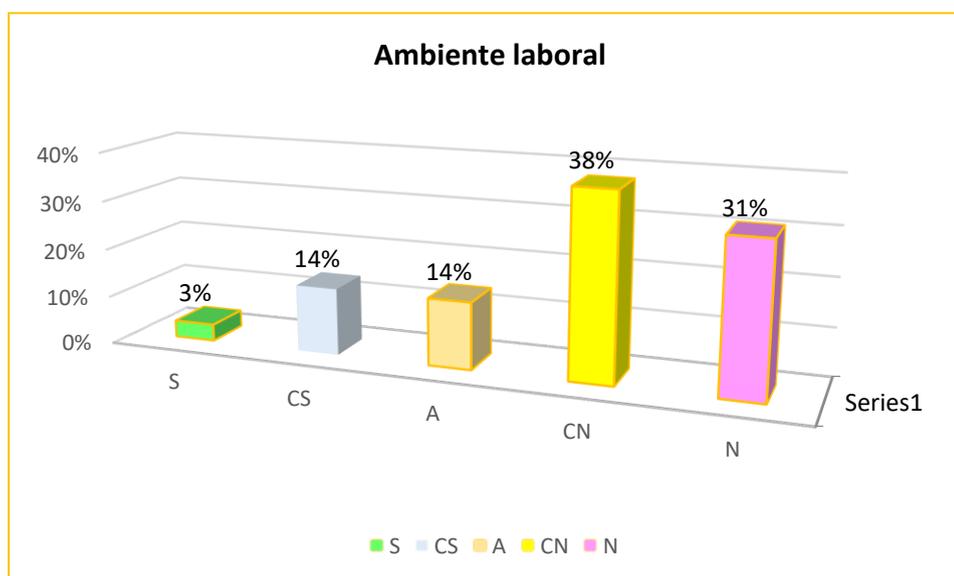


Figura 1. Ambiente laboral

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 38% afirma que casi nunca el ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad, el 31% indica que nunca, el 14% refiere que casi siempre, otro 14% indica que a veces y un 3% que siempre.

Tabla 7. *Riesgo del área de logística*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área.	1	6	4	5	13	29
	3%	21%	14%	17%	45%	100%

Fuente: Cuestionario de instrumento de aplicado

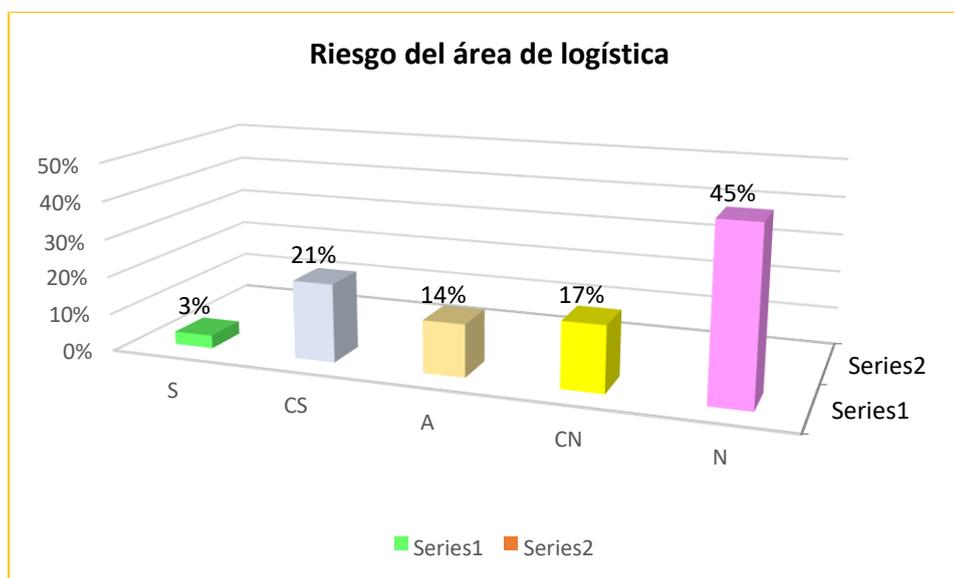


Figura 2. *Riesgo del área de logística*

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 45% afirma que nunca el área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área, el 21% indica que casi siempre, el 17% refiere que casi nunca, un 14% indica que a veces y un 3% que casi siempre.

Tabla 8. *Controles en el área logística*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación.	2 7%	5 17%	3 10%	5 17%	14 48%	29 100%

Fuente: Cuestionario de instrumento aplicado

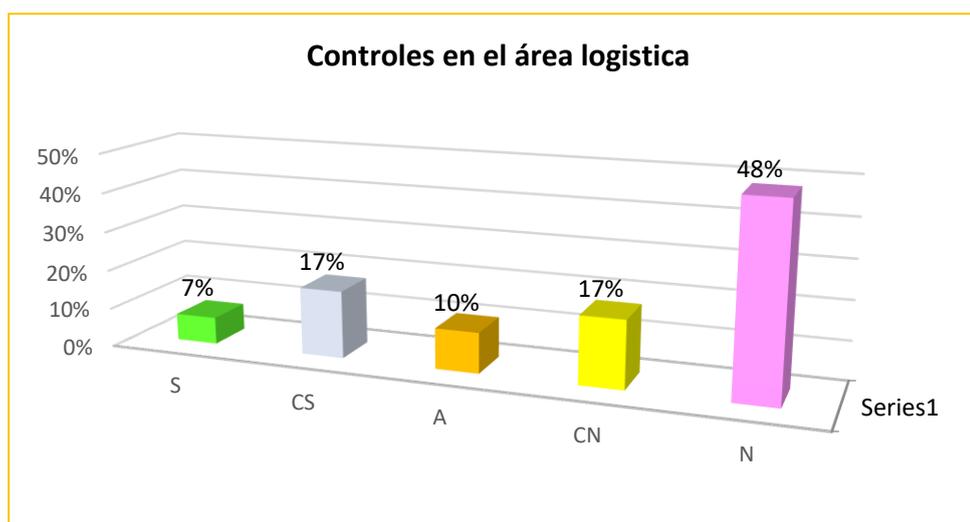


Figura 3. Controles en el área logística

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 48% afirma que nunca el área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación, el 17% indica que casi siempre, el 17% refiere que casi nunca, otro 17% afirma que casi nunca, un 10% indica que a veces y un 3% que siempre.

Tabla 9. *Comunicación entre áreas*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
Las áreas de logística, almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria	3 10%	6 21%	3 10%	5 17%	12 41%	29 100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

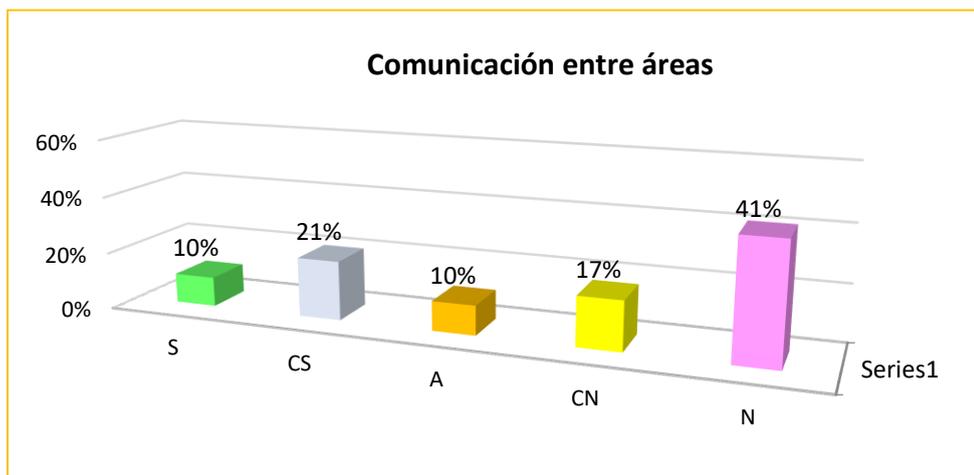


Figura 4. Comunicación entre áreas

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 41% afirma que nunca el área de logística almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria, el 21% indica que casi siempre, el 17% refiere que casi nunca, un 10% afirma que siempre, un 10% indica que a veces

Tabla 10. Supervisión de desempeño

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
Los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las actividades.	1 3%	7 24%	7 24%	8 28%	6 21%	29 100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

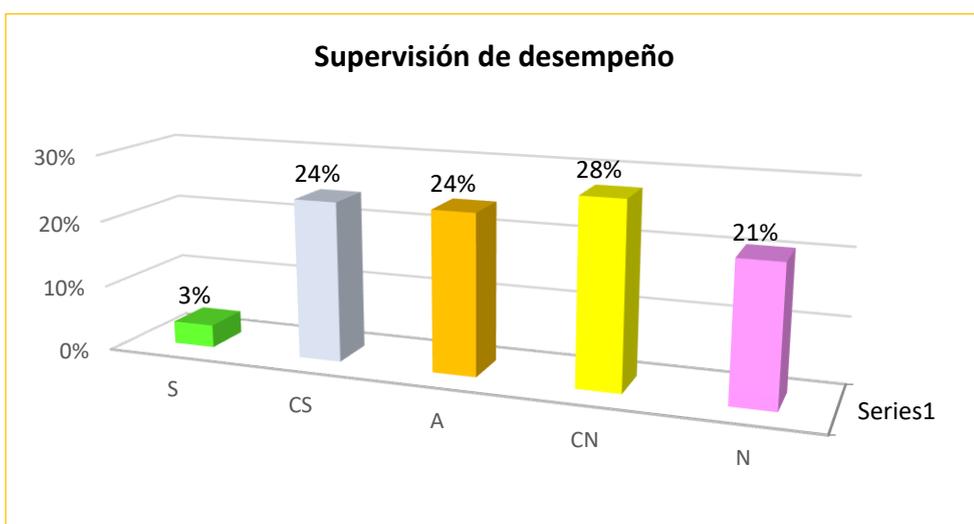


Figura 5. Supervisión de desempeño

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 28% afirma que casi nunca los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las actividades, el 24% indica que a veces, otro 24% afirma que casi siempre, el 21% refiere que nunca, un 3% afirma que siempre.

Tabla 11. *Cumplimiento de requerimientos*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes.	4	4	5	7	9	29
	14%	14%	17%	24%	31%	100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

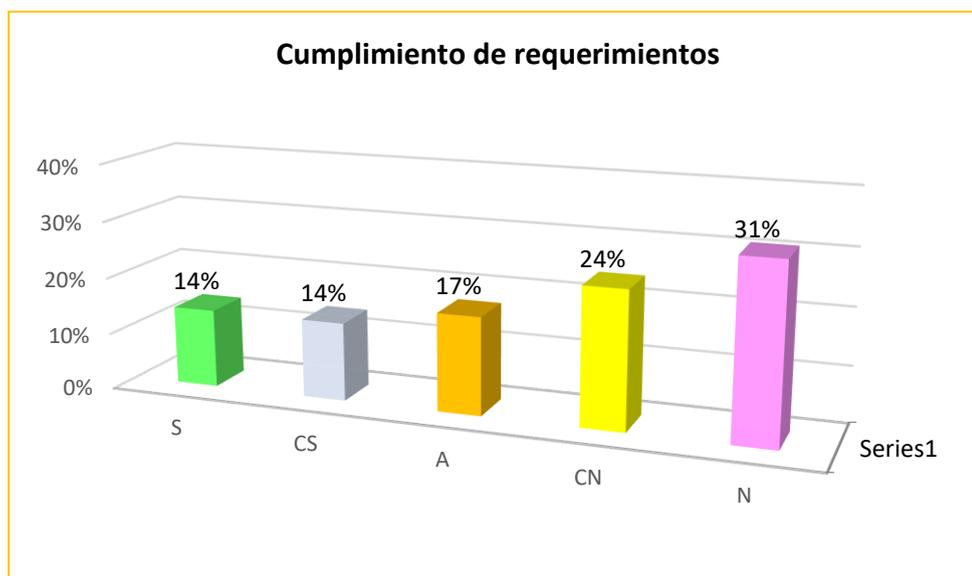


Figura 6. Cumplimiento de requerimientos

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 31% afirma que nunca el área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes., el 24% indica que casi nunca, un 17% afirma que a veces, el 14% refiere que casi siempre, un 14% afirma que siempre.

Tabla 12. *Detección de errores*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
En el área de logística se detectan a tiempo los errores.	4	5	1	7	12	29
	14%	17%	3%	24%	41%	100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

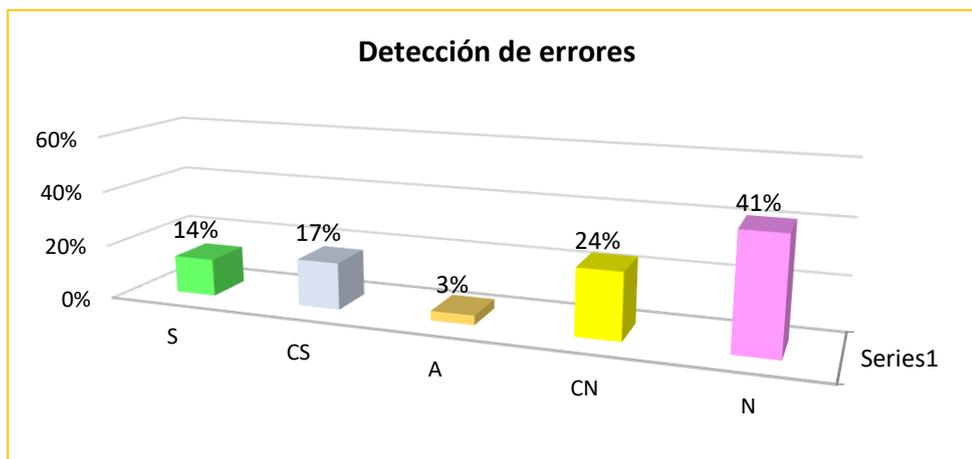


Figura 7. Detección de errores

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 41% afirma que nunca en el área de logística se detectan a tiempo los errores, el 24% indica que casi nunca, un 17% afirma que a casi siempre, otro 14% refiere que siempre, un 3% afirma que a veces.

Tabla 13. *Duplicidad de funciones*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
En el área de logística existe personal que realizan las mismas funciones	7	13	2	3	4	29
	24%	45%	7%	10%	14%	100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

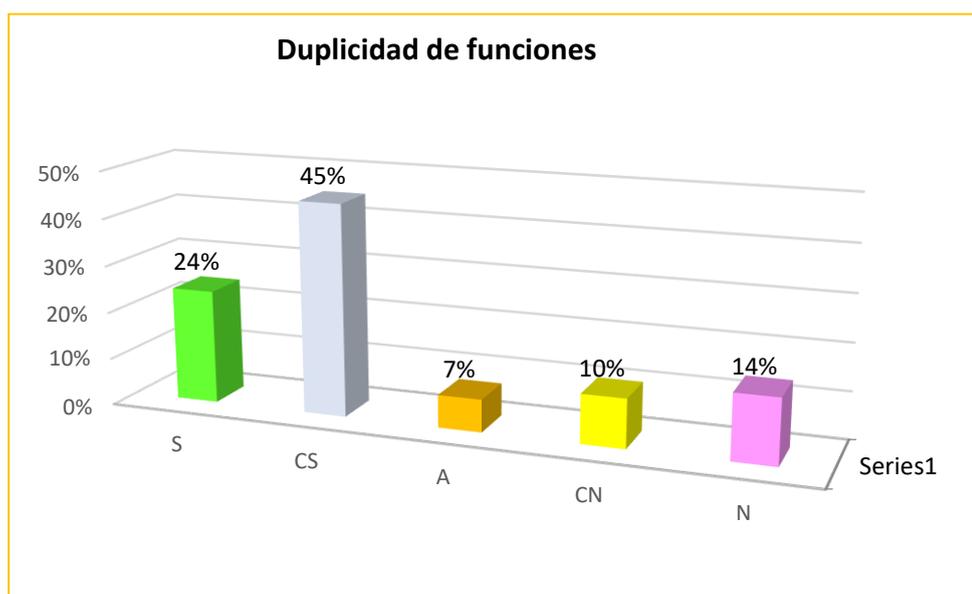


Figura 8. Duplicidad de funciones

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 45% afirma que casi siempre existe personal que realizan las mismas funciones, el 24% indica que siempre, un 14% afirma que nunca, un 10% refiere que casi nunca, un 7% afirma que a veces

Tabla 14. *Manual de funciones y procedimientos*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas	4 14%	2 7%	5 17%	6 21%	12 41%	29 100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

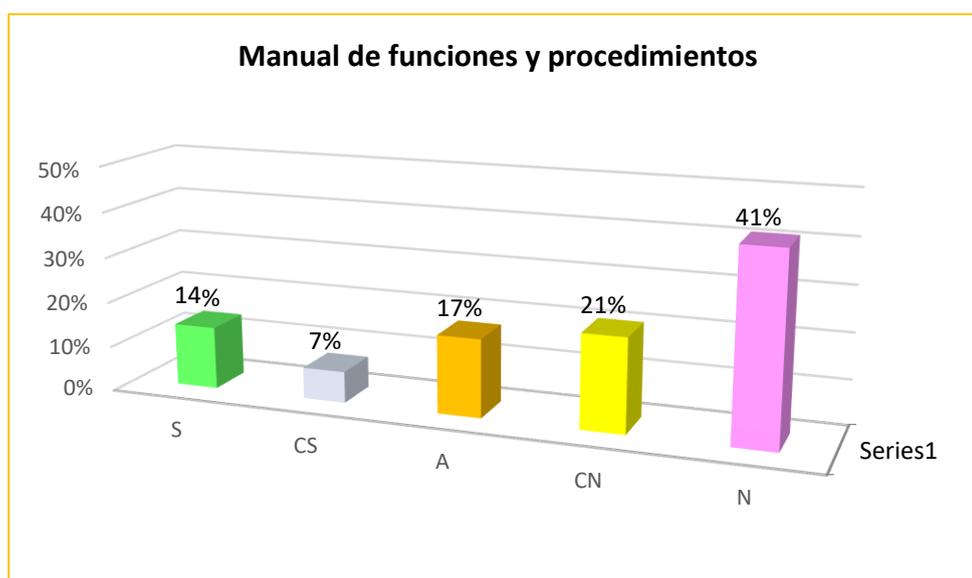


Figura 9. Manual de funciones y procedimientos

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 41% afirma que nunca el área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas, el 21% indica que casi nunca, un 17% afirma que a veces, otro 14% refiere que siempre, un 7% afirma que casi siempre.

Tabla 15. *Planificación de adquisiciones*

Ítems	S	CS	A	CN	N	TOTAL
El área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área cuente con los insumos para cumplir con los objetivos.	3 10%	1 3%	5 17%	9 31%	11 38%	29 100%

Fuente: Cuestionario del instrumento aplicado

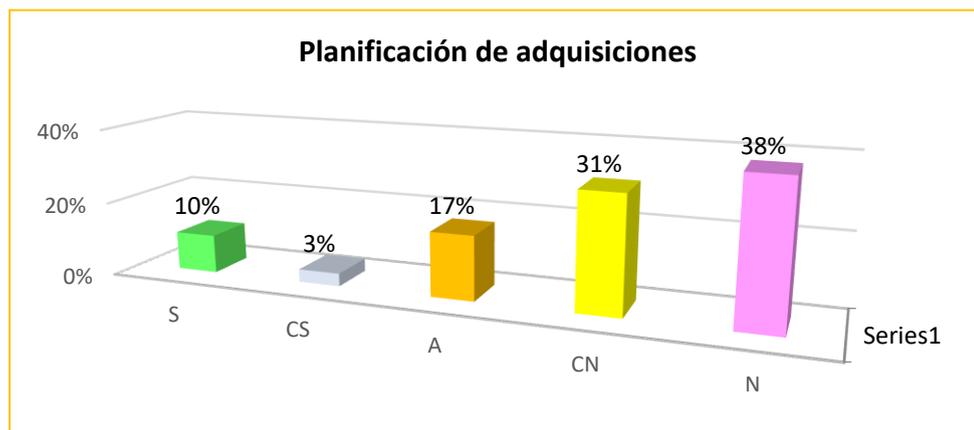


Figura 10. Planificación de adquisiciones

**Análisis e interpretación de resultados:** Del 100% de los encuestados el 38% afirma que nunca el área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área cuente con los insumos para cumplir con los objetivos., el 31% indica que casi nunca, un 17% afirma que a veces, otro 10% refiere que siempre, un 3% afirma que casi siempre.

### 3.12 Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.

Este objetivo se ha trabajado aplicando la entrevista al Administrador de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC.

Tabla 16. Supervisión a los encargados del almacén

Pregunta	Respuesta
¿El área de logística cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados de la organización de almacén?	Anteriormente si se hacían las supervisiones al área de almacén, ahora ya no.

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica indica que ya no se está supervisando la labor de los encargados, esto implica un descuido en el seguimiento de la labor del personal del área.

Tabla 17. Programaciones de las existencias

Pregunta	Respuesta
¿El área de logística cada que tiempo realiza las programaciones de las existencias? ¿En base a que realiza dicha programación?	Se hace cada 3 meses y en base al stock que arroja el sistema informático

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica indica que cada 3 meses se realizan las programaciones de las existencias y en base a los saldos que el sistema muestra, esto implica que no tienen en cuenta si es necesario la adquisición de existencias, no teniendo en cuenta la rotación de la mercadería.

Tabla 18. Adquisición de las existencias

Pregunta	Respuesta
¿En base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias?	En base al precio de los materiales a comprar, y a través de un solo proveedor.

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, toman en cuenta el precio, pero no comparan con otros proveedores ventajas y calidad de ese mismo producto.

Tabla 19. Internamiento de las existencias

Pregunta	Respuesta
Para realizar el internamiento de las existencias, ¿Existen normas?, ¿Cuáles son?	No existen normas

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica. Afirma que no tienen un manual, o reglamento alguno del tratamiento que se debe dar a la recepción de las existencias y el control que, sobre ellas, debe tenerse.

Tabla 20. *Distribución de las existencias*

Pregunta	Respuesta
Para realizar la distribución de las existencias, ¿Se lleva a cabo un procedimiento? ¿Cuál es?	No existen procedimientos, la mercadería se entrega conforme lo solicitan.

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, manifiesta que no existen procedimientos, ello conlleva a indicar que no tienen procesos establecidos que les permita llevar un buen control del área.

Tabla 21. *Registro detallado de las existencias*

Pregunta	Respuesta
¿El área de logística y almacén llevan un registro detallado de las existencias?	No todas las existencias se registran, porque a veces el sistema falla.

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, indica que cuentan con un sistema pero que no brinda confiabilidad y que no es efectivo.

Tabla 22. *Establecimiento de funciones*

Pregunta	Respuesta
¿Se encuentran establecidas las funciones del personal encargado en su área? ¿Cumplen con sus funciones?	Si se cumple con las funciones pero no hay un manual de funciones

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, manifiesta en el personal cumple las funciones asignadas pero que no hay un manual de funciones y procedimientos que regulen el desempeño de los trabajadores.

Tabla 23. *Método de valuación de las existencias*

Pregunta	Respuesta
Para el control de inventarios, ¿Se realiza un método de valuación de las existencias? ¿Cuál es?	No, No existe

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, indica que no utilizan método que permita valorar individualmente las existencias de la empresa.

Tabla 24. *Uso de tarjetas de control Kardex*

Pregunta	Respuesta
¿El registro de las entradas y salidas de las existencias se realiza mediante la tarjeta Kardex o algún otro registro?	Por lo general se registran en el sistema

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, en gran medida son registradas en el sistema, pero no debería ser así, todos los ingresos deben de registrarse.

Tabla 25. *Codificación de existencias*

Pregunta	Respuesta
¿Las existencias se encuentran codificadas?	No están codificadas

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica, no tienen codificadas sus existencias, lo que dificultaría la ubicación dentro del almacén.

Tabla 26. *Autorización de ingreso y salida de mercaderías*

Pregunta	Respuesta
¿La autorización de las entradas y salidas de almacén son autorizadas por el jefe de logística, mediante un documento?	No, son autorizadas por las áreas usuarias.

**Análisis e interpretación de resultados:** Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica indica que las autorizaciones de entradas y salidas no son emitidas por el jefe del área de logística, si no que cada área lo realiza.

### Análisis documental:

Así mismo, se realizó el análisis documental respecto de los documentos que utiliza el área de almacén para el control y custodia de las mercaderías de la empresa eléctrica, por ello se reunió información, proporcionando las tarejetas de control de kardex. Considerando que el Kardex es un instrumento que permite de manera ordenada controlar las existencias en unidades y en moneda, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, la cantidad, un valor de medida y el precio unitario, así mismo se debe clasificar los productos por sus características comunes. Sin embargo; al analizar los kardex proporcionados estos solo muestran las cantidades en unidades, más no la cantidad en soles, lo que hace difícil el cruce con los estados financieros de la empresa.

 <b>KARDEX</b>				
CATEGORÍA: MATERIALES ELÉCTRICOS				
DESCRIPCIÓN: IGNITOR P/LAMPARA VAPOR SODIO 250-400				
CARACTERÍSTICAS: 1000W M/PHILIPS - UNIDAD				
FECHA	DESCRIPCION	INGRESO	SALIDA	SALDO
01.01.18	INV. INICIAL			60
04.09.18	50877-18		1	59
09.10.18	50969-18		3	56
				⚡

EMSEU KARDEX				
CATEGORIA: MATERIALES ELECTRICOS				
DESCRIPCION: INTERRUPTOR HORARIO ANALOGICO 1H DIARIO				
CARACTERISTICAS: 230V RESER, 100 HRS M/SCHNEIDER				
FECHA	DESCRIPCION	INGRESO	SALIDA	SALDO
01.01.18	INV. INICIAL			6
24.01.18	S0068-18		1	5
08.02.18	S0156-18		1	4
14.02.18	S0190-18		1	3
22.02.18	S0214-18		1	2
02.03.18	S0245-18		1	1
26.03.18	S0319-18		1	0
16.04.18	6001-001179	10		10
08.05.18	S0457-18		1	9
15.05.18	C00205-18	10		19
22.05.18	A0116-18		1	18
22.05.18	A0117-18		1	17
30.06.18	S0676-18		1	16
30.06.18	S0698-18		1	15
01.08.18	S0807-18		1	14
07.12.18	S1195-18		2	12
12.12.18	S1230-18		1	11
31.12.18	S1319-18		1	10

EMSEU KARDEX				
CATEGORIA: MATERIALES ELECTRICOS				
DESCRIPCION: IGNITOR P/LAMPARA VAPOR SODIO 70W				
CARACTERISTICAS: M/PHILIPS - UNIDAD				
FECHA	DESCRIPCION	INGRESO	SALIDA	SALDO
01.01.18	INV. INICIAL			155
24.01.18	S0056-18		12	143
22.02.18	S0216-18		12	131
09.04.18	S0377-18		12	119
23.04.18	S0430-18		12	107
18.05.18	S0503-18		2	105
18.05.18	S0516-18		19	86
30.06.18	S0679-18		12	74
04.10.18	F001-90	100		174
09.10.18	S0969-18		3	171
09.10.18	S0990-18		10	161
04.12.18	S1164-18		1	160
04.12.18	S1173-18		1	159
07.12.18	S1185-18		5	154
12.12.18	S1215-18		4	150
12.12.18	S1219-18		1	149
12.12.18	S1225-18		1	148
28.12.18	S1284-18		2	146
28.12.18	S1296-18		5	141
28.12.18	S1310-18		3	138
29.12.18	S1314-18		3	135

### **313 Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.**

Ante la problemática encontrada de que existe un deficiente control interno en Logística de la Empresa Municipal de Servicios Electricos Utcubamba S.A.C. se propone mejorar cinco componentes principales del control Interno, y así mejorar la Gestión en el almacén. Los componentes del control interno a mejorar son: - Entorno de control, - Evaluación de riesgos, - Actividades de control, - Información y comunicación y - Actividades de supervisión

La propuesta buscó desarrollar dos objetivos; Diseñar un sistema de control interno para el área de logística y Establecer normas para el área de logística. Respecto al primero, se trazaron los objetivos que debe tener el control interno para el área de logística de la empresa de servicios eléctricos Utcubamba. En lo concerniente al segundo, la finalidad es mejorar la gestión del pedido, almacenamiento y recepción de las existencias del almacén, para ello se diseñaron normas que regulen los procesos.

#### IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tiene por objetivo general Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018. Luego de aplicar los instrumentos se determina que el sistema de control en logística no está siendo eficiente por ello no está contribuyendo a una eficiencia en la gestión logística.

En el primer objetivo específico Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018 Del total de los encuestados más de la mitad afirma que el área de logística no realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación, y también afirman que el área de logística no realizan evaluaciones para determinar los riesgos que existen en dicha área, por otro lado también nos indica que no se detectan a tiempo los errores, Estos resultados se fundamentan con la teoría que dice que el Sistema de Control Interno es la agrupación de planes, acciones, políticas, organización, registros, actividades, métodos, procedimientos y normas; que incluyen actitudes de las autoridades y el personal que se encuentran establecidos y organizados en las entidades del Estado. Los elementos y objetivos son regulados por la Ley 28716. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales [SBN], 2017), encontrando a Romani y Villa (2014), La cual concluyó en que la municipalidad de Colcabamba no estuvo logrando mejorar la gestión. Recomendándose implementar sus controles internos a nivel de entidad y proceso.

En el segundo objetivo específico Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018. Ante la pregunta planteada al Administrador de la empresa eléctrica sobre cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados de la organización de almacén, indico que ya no se está supervisando la labor de los encargados, esto implica un descuido en el seguimiento de la labor del personal del área, así mismo, ante la pregunta en base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias al administrador de la empresa eléctrica, toman en cuenta la calidad, pero no comparan con otros proveedores ventajas de ese mismo producto, de igual forma se le preguntó si existen normas para el internamiento de las existencia, manifestó que no tienen un manual, o reglamento alguno del tratamiento que se debe dar a la recepción de las existencias y el control que sobre ellas, debe tenerse. Sustentándose en la teoría de Contraloría General de la República, (2014). (p.49) quien afirma que el almacén es una unidad de servicio que se encuentra estructurada orgánica y funcionalmente de una entidad que tiene metas y objetivos definidos en materiales que se encuentran asignados para obras o servicios públicos,

Por ello, Vidarte (2016). Desarrolló su tesis titulada: “Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, corporación Vidarte S.A.C – 2015”, tuvo como objetivo plantar un método de administración que ayude a ser más útil los inventarios. La metodología aplicada es descriptiva y analítica utilizando técnicas como la guía documental y la observación. Concluyendo que la empresa constructora carece de un sistema de gestión que no permite a realizar sus actividades de manera eficiente, debido a la falta del MOF

En el tercer objetivo específico Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018, se elaboró considerando los resultados obtenidos en los objetivos analizados. El diseño se fundamenta en la necesidad de contar con un sistema de control para el área de almacén, el cual incluye el diseño de operaciones y procesos que contribuyan a la mejora del área de logística y comprende dos objetivos: Diseñar un sistema de control interno para el área de logística y establecer normas para el área de logística. En relación a ello, Guevara y Gañan (2015), concluyó que la evaluación al control interno en la empresa no estuvo llevando eficientemente los procedimientos adecuados para el crecimiento. Recomendándose la implementación inmediata del “Plan de Mejoramiento para el Sistema de Control Interno de Inventarios”.

## V. CONCLUSIONES

Para determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018 se aplicaron los instrumentos que determinaron que el sistema de control logística no está siendo eficiente por ello no está contribuyendo a una buena administración de la labor logística.

El análisis del Control Interno realizado en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018 determinó el control interno es deficiente, porque no se lleva a cabo un control preventivo, concurrente y de retroalimentación, no se realizan evaluaciones para determinar los riesgos que existen en dicha área, tampoco se detectan a tiempo los errores. Además, las áreas de logística, almacén, comercial y distribución no trabajan de forma conjunta, no hay comunicación entre ellas por tanto tampoco comparten información necesaria.

La evaluación de la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018 es deficiente, porque no se está supervisando las labores de los encargados, implicando esto un descuido en el seguimiento de la labor del personal del área, así mismo se determinó que el área de logística al realizar la selección y adquisición de existencias toman en cuenta el precio pero no comparan con otros proveedores ventajas y calidad de ese mismo producto, de igual forma se llegó a determinar que la empresa no posee manuales sobre el tratamiento que se debe dar a la recepción de las existencias y el control que sobre ellas debe tenerse.

Para el diseño de un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. Se plantearon 2 objetivos para la propuesta los cuales fueron: Diseñar un sistema de control interno para el área de logística y establecer normas para mejorar la gestión del pedido, almacenamiento y recepción de las existencias del almacén.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Administrador de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C realizar e implementar procesos permanentes para mejorar la gestión logística por lo que debería dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la organización a fin de que se lleven de manera eficiente.

Se recomienda al Administrador de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C realizar un análisis permanente al Control Interno aplicado al área de almacén para lo cual se deberá realizar reuniones periódicas con el personal involucrado para planificar las mejoras en el proceso para un control preventivo, concurrente y de retroalimentación para determinar los riesgos y minimizarlos, permitiendo detectar a tiempo los errores, para lo cual deberán resguardar y cuidar los bienes y recursos de la compañía eléctrica.

Se recomienda al Administrador de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C evaluar de forma periódica la labor del área de almacén y verificar que se cumplan con los protocolos inherentes al área en lo que respecta a la adquisición, recepción, almacenamiento y entrega de las existencias, por lo cual deberán tomar en cuenta la calidad y comparar con otros proveedores los beneficios de ese mismo producto.

Se recomienda al Administrador de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C evaluar la propuesta sobre el diseño de un sistema de Control Interno en Logística, para lo cual debe observar los lineamientos del sistema de control interno propuesto para el área de logística y observar las normas propuestas para el área de logística que va a contribuir a mejorar la gestión del pedido, almacenamiento y recepción de las existencias del almacén.

## VII. PROPUESTA

### **Diseño de un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C**

#### **6.1 Generalidades:**

El Control Interno es un proceso de carácter permanente que lo ejecuta los altos jefes de la empresa, para que sean llevados eficientemente. Es la conjunción de planes, trabajos, políticas, organización, registros, acciones, métodos, procedimientos y normas; que incluyen actitudes de las autoridades y el personal que se encuentran establecidos y organizados en las entidades del Estado.

Las entidades públicas deben aplicar controles internos a sus procesos, toda vez que estos contribuyen a la obtención de una gestión óptima en todas las áreas, procesos y actividades en las que se implemente.

#### **6.2 Introducción**

En la presente investigación se realizó un estudio a las variables involucradas determinando que un sistema de Control Interno en Logística permite mejorar la Gestión en el almacén, toda vez que los deficientes controles internos está conllevando a una mala gestión en el área de almacén.

El control interno Contribuye a la obtención de una gestión óptima en todas las áreas, procesos y actividades en las que se implemente; ayuda a combatir la corrupción; fortalece el desempeño, mejora la rentabilidad y previene las pérdidas; facilitando que la información sea confiable.

Los objetivos con lo que cuenta el Control Interno están basados en resguardar y cuidar los bienes y recursos del Estado ante cualquier manera de uso indebido, actos ilegales, deterioro o pérdida, así como cualquier hecho irregular que pueda afectarlos; optimizar e incidir con la transparencia, eficacia, economía y eficiencia en todas los procesos que realice la entidad y los servicios públicos que brinda; avalar la valides de los datos ; cumplir la normatividad que se aplica a las operaciones y a la entidad; impulsar el cumplimiento de la rendición de cuentas acerca de los fondos y bienes públicos que se encuentran a cargo de los servidores públicos; estimular y fomentar la práctica de los valores institucionales.

### **6.3 Fundamentación**

En nuestro país, en su gran mayoría las entidades y los recursos que poseen, vienen siendo gestionadas por el estado, por ello aplicar controles internos a todos los procesos en la empresa, es de vital importancia, y ara obtener los resultados esperados y la consecución de los objetivos se debe evaluar la gestión empresarial y para ello, se debe realizar un planeamiento y la planificación de un Sistema de Control Interno que contemple los requerimientos en la consecución de los objetivos.

#### **Teoría del control interno**

El control interno es una técnica compuesta por método y procedimientos que genera confianza, fluidez, seguridad y responsabilidad, en todos los procesos donde se imparte el control de los recursos, y brinda seguridad e las operaciones registradas en los libros de contabilidad. En general el control interno, debe permitir resguardar el patrimonio de la empresa antes posibles fraudes o irregularidades, así como de pérdidas innecesarias. (Boente 2011)

El control interno en los organismos estatales involucra el control y verificación de los procesos desarrollados en la administración pública, así como también el reguardo de los recursos económicos, financieros y patrimoniales que son propiedad del estado.

### **6.4 Objetivo de la propuesta:**

- Diseñar un sistema de control interno para el área de logística
- Establecer normas para el desempeño del área de logística.

### **6.5 Generalidades de la empresa EMSEU S.A.C**

#### **a. Breve reseña histórica**

La empresa EMSEU S.A.C., fue constituida de conformidad con lo dispuesto en los Art. 12, 36 (inc.6), Art. 53, 84, 85 y segunda disposición Transitoria de la Ley 23853 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 24948 de la Actividad Empresarial del Estado, reglamentada por D. S. N° 027-90-MIPRE, cuarta disposición Transitoria del Decreto Ley N° 009-93-EM y de acuerdo con sesión extraordinaria del Consejo Municipal Provincial de Utcubamba un 28 de setiembre de 1993, siendo alcalde de la provincia de Utcubamba el Prof. Milecio Vallejos

Bravo, e inscrita en los Registros Públicos de la ciudad de Bagua – Amazonas en el año 1994, con la denominación EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. con el objetivo de realizar las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica de la ciudad de Bagua Grande.

EMSEU S.A.C., es una empresa de servicio público con derecho privado, de economía municipal que opera en el rubro electricidad. Pertenece a la Municipalidad Provincial de Utcubamba, y se encuentra bajo el ámbito de gobiernos locales y sus empresas.

El área de concesión comprende una extensión de 7.424 Km<sup>2</sup> atendiendo a la población de la ciudad de Bagua Grande, distrito de Cajaruro, Naranjos Alto, La Victoria y anexos ubicados en la provincia de Utcubamba – Región Amazonas – Perú.

Al 31 de diciembre del 2018 se cuenta con 11,050 usuarios, distribuidos en las tarifas BT5-B residencial, BT5\_NR no residencial, BT3, BT4, MT2, MT3, MT4 siendo el más representativo el sector doméstico, con el 83% del total de la estructura de las ventas comprendidas en los distritos de Bagua Grande y Cajaruro.

El sistema eléctrico que administra y opera EMSEU SAC, el suministrado de la energía eléctrica a través del Sistema Eléctrico Regional ELECTRO ORIENTE SAC, con sede principal en Iquitos, alimentado e interconectado por las centrales hidroeléctricas “EL MUYO” y “LA PELOTA” con una capacidad instalada de 5.4 MW y 3.0 MW respectivamente. A partir del mes de noviembre del 2009 se encuentra en el SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional).

**b. Misión, Visión, Valores:**

**Misión:**

Garantizar el correcto funcionamiento del sistema eléctrico y velar por la sostenibilidad y seguridad del servicio eléctrico.

**Visión:**

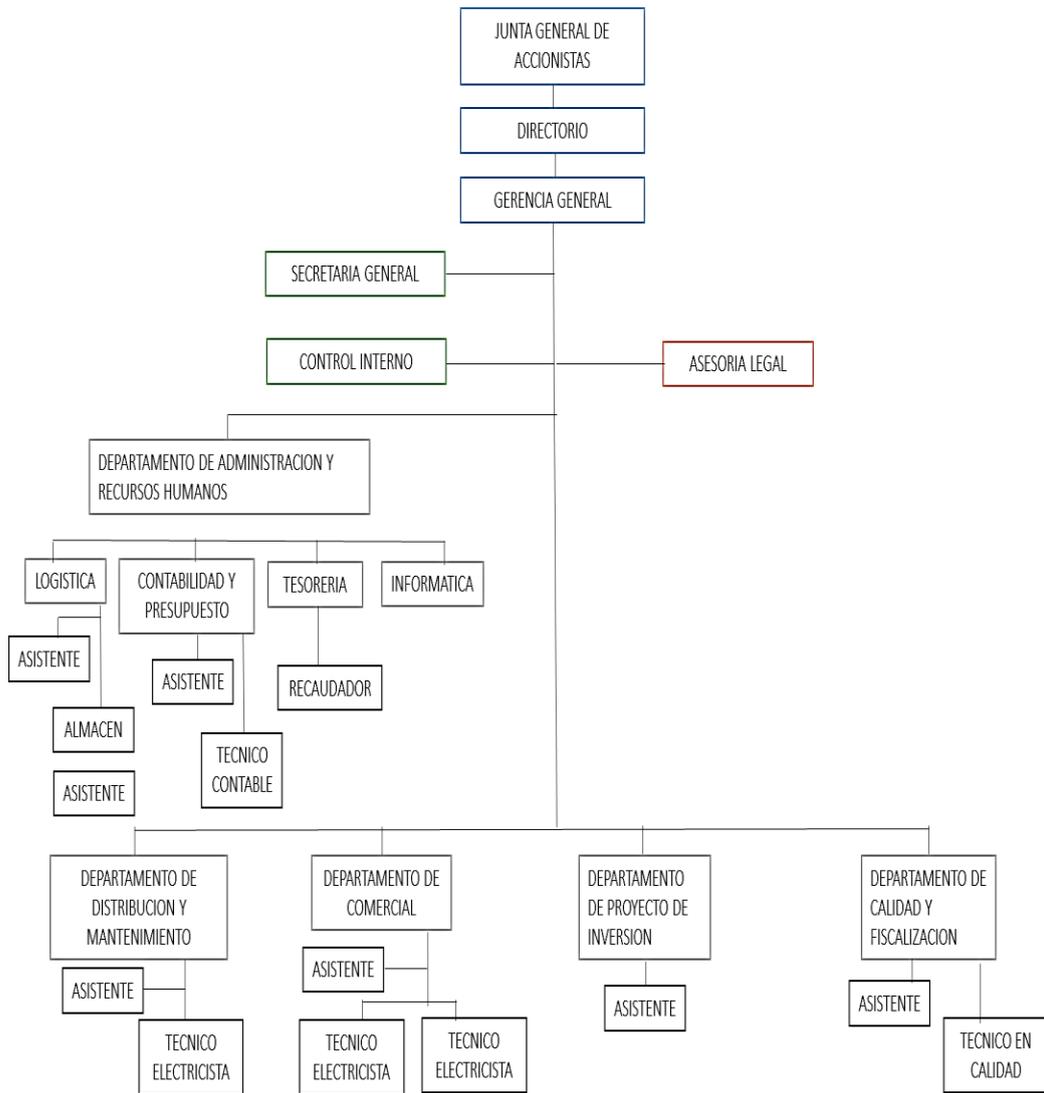
Ser una empresa de energía que cuenta con elevados patrones de seguridad de la región.

**Valores:**

Los valores fundamentales para todos nuestros miembros son los siguientes:

- Honestidad, respeto mutuo y observancia de los más altos principios éticos en nuestras relaciones con trabajadores, clientes, contratistas y proveedores.
- Seguridad e idoneidad, protegiendo la vida y la salud de los colaboradores y el buen empleo de los recursos que disponemos.
- Honradez, integridad y corrección en nuestro quehacer diario.
- Trabajo en equipo, con personal comprometido con el área y la empresa, optimizando el ambiente laboral.
- Iniciativa, creatividad y proactividad.
- Responsabilidad.
- Ética Empresarial y Personal
- Conciencia Social

**c. Organigrama**



*Figura 11. Organigrama*

Fuente: Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

## 6.6 Desarrollo de la propuesta

### Objetivo 1

#### a. **Diseñar un sistema de control interno para el área de logística.**

Para que el área de logística cumpla una labor eficiente, se deben contemplar los objetivos que enmarcan el control interno:

- a) Resguardar y cuidar los bienes y recursos de la compañía ante cualquier manera de uso indebido, actos ilegales, deterioro o pérdida; así como cualquier hecho irregular que pueda afectarlos.
- b) Avalar la confiabilidad de la información. Esto implica la conformidad de la información con los sistemas, los reportes de kardex y los reportes de contabilidad, todos estos deben contener la misma información.
- c) Cumplir la normativa que se aplica a las operaciones y a la entidad, contemplada el manual de organización y funciones (MOF) de la empresa
- d) Impulsar el cumplimiento de la rendición de cuentas acerca de los fondos y bienes públicos que se encuentran a cargo de los servidores públicos. Estas rendiciones deberán realizarla las personas responsables de custodiar los fondos y los bienes, para el caso sería el tesorero y el encargado de almacén respectivamente.
- e) Estimular e impulsar la práctica de los valores institucionales. Como son Honestidad, Seguridad e idoneidad, Honradez, Trabajo en equipo, Responsabilidad, Ética Empresarial y Personal, Conciencia Social

## Modelo propuesto de Kardex físico y valorado



**Período:**

**Ruc**

**Establecimiento**

**(1):**

**Código de la existencia:**

**Descripción:**

**Código de la unidad de medida (tabla 6):**

**Método de**

**valuación:** Promedio

Comprobante de pago				Tipo de operación (tabla 12)	Entradas			Salidas			Saldo final método promedio	
Fecha	Tipo (tabla 10)	Serie	Número		Cantidad	Costo unitario	Costo total	Cantidad	Costo unitario	Costo total	Físico	S/
<b>TOTALES</b>												

**TABLA 5: TIPO DE EXISTENCIA**

N°	DESCRIPCIÓN
03	Materias primas y auxiliares - materiales
04	Envases y embalajes
05	Suministros diversos
99	Otros (especificar)

**TABLA 6: CÓDIGO DE LA UNIDAD DE MEDIDA**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
07	Unidades
08	Litros
09	Galones
10	Barriles
11	Latas
12	Cajas
13	Millares
15	Metros
99	Otros (especificar)

**TABLA 10: TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
00	Otros (especificar)
01	Factura
02	Recibo por Honorarios
03	Boleta de Venta
07	Nota de crédito
08	Nota de débito
09	Guía de remisión – Remitente
12	Ticket o cinta emitido por máquina registradora
22	Comprobante por Operaciones No Habituales
31	Guía de Remisión – Transportista
91	Comprobante de No Domiciliado

**TABLA 12: TIPO DE OPERACIÓN**

N°	DESCRIPCIÓN
01	Venta
02	Compra
03	Consignación recibida
04	Consignación entregada
05	Devolución recibida
06	Devolución entregada
07	Promoción
08	Premio
09	Donación
10	Salida a producción
11	Transferencia entre almacenes
12	Retiro
13	Mermas
14	Desmedros
15	Destrucción
16	Saldo inicial
99	Otros (especificar)

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

### 4.2 Normas de control para el área de logística

El objetivo es mejorar la gestión del pedido, almacenamiento y recepción de las existencias del almacén, para ello se deben implementar normas que regulen:

#### Normas de control

El Almacén debe cumplir con la función de abastecimiento permanente a todas las áreas de la Institución, conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos:

1. Toda la documentación relativa al pedido, recepción y despacho, deberá mantenerse en custodia en forma ordenada, sistematizada, en buen estado, legible y sin tachaduras. Como son, Pedido de compra, Hoja de solicitud, nota de entrega, Recepción de las mercancías
2. Durante la estadía de las existencias en el almacén, se deberá garantizar su integridad física, funcional y conservación. Cuidando los aspectos técnicos y administrativos.
  - o Dar conformidad al ingreso de los materiales al almacén, verificando que estén en óptimas condiciones.
  - o Controlar la salida de la mercadería, debiendo registrar en las tarjetas kardex tal salida
  - o Verificar la caducidad del producto, para evitar pérdidas innecesarias.
  - o Controlar las mercaderías manteniendo al día los kardex
  - o Velar por la seguridad y mantenimiento del almacén
  - o Realizar inventarios físicos de forma periódica
3. Prever la rotación de los materiales para evitar su caducidad o deterioro, según sus características específicas.
4. Todo tipo de movimiento de mercaderías del Almacén será documentado, señalando la descripción, cantidad, codificación y fecha de caducidad. La nota de pedido deberá ser firmada por el jefe del área solicitante y visada por el responsable de almacén que es quien entregará la mercadería.
5. Si la mercadería llega en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, deberán ser devueltas.

6. Cada trabajador de Almacén, se basará en realizar sus funciones, tal y como lo explica el MOF.
7. El responsable del área de almacén deberá impedir la entrada a las áreas restringidas de los almacenes, a personas ajenas a las mismas.
8. El responsable del área de almacén será responsable de actualizar los kardex mediante el registro oportuno de entradas y salidas de mercaderías, en el sistema informático.
9. Los saldos del Kardex, deben ser consistentes con los saldos de los inventarios físicos de las mercaderías y del reporte de contabilidad.
10. EL inventario físico de Almacén, se deberá realizar una vez por mes en estricto apego a los establecido en el MOF

#### **Establecimiento de las Normas de Control:**

El control interno implica la implementación de las acciones detalladas líneas abajo, que debe ejecutar la gerencia de la institución para dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la institución a fin de que en el área de logística se cumplan sus funciones de manera eficiente.

El control interno en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C debe contemplar las siguientes acciones:

- a) **Entorno de control:** Marca la pauta del comportamiento en una organización, por tanto, este entorno debe contemplar:
  - Disciplina: Desarrollando programas para comunicar a los empleados de qué forma se puede desarrollar mejor la actividad, que vayan a la par con los objetivos de la empresa
  - Valores éticos: Los valores a implementar son: respeto a los superiores y compañeros responsabilidad social, honestidad, aprendizaje y adaptabilidad, constancia.
  - Capacidad
  - Estructura organizativa
  - La segregación de funciones inherentes al área de almacén
  - Desarrollo profesional, con la capacitación constante a los trabajadores.

b) **Evaluación de riesgos:** Identificar aquello que ponga en riesgo los objetivos de la empresa. No hay parámetros que indiquen cómo evaluar y prevenir los riesgos pero existen procedimientos que deben seguirse, pudiendo ser: Evaluar los riesgos y decidir sobre las medidas de control, Registre sus hallazgos e implementelos y Revise su evaluación y actualícela si es necesario

**1. Identificar los peligros:**

Dentro de los mecanismos para identificar los peligros, podemos indicar:

- Caminar por el lugar de trabajo
- preguntar a los empleados

**2. Decida quién podría ser lastimado y cómo:**

Identificado el riesgo, determinar las personas que podrían ser susceptibles a los daños, por ejemplo, "personas que trabajan en el almacén" o miembros del público.

**3. Evaluar los riesgos y decidir sobre las medidas de control:**

Luego de haber identificado el riesgo, determinada las personas que podrían ser susceptibles a los daños, se plantea qué hacer para evitar el riesgo o minimizarlo. Los riesgos pueden eliminarse por completo o controlarse los riesgos para que la lesión sea poco probable.

**4. Registre sus hallazgos e implementelos:**

Sus hallazgos deben escribirse, es un requisito legal donde hay 5 o más empleados; y al registrar los resultados, muestra que ha identificado los riesgos, ha decidido quién podría ser perjudicado y cómo, y también muestra cómo planea eliminar los riesgos y peligros.

**5. Revise su evaluación y actualícela si es necesario:**

Mantener una actualización de los riesgos detectados para poder controlarlos.

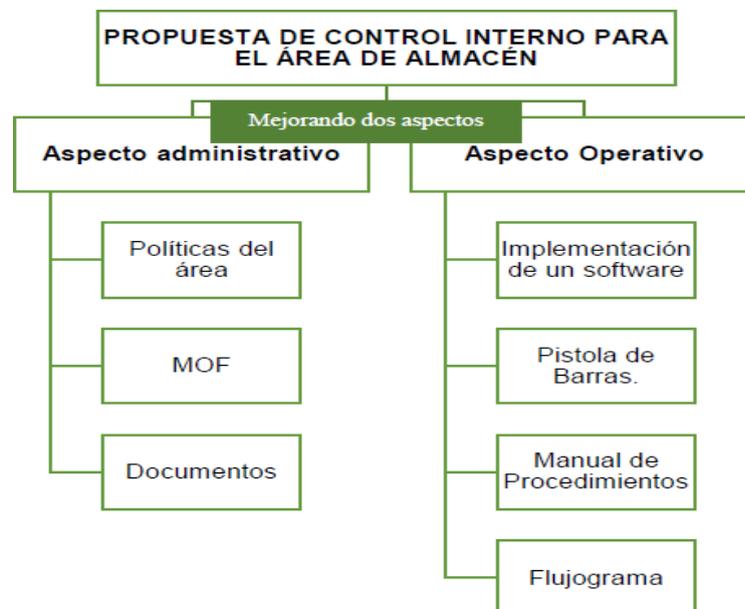
c) **Actividades de control:** este es el paso siguiente a dar, establecer las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran:

1. Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces:
  - Observaciones
  - Cuestionarios
2. Revisiones sorpresivas e inopinadas, siendo los responsables de llevarlas a cabo los jefes inmediatos.
3. Las actividades de control deben estar relacionadas solamente con un área específica y deben considerar:
  - Análisis efectuados por la Administración, relacionadas con las actividades supervisadas.
  - Rastreo y exploración por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
  - Verificar la precisión de la información.
  - Inspecciones concretas en relación al patrimonio: arqueos de caja, conciliaciones bancarias, recuentos del dinero.
  - Mecanismos de seguridad para delimitar el paso a los activos y registros.
  - Separación de funciones. De acuerdo a la capacidad de cada trabajador, previa evaluación y perfil del puesto.
  - Análisis con ratios de gestión.

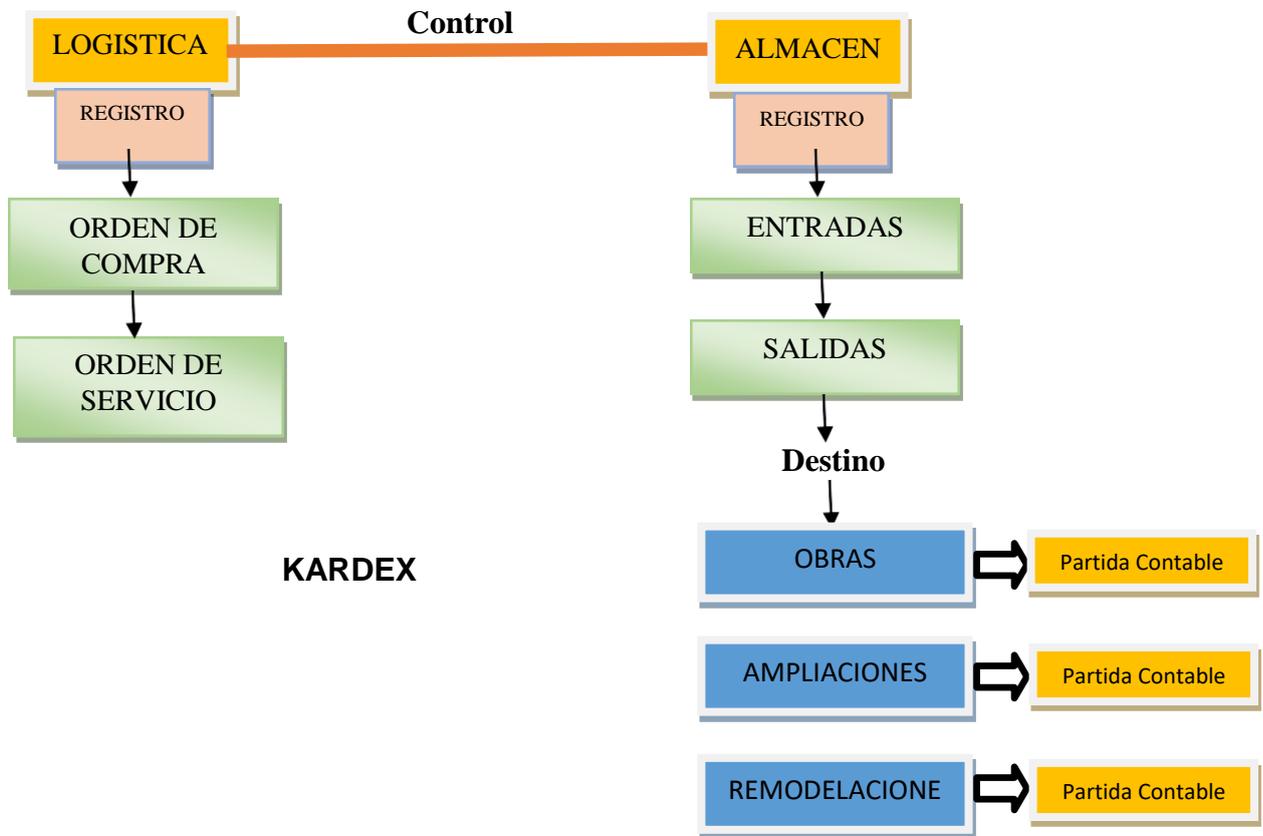
- d) Información y comunicación:** Debe establecerse un proceso continuo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria y así la institución pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos a través de la comunicación. Se debe considerar: Métodos, Procesos, Canales, Medios y Acciones que, con Enfoque Sistémico y Regular, aseguren el Flujo de Información en todas las Direcciones con Calidad y Oportunidad
- e) Actividades de supervisión:** Se deben realizar las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes y funcionaran adecuadamente. Se establecen los siguiente pasos:

1. Se debe involucrar a toda la empresa en la responsabilidad de la supervisión.
2. Sobre la base del Código Ético se de confeccionar el mapa de riesgo
3. Se debe proceder al diseño e implementación en cada departamento de aquellas actividades de control
4. Se debe poner en funcionamiento el proceso de información y comunicación
5. Monitoreo de actividades y creación de inteligencia a través de plataformas tecnológicas que permitan el análisis de la información.

### 4.3 Esquema de propuesta



#### 4.4 Flujograma



#### 4.5 Contratación de Recurso Humano

Cantidad	Responsable
1 especialista	Administrador

Características del especialista	Responsable de la contratación
Amplia experiencia en los procesos de Autoevaluación de controles.	Administrador
Capacidad de elaborar un modelo de control adecuado a la empresa	
Paciente con los resultados	
Capacidad para impulsar y liderar los procesos de autoevaluación de riesgos y de control.	

**Financiamiento:**

Recursos propios

Cantidad	Costo unitario S/	Total S/
1 especialista en control interno	1,500	1,500

**Cronograma de actividades**

Actividad	Mes 1				Mes 2			
	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4
Definir los objetivos de la empresa	■							
Establecimiento de las Normas de Control		■						
Diseño de actividades de control		■						
Ejecución de la auditoría de control			■	■				
Presentación informe final					■			

## REFERENCIAS

- Abdulaziz Alzeban (2019) The relationship between internal control and internal audit recommendations, Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad, 48:3, 341-362, DOI: 10.1080/02102412.2018.1537172
- Aguinaga Torres, L. L. (2016). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para MEjorar la Gestión de Stock del Almacén de Medicamentos / DIRESA - Amazonas - 2016*. Artículo de Investigación, Amazonas. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10180?show=full>
- Atilio, A. M. (2018). *Diagnóstico del Control Interno y la Gestión organizacional de la Municipalidad Distrital de Lagunas - Provincia de Alto Amazonas - Región Loreto , año 2014*. postgrado. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1721/MAESTRO%20-%20Ar%C3%A9valo%20Montalv%C3%A1n%20Ronald%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila, R. (26 de Diciembre de 2016). Descuidar almacén ocasiona pérdidas a empresas. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/76798-descuidar-almacen-ocasiona-perdidas-empresas>
- Ayyash M. (2017). The impact of internal control requirements on profitability of Palestinian shareholding companies. Palestinian Banking Sector. Recuperado de: [https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/18434/file\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/18434/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benique, Z. (2017). *Evaluación de la implementación de recomendaciones derivadas de informes de acciones de control y su incidencia en la gestión de la empresa de generación eléctrica san gabán s.a., periodos 2014-2015*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4460>
- Boente A. (2011) Fundamentos del control interno empresarial. Recuperadode : <https://es.scribd.com/doc/51772568/Fundamentos-Del-Control-Interno>

- Calderón Pacheco, A. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos de una empresa de consumo masivo*. Lima.
- Chen Y., Eshleman J. & Soileauc J. (2016). Board Gender Diversity and Internal Control Weaknesses. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0882611015301103>
- Constantini, L. (16 de Febrero de 2017). Un informe interno destapa el caos del almacén de informática municipal. Recuperado de [https://elpais.com/ccaa/2017/02/15/madrid/1487182690\\_727430.html](https://elpais.com/ccaa/2017/02/15/madrid/1487182690_727430.html)
- Contraloría General de la República. (2014). *Sistema de Abastecimiento y Gestión de Almacenes*. Lima. Recuperado de [http://www.agubernamental.org/web/libro\\_online/libro/2011-02-19\\_1\\_sistemadeabastecimiento](http://www.agubernamental.org/web/libro_online/libro/2011-02-19_1_sistemadeabastecimiento).
- Coto, I. (14 de Agosto de 2017). Mala gestión de inventarios, una de las principales causas de quiebre de las PyMes. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quiebre-de-las-pymes>
- Cruz Pérez, A. (2016). *Propuesta de un Sistema de Control para Mejorar los Inventarios del Almacén de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua - 2016*. Artículo de Investigación, Bagua. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11>
- Empresa Eléctrica Ende Guaracacgi. (2018). *Informe de Auditoría*. Informe de Auditoría, Bolivia. Recuperado de [https://guaracachi.com.bo/images/Publicaciones/EEFF\\_A1\\_31\\_De\\_Diciembre\\_De\\_2017\\_y\\_2016.pdf](https://guaracachi.com.bo/images/Publicaciones/EEFF_A1_31_De_Diciembre_De_2017_y_2016.pdf)
- Fernández Pérez, P. I. (2015). *Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios Para Mejorar las Existencias del Almacén General de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2015*. Tesis de Pregrado, Utcubamba. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15963/fernandez\\_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15963/fernandez_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- G. Orellana. (2017). Empresas refuerzan sus sistemas de control interno. *LA TERCERA*. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/empresas-refuerzan-sistemas-control-interno/>

- Ge W., Koester A. & McVay S. (2017). Benefits and costs of Sarbanes-Oxley Section 404(b) exemption: Evidence from small firms' internal control disclosures. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165410117300113>
- Gerencia General de EGEMSA. (02 de 2018). *EGEMSA*. Recuperado de [http://www.egemsa.com.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=166](http://www.egemsa.com.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=166)
- Grajales Gaviria, D. A., & Castellanos Polo, O. C. (07 de Marzo de 2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *CEA- CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS*. Recuperado de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/760>
- Grajales, Daniel. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *CEA- CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS*. Recuperado de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/760>
- Guamán, S. F. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja*. pregrado. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>
- Guerrero Jiménez, I. H. (2013). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén central de respuestos y suministros de una empresa industrial concretera*. Lima.
- Guevara , P., & Gañan , V. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la Empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014*. Universidad de Cuenca. Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21590>
- Guevara Medina, Y. (2017). *Carcaterización del control interno de las municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2015*. pregrado. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1990/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_MUNICIPALIDADES\\_GUEVARA\\_MEDINA\\_YOYDANI.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1990/CONTROL_INTE_RNO_MUNICIPALIDADES_GUEVARA_MEDINA_YOYDANI.pdf?sequence=1)

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández Trinidad, M. Á. (2017). *SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES CON IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE CAPTURA DE DATOS PARA UN CONTROL EFICIENTE DEL FLUJO DE PROCESOS*. Tesis, INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL, D.F Mexico. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1520615149253SISTEMADEGEST.pdf>
- Il-Hang Shin, Ho-Young Lee, Hyun-Ah Lee & Myungsoo Son (2017) How does human resource investment in internal control affect audit reporting lag?, *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics*, 24:1-2, 195-215, DOI: 10.1080/16081625.2015.1135751
- Kagande R. (2016). Internal control processes and risk reduction in Harare's retail SMEs. Recuperado de: [http://ir.uz.ac.zw/bitstream/handle/10646/3662/kagande\\_internal\\_control\\_processes\\_and\\_risk\\_reduction\\_in\\_harare%27s\\_retail\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ir.uz.ac.zw/bitstream/handle/10646/3662/kagande_internal_control_processes_and_risk_reduction_in_harare%27s_retail_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Klynveld Peat Marwick Goerdeler [KPMG]. (2016). *Sistema de Control Interno*. 80-85, Bogotá. Recuperado de <file:///C:/Users/Eduardo/Downloads/Informe%20sistema%20de%20control%20interno%20-%20AEGR.pdf>
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/5\\_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf)
- La Contraloría General de la República. (2017). *Control Interno*. Lima.
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, Ley N°28716,. (2006). *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*. Lima. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley\\_N\\_28716.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf)
- Luikko A. (2017). The Effect of Internal Control Deficiencies on Audit Fees and Audit Report Lags. Recuperado de: <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/30339>

- Majem, J. (3 de Julio de 2018). Logística: ¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes? Recuperado de <https://www.peru-retail.com/logistica-gestion-de-almacenes/>
- Malik M. (2017). Financial statement analysis, internal controls, and audit readiness: Best practices for Pakistan Army financial management officers. Recuperado de: <https://calhoun.nps.edu/handle/10945/55650>
- Martínez Vásquez, Y. (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A de C.V.* Tesis, Instituto politécnico nacional, Ciudad de México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20296/TESIS%20REINGENIERIA%20EN%20EL%20ALMACEN%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRUETZSCHLER%20DE%20MEXICO%20SA%20DE%20CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montaño , S., & Pinzón, J. (2016). *Auditoría de gestión a la gerencia de finanzas de la empresa eléctrica regional del Sur S.A matriz Loja durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.* Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Recuperado de [http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13022/1/Sandra%20Gabriela%20Monta%C3%B1o%20Jim%C3%A9nez\\_Janneth%20del%20Carmen%20Pinz%C3%B3n%20Rodríguez.pdf](http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13022/1/Sandra%20Gabriela%20Monta%C3%B1o%20Jim%C3%A9nez_Janneth%20del%20Carmen%20Pinz%C3%B3n%20Rodríguez.pdf)
- Oré, M. (2016). “*Diseño de una Estructura de Control Interno Operativo, para Mejorar la Gestión de Inventarios en la Empresa Distribuciones Amazonas E.I.R.L. – Bagua – Año 2016*”. Bagua. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10184>
- Orellana, G. (14 de Marzo de 2017). Empresas refuerzan sus sistemas de control interno. *LA TERCERA*. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/empresas-refuerzan-sistemas-control-interno/>
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería [OSINERGMIN]. (2017). *La Industria de la Electricidad en el Perú*. Informe, Lima. Recuperado de [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf)
- Ping Li, Wei Shu, Qingquan Tang & Ying Zheng (2017) Internal control and corporate innovation: evidence from China, *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics*, DOI: 10.1080/16081625.2017.1370380

- Posso Rodelo, J. (2014). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Presidencia de la República. (05 de 04 de 2018). Recuperado de <https://www.gob.mx/presidencia/prensa/la-cfe-avanza-en-su-consolidacion-como-empresa-moderna-competitiva-y-rentable-para-estar-a-la-altura-de-los-consumidores-mexicanos-esh>
- Qiang Cheng, Beng Wee Goh & Jae B. Kim. (2018). Internal Control and Operational Efficiency. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1911-3846.12409>
- Reis A., Stender G. & Maruyama U. (2017) Internal logistics management: Brazilian warehouse best practices based on lean methodology. Recuperado de: <http://pppro.cefet-rj.br/wp-content/uploads/2017/05/IJLSM260304-REIS-et-al.pdf>
- Rodríguez, P. (2017). *Evaluación de riesgo en la administración del almacén de la empresa de generación eléctrica MACHUPICCHU S.A. – EGEMSA del periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/883>
- Romani Huincho, K. A., & Vila Matos, S. C. (2014). *Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de Colcabamba*. pregrado. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2389/Romani%20Huincho.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sisalema, M. (2015). *Gestión de inventarios y la rentabilidad en la empresa poliproyectos electricidad*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18813>
- She-I Chang, I-Cheng Chang, Hsing-Jung Li & Tsung-Han He (2014) The study of intelligent manufacturing internal control mechanism by using a perspective of the production cycle, *Journal of Industrial and Production Engineering*, 31:3, 119-127, DOI: 10.1080/21681015.2014.897264
- Shornikov I. (2016). The Improvement of Warehouse Management System of Robert Bosch. Recuperado de: <https://www.hse.ru/en/edu/vkr/184881582>

- Superintendencia Nacional de Bienes Estatales [SBN]. (2017). *Superintendencia Nacional de Bienes Estatales [SBN]*. Recuperado de <http://www.sbn.gob.pe/sistema-de-control-interno/>
- Vaittinen A. (2015). Internal control, risk management and internal audit in Finnish public companies. Recuperado de: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51928/URN:NBN:fi:juu-201611204684.pdf?sequence=1>
- Velásquez Calle, A. A. (2018). *APLICACIÓN WEB BASADA EN EL PATRÓN MVC PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CISESAC*". Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32277/Vel%c3%a1squez\\_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32277/Vel%c3%a1squez_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidarte Flores, C. A. (2016). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, CORPORACIÓN VIDARTE S.A.C - 2015*. Tesis, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/663/1/TL\\_Vidarte\\_Flores\\_CelesstheAdhelly.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/663/1/TL_Vidarte_Flores_CelesstheAdhelly.pdf)
- Wong, M. (23 de Septiembre de 2014). 30% de empresas peruanas tiene una alta eficiencia logística. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/30-empresas-peruanas-alta-eficiencia-logistica-177578>
- Zhao Z., Fang J., Huang G. & Zhang M. (2016). Location Management of Cloud Forklifts in Finished Product Warehouse. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/int.21864>

## ANEXOS



### Encuesta N°1

**“CONTROL INTERNO EN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA SAC - 2018”.**

#### **Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Control Interno**

**Participantes:** Colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC

**Instrucciones:** Estimado colaborador (a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

N: nunca (1); CN: casi nunca (2); A: a veces (3); CS: casi siempre (4); S: siempre (5)

ÍTEM / PERCEPCIÓN		N	CN	A	CS	S
1	El ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad.					
2	El área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área.					
3	El área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación.					
4	Las áreas de logística, almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria.					
5	Los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las actividades.					
6	El área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes.					
7	Se detectan a tiempo los errores en su área.					
8	Existe personal que realizan las mismas funciones.					
9	El área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas.					
10	El área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área cuente con los insumos para cumplir con los objetivos.					

## Entrevista N° 1

**“CONTROL INTERNO EN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA SAC - 2018”.**

**Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Gestión de Almacén**

**Participantes:** Colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC

**Instrucciones:** Estimado colaborador (a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas de forma clara y precisa.

1. ¿El área de logística cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados de la organización de almacén?  

---

---
2. ¿El área de logística cada que tiempo realiza las programaciones de las existencias? ¿En base a que realiza dicha programación?  

---

---
3. ¿En base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias?  

---

---
4. Para realizar el internamiento de las existencias, ¿Existen normas?, ¿Cuáles son?  

---

---
5. Para realizar la distribución de las existencias, ¿Se lleva a cabo un procedimiento? ¿Cuál es?  

---

---
6. ¿El área de logística y almacén llevan un registro detallado de las existencias?

---

---

7. ¿Se encuentran establecidas las funciones del personal encargado en su área? ¿Cumplen con sus funciones?

---

---

8. Para el control de inventarios, ¿Se realiza un método de valuación de las existencias? ¿Cuáles?

---

---

9. ¿El registro de las entradas y salidas de las existencias se realiza mediante la tarjeta Kardex o algún otro registro?

---

---

10. ¿Las existencias se encuentran codificadas?

---

---

11. ¿La autorización de las entradas y salidas de almacén son autorizadas por el jefe de logística, mediante un documento?

### Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>“CONTROL INTERNO EN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA SAC - 2018”.</b></p>	<p style="text-align: center;">¿Cómo el Control Interno en Logística mejorará la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018?</p>	<p style="text-align: center;">El Control Interno en Logística mejorará la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.</p>		<p>Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018</p>	<p style="text-align: center;">Variable independiente (VI) Control Interno</p>	<p>El Sistema de Control Interno es la agrupación de planes, acciones, políticas, organización, registros, actividades, métodos, procedimientos y normas; que incluyen actitudes de las autoridades y el personal que se encuentran establecidos y organizados en las entidades del Estado. Los elementos y objetivos son regulados por la Ley 28716. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales [SBN], 2017)</p>	<p>“El control Interno en una organización es de suma importancia es por ello que se requiere de sus componentes, limitaciones y del proceso de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PDCA)</p>	<p style="text-align: center;"><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b>TIPO:</b> Descriptiva Propositiva</p> <p style="text-align: center;"><b>DISEÑO:</b> No Experimental Corte Transversal</p>
				<p>Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.</p>		<p style="text-align: center;">Variable dependiente (VD) Gestión de almacén</p>		
				<p>Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.</p>				

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rocío Liliaana Zevallos Aguiño
	<b>PROFESIÓN</b>	Bautadora
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Bautadora
<b>TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018"</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>Nombres</b>	Lázaro Cajusol Luis Miguel Vásquez León Freydrín	
<b>Especialidad</b>	Escuela De Contabilidad	
<b>Instrumento evaluado</b>	Encuesta	
<b>Objetivos De la investigación</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018  Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.  Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem, "A" si está de acuerdo, "I" si esta indiferente, "DA" si está en desacuerdo y "TD" si está totalmente en desacuerdo. Por favor especifique sus sugerencias		
<b>Detalle de los ítems del instrumento</b>	El instrumento consta de 10 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

VARIABLE CONTROL INTERNO	
1. El ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. El área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. El área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Las áreas de logística, almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las actividades.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. El área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se detectan a tiempo los errores en su área.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

8. Existe personal que realizan las mismas funciones.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. El área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. El área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área cuente con los insumos para cumplir con los objetivos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>50</u> N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES	
6. OBSERVACIONES <i>Apto para aplicar</i>	

  
 JUEZ - EXPERTO  
 C.P.C. Rocío L. Zevallos Aquino  
 MAT. N°. 1388

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rocio Hiliana Zevallos Agudo
	<b>PROFESIÓN</b>	Contadora
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Contadora
<b>TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018"</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Lázaro Cajusol Luis Miguel Vásquez León Freydlín	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela De Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018  Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.  Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem, "A" si está de acuerdo, "I" si esta indiferente, "DA" si está en desacuerdo y "TD" si está totalmente en desacuerdo. Por favor especifique sus sugerencias		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la	

	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE GESTIÓN DEL ALMACÉN</b>	
1. ¿El área de logística cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados de la organización de almacén?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El área de logística cada que tiempo realiza las programaciones de las existencias? ¿En base a que realiza dicha programación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿En base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Para realizar el internamiento de las existencias, ¿Existen normas?, ¿Cuáles son?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Para realizar la distribución de las existencias, ¿Se lleva a cabo un procedimiento? ¿Cuál es?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿El área de logística y almacén llevan un registro detallado de las existencias?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>7. ¿Se encuentran establecidas las funciones del personal encargado en su área? ¿Cumplen con sus funciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. Para el control de inventarios, ¿Se realiza un método de valuación de las existencias? ¿Cuál es?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. ¿El registro de las entradas y salidas de las existencias se realiza mediante la tarjeta Kardex o algún otro registro?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿Las existencias se encuentran codificadas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>11. ¿La autorización de las entradas y salidas de almacén son autorizadas por el jefe de logística, mediante un documento?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D( ) I( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>55</u> Nº TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	

3. OBSERVACIONES

*Apto para aplicar*



JUEZ - EXPERTO

C.P.C. Rocío L. Zavales Aquino

MAT. N°. 1385

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EDUARDO ANDRADE GUIMAREY
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA Y TRIBUTACIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	14 AÑOS
	<b>CARGO</b>	GERENTE COMERCIAL DE CONOCE BIEN TURISMO Y VIAJES S.A.C.
<b>TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “Control Interno En Logística Para Mejorar La Gestión En El Almacén De La Empresa Municipal De Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Lázaro Cajusol Luis Miguel Vásquez León Freydin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela De Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018  Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.  Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM, “D” SI ESTA DEACUERDO, “DN” SI ESTA NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO, “DA” SI ESTA EN DESACUERDO Y “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS</b>	El instrumento consta de 10 Items y ha sido construido,	

	juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE CONTROL INTERNO</b>	
1. El ambiente laboral permite desarrollar las actividades del área de logística con efectividad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. El área de logística realiza evaluaciones para determinar los riesgos que existen en la presente área.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. El área de logística realiza control preventivo, concurrente y de retroalimentación.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Las áreas de logística, almacén, comercial y distribución trabajan en conjunto, comunicándose y brindándose la información necesaria.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Los jefes o responsables de las áreas supervisan constantemente el desempeño de las	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

actividades.	
6. El área de logística cumple a tiempo con los requerimientos de bienes.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Se detectan a tiempo los errores en su área.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Existe personal que realizan las mismas funciones.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. El área de logística cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren alineados a sus áreas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. El área de logística planifica, desarrolla, actúa y verifica que su área cuente con los insumos para cumplir con los objetivos.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>4. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	
	N° TA <u>50</u> N° TD _____

5. COMENTARIO GENERALES
6. OBSERVACIONES

  
JUEZ - EXPERTO  
Edmundo A. L. Jaimy  
DNI: 16786997

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EDUARDO ANDRADE GUIMAREY
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA Y TRIBUTACIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	14 AÑOS
	<b>CARGO</b>	GERENTE COMERCIAL DE CONOCE BIEN TURISMO Y VIAJES S.A.C.
<b>TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “Control Interno En Logística Para Mejorar La Gestión En El Almacén De La Empresa Municipal De Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Lázaro Cajusol Luis Miguel Vásquez León Freydlin	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela De Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Analizar el Control Interno en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018  Evaluar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.  Diseñar un sistema de Control Interno en Logística para mejorar la Gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM, “D” SI ESTA DEACUERDO, “DN” SI ESTA NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO, “DA” SI ESTA EN DESACUERDO Y “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE GESTIÓN DEL ALMACÉN</b>	
1. ¿El área de logística cada que tiempo se programa una supervisión a los encargados de la organización de almacén?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El área de logística cada que tiempo realiza las programaciones de las existencias? ¿En base a que realiza dicha programación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿En base a qué criterios el área de logística realiza la selección y adquisición de las existencias?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Para realizar el internamiento de las existencias, ¿Existen normas?, ¿Cuáles son?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Para realizar la distribución de las existencias, ¿Se lleva a cabo un procedimiento? ¿Cuál es?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿El área de logística y almacén llevan un	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( <input type="checkbox"/> ) DN( <input type="checkbox"/> ) DA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____

registro detallado de las existencias?	_____
7. ¿Se encuentran establecidas las funciones del personal encargado en su área? ¿Cumplen con sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Para el control de inventarios, ¿Se realiza un método de valuación de las existencias? ¿Cuál es?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El registro de las entradas y salidas de las existencias se realiza mediante la tarjeta Kardex o algún otro registro?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Las existencias se encuentran codificadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿La autorización de las entradas y salidas de almacén son autorizadas por el jefe de logística, mediante un documento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) DN( ) DA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>55</u> Nº TD _____

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES

  
JUEZ - EXPERTO  
Eduardo Andrés Guzmán  
DNI 16786997



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Persi Rooney Cercado Cubas, identificado con DNI N° 44349199, en calidad de Gerente General de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba - EMSEU S.A.C autorizo a los Señores Freydir Vásquez León con DNI N° 48111359 Y Luis Miguel Lázaro Cnjusol con DNI N° 70080579, estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad César Vallejo (filial Chielayo) para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la Tesis titulada **"Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018"**, el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios. Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Bagua Grande 28 De Junio del 2019

  
Persi Rooney Cercado Cubas  
GERENTE GENERAL  
EMSEU

Jr. Angamos N° 731 - Teléfono 041-474220  
Web Site: [www.emseu.com](http://www.emseu.com) - E-mail: [gerencia@emseu.com](mailto:gerencia@emseu.com)  
Bagua Grande - Amazonas - Perú

## Acta de aprobación de originalidad De Tesis

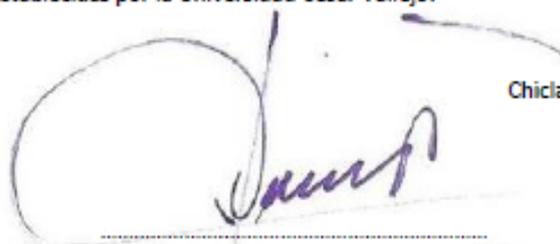
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 14
--	--	--

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018”.**

De los (las) **bachiller (es): Lázaro Cajusol Luis Miguel & Vásquez León Freydir**; he constatado lo siguiente, que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **27%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

  
Chiclayo, 24 de enero 2020.  
**HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**  
**DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC**  
**DNI: 16734957**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

# Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&u=1088032488&s=1&o=1242657908

feedback studio

"Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018".

-- /0

< 528 de 528 > ?



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018".

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

AUTORES:

Dr. Lázaro Cajisol Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-6105-290X)

Dr. Vásquez León Freydlin (ORCID: 0000-0002-7081-5833)

ASESORA:

Mg. Lilliana del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

CHICLAYO - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

27	1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
	3	creativecommons.org Fuente de Internet	2 %	>
	4	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %	>
	5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
	6	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
	7	seguridadindustrial77... Fuente de Internet	1 %	>
	8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

Página: 1 de 63

Número de palabras: 15782

Text-only Report

High Resolution

Activado

ES 11:25 a.m.  
16/01/2020

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Freydin Vásquez León, identificado con DNI N° 48111359, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 48111359

FECHA: Chiclayo 04 de diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Luis Miguel Lázaro Cajusol, identificado con DNI N° 70080579, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC - 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA  
 DNI: 70080579

FECHA: Chiclayo 04 de diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------------------	--------	---------------------------------

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE**

E.P. de Contabilidad

---

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Luis Miguel Lázaro Cajusol

**INFORME TÍTULADO:**

“Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Contador Público

---

**SUSTENTADO EN FECHA:** 16 de diciembre del 2019

**NOTA O MENCIÓN:** Aprobar por UNANIMIDAD

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Contabilidad

---

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Freydin Vásquez León

**INFORME TÍTULADO:**

“Control interno en logística para mejorar la gestión en el almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC – 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Contador Público

---

**SUSTENTADO EN FECHA:** 16 de diciembre del 2019

**NOTA O MENCIÓN:** Aprobar por UNANIMIDAD

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN