



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa “Servicenter  
Landívar Motors S.C.R.L” - Piura, 2018”**

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

Contador Público

**AUTORA:**

Br. Elvira Paola Custodio Carrasco (ORCID: 0000-0002-4975-5119)

**ASESORES:**

Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

Dr. Román Vílchez Inga (ORCID: 0000-0001-9808-6452)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**PIURA-PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

*A mis padres, Vilma y Wilmer, quienes me alentaron  
siempre a la superación y a esforzarme para lograr  
mis propósitos.*

## Agradecimiento

*A Dios porque siempre fue mi  
fortaleza para perseverar en el  
logro de esta meta.*

*Al Director de la Escuela de Contabilidad  
Jaime Yovera Jaramillo por permitirme  
realizar mi trabajo de investigación.*

*Asimismo, al Gerente de la Empresa  
SERVICENTER LANDIVAR MOTORS S.C.R.L.  
quien se mostró dispuesto a participar en el  
presente trabajo.*

*A todas aquellas personas que me ayudaron  
mucho con su guía y orientación y con sus  
palabras de aliento para lograr la culminación  
de este objetivo.*

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a) CUSTODIO CARRASCO ELVIRA PAOLA cuyo título es: Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa "Servcenter Landívar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018.

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante, otorgándole el calificativo de: 16(número) Dieciséis (letras).

Piura, 23 de mayo Del 2019

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL



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

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Custodio Carrasco, Elvira Paola estudiante de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45911305 con la tesis titulada "Evaluación del control interno del área de almacén de la Empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis 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 tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 26 de noviembre del 2018

  
.....  
Custodio Carrasco, Elvira Paola  
DNI N° 45911305

## Índice

CARÁTULA .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	2
1.3. Teorías relacionadas al Control interno .....	4
1.4. Formulación del problema .....	12
1.5. Justificación del estudio .....	12
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos .....	13
II. MÉTODO.....	14
2.1. Diseño de investigación.....	14
2.2. Operacionalización de variable .....	15
2.3. Población y muestra.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	16
2.5. Métodos de análisis de datos.....	17
2.6. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	35

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de Evaluar el control interno del área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” - Piura, 2018. Al respecto el I capítulo está relacionado a la Introducción considerándose la Realidad Problemática, se presentan los Trabajos Previos y Teorías relacionadas al tema, seguidamente se Formula el Problema y se justifica el estudio, y por tratarse de una investigación que incluye una sola variable no se considera hipótesis, asimismo se fijaron los objetivos que guiaron la investigación. En el II Capítulo Método Se determinó el tipo y diseño de investigación descriptivo, no experimental, transaccional, para el estudio de la variable Control Interno que para el efecto fue operacionalizada, la población sujeta a estudio fueron los 10 colaboradores que laboran en las áreas de compras, ventas y mantenimiento y; por tratarse de una población conocida se consideró el 100%. El instrumento utilizado fue un cuestionario con escala valorativa referente a la variable control interno, el cual fue validado por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad con el Alpha de Cronbach.

En el III Capítulo se exponen los resultados que se han obtenido de la aplicación del instrumento, donde resulta que el nivel del control interno con la aplicación de documentos de gestión en el área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” es 57.1% que es considerado como regular, el nivel de cumplimiento de las funciones, registro y responsabilidades, el 57.1% de los consultados considera que es regular y en cuanto a, el nivel de supervisión de las actividades operativas en el área de almacén el 50% de los consultados lo ubica en el nivel regular y en tanto el nivel del control interno en el área de almacén, de los consultados es 64.3% considera que es regular.

**Palabras Claves:** Control interno, Almacén y áreas

## ABSTRACT

The present investigation was carried out for the purpose of evaluating the internal control of the warehouse area of the Company "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018. In this regard, the first chapter is related to the Introduction, considering the Problematic Reality, the Previous Works and Theories related to the topic are presented, then the Problem is formulated and the study is justified, and because it is a research that includes a single variable, it is not considered hypotheses, also set the objectives that guided the investigation. In the II Chapter Method The type and design of descriptive, non-experimental, transactional research was determined for the study of the Internal Control variable that for the effect was operationalized, the population subject to study were the 10 collaborators that work in the areas of purchases, sales and maintenance and; because it is a known population, 100% was considered. The instrument used was a questionnaire with a valuation scale referring to the internal control variable, which was validated by expert judgment and its reliability was determined with Cronbach's Alpha.

In the III Chapter the results that have been obtained from the application of the instrument are exposed, where it turns out that the level of internal control with the application of management documents in the warehouse area of the Company "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L" is 57.1% which is considered as regular, the level of compliance with the functions, registration and responsibilities, 57.1% of those consulted consider that it is regular and as for, the level of supervision of the operational activities in the warehouse area 50% of those consulted place it at the regular level and as long as the level of internal control in the warehouse area, of those consulted is 64.3% considered to be regular.

**Keywords:** Internal control, warehouse and areas.



# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

El área de almacén es una de las áreas donde el control interno adquiere gran importancia, pues está relacionado con el control de las cantidades de entradas y salidas respecto a productos, materiales, accesorios, etc., con los cuales opera la empresa. En tal sentido, el control interno en una empresa comercial adquiere gran importancia porque es una de las operaciones más importantes dentro de su actividad comercial, pues el control de las existencias permite tomar las decisiones de que, cuanto y cuando abastecerse con pedidos para mantener el stock de acuerdo a la demanda de los productos (Catacora, 2006).

En ese mismo sentido, es necesario agregar que el control interno en el área de almacén también tiene por finalidad principal salvaguardar su valor como activo. En consecuencia, resulta fundamental para las empresas el hecho de registrar y realizar el seguimiento de los inventarios en forma física con la finalidad de identificar los faltantes para cuantificarlos y evaluar sus causas para evitarlos y/o disminuirlos (Chávez, 2005). Consecuentemente, en las empresas comerciales el mantenimiento de un inventario en una cantidad óptima disminuye los riesgos de quedarse sin stock y tiende a eliminar el excesivo almacenamiento de inventarios, por ende, contribuye a ahorrar dinero y a mejorarla operatividad de las empresas (Longenecker, 2007).

La Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L”, ubicada en la ciudad de Piura, dedicada a la venta de motocicletas, autopartes y accesorios, mantenimiento, y reparación, presenta deficiencias en el control interno del área de almacén, pues se observa escasa normatividad para que los colaboradores apliquen en la recepción, almacenamiento y entrega de los productos, accesorios y piezas. Asimismo, se observa que las funciones de los colaboradores encargados de la recepción, almacenamiento y entrega de la mercancía no está debidamente delimitada, lo cual no permite identificar la responsabilidad por lo cual muchas veces eluden responsabilidad y se genera un desorden.

Del mismo modo se observa que los procedimientos de los principales procesos de la empresa tales como almacén, ventas, compras y mantenimiento presentan deficiencias en la verificación de que las actividades se están realizando de acuerdo a las disposiciones emanadas de la gerencia. En este sentido no se realizan en forma periódica la comprobación física de los inventarios sobre todo de los accesorios, repuestos y piezas por lo que al final del periodo se encuentran con faltantes, constituyéndose en pérdida para la empresa y, además, dificulta el trabajo de control contable. Asimismo, no se hace uso de la tecnología debido a que no se cuenta con un sistema integrado de información entre las áreas de ventas, compras, almacén, lo cual en algunos casos dificulta la operatividad de la empresa.

Por otro lado, se observa que el personal en algunos casos no presenta el perfil adecuado, pero goza de la confianza de los directivos, asimismo, no se observa un liderazgo representativo para realizar las actividades de control interno en las actividades diarias de la empresa. En este contexto, se dificulta la gestión de control interno en la empresa para la toma de decisiones de aprovisionamiento de productos, accesorios, piezas, etc. Debido a que no se cuenta con la información integrada, oportuna y fiable de las áreas de almacén, ventas y mantenimiento, lo cual conlleva en algunos casos al sobre almacenamiento o al sub almacenamiento, en ambos casos resulta costoso para la empresa.

Debido a la realidad descrita, se hace necesario evaluar el sistema de control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, para identificar sus deficiencias y riesgos con la finalidad de proponer medidas correctivas que conlleven al mejoramiento del sistema de control interno en dicha área y, por ende, contribuir a la disminución de costos y al incremento de la rentabilidad de la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

Otoya (2014), en su tesis titulada “*Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de Andina Motors S.A.*” presentado por la universidad de Colombia, cuyo objetivo fue Evaluar el sistema de

control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes. El estudio de investigación fue de tipo de descriptivo, cuantitativo – no experimental, teniendo como muestra los trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario. El estudio concluye que con la aplicación del sistema de control interno se redujo considerablemente los faltantes en los inventarios y se mejoró los registros y procedimientos del área de almacén que conllevaron a reducir errores.

Sánchez y Castillo (2014), en su tesis titulada “*Estudio para la implementación de un control sobre los inventarios de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos del cantón milagro*”. Realizada en la Universidad Estatal de Milagro - Ecuador, cuyo objetivo fue Estudiar la implementación de un control sobre los inventarios de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos. El estudio fue de tipo descriptivo, explicativo, no experimental, la muestra estuvo compuesta por trabajadores de la empresa a quienes se le aplicó un cuestionario para la recopilación de datos. El estudio concluye que los clientes no cuentan con una atención de calidad y debido a que los almacenes no cuentan con la variedad de productos lo cual conlleva a una reducción de ingresos. Asimismo, existe desorden debido al espacio reducido del área de almacén.

### **1.2.2. Nacionales**

Paima y Villalobos (2013), en su investigación “*Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A*”., desarrollada con el objetivo de determinar la Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa. La investigación fue de tipo correlacional, cuantitativa teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario para la recopilación de la información. El estudio concluye que para el éxito de los negocios comerciales es necesario las medidas de control interno adecuadas con la finalidad de garantizar la operatividad eficiente de la empresa y por ende mejorar su rentabilidad. En ese sentido se requiere que las empresas asuman un mayor interés e inversión en el control interno de sus actividades operativas.

### **1.2.3. Locales**

Flores (2016), en su tesis titulada “*Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales - rubro repuestos automotrices en el Perú*”. Realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote – Perú, cuyo objetivo fue caracterizar el control interno administrativo de las empresas comerciales- rubro repuestos automotrices en el Perú. El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, la muestra estuvo compuesta por trabajadores de la empresa, los mismo que respondieron a las preguntas de un cuestionario aplicado. El estudio concluye que el control interno debe implementarse de acuerdo a las deficiencias y riesgos identificados en las diferentes áreas, pero no debe caerse en regular innecesariamente por que limitaría la creatividad de los trabajadores.

## **1.3. Teorías relacionadas al Control interno**

### **1.3.1. Definición Control interno**

Coopers y Lybrand (1999) definen el control interno como un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en sus operaciones. Es decir que el control interno es un conjunto de actividades que tiene por finalidad el control de los principales procedimientos y procesos de la empresa, para reducir los errores, pérdida de información y faltantes en los inventarios. En consecuencia, el control interno es un proceso fundamental para el éxito de las organizaciones.

Para Perdomo (2004) el control interno es “el plan de organización para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones”. Es decir, el control interno busca que la información que entra y sale de las áreas respectivas de las empresas tiene que ser confiables, evitando las pérdidas y alteraciones. Asimismo, el control interno, busca proteger los bienes físicos de las organizaciones a través de supervisiones para identificar los faltantes. Estas acciones y otras complementarias facilitan la eficiente operatividad de la empresa.

Holguín y otros (2011) definen al control interno como: “el proceso diseñado para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad”. En consecuencia, el control interno debe ser implementado por quienes dirigen las organizaciones porque son ellos los que plantean los objetivos y metas a lograr y por lo tanto, son los llamados a diseñar e implementar los mecanismos de control en las diversas actividades de la empresa que conlleven al logro de los objetivos y metas planteados.

Conforme lo señalado por los autores, el termino control interno está relacionado a las acciones de “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, tal como así lo sostiene Gutiérrez y otro (2015). En ese sentido el control interno está orientado a la contrastación y verificación de las acciones administrativas que se realizan en la empresa, de acuerdo con las planes, normas o criterios establecidos por la empresa para el logro de sus objetivos, de lo que se puede inferir que, el control interno es aplicable en todas las áreas y actividades operativas de las organizaciones independientemente de su tamaño y actividad que realicen.

### **1.3.2. Importancia del control interno**

Los mercados competitivos obligan a las empresas a reducir constantemente sus riesgos de costos operativos innecesarios y la disminución continua de errores en sus actividades con la finalidad de evitar pérdidas, deterioro o mal uso de sus activos, que pueda influir o alterar la información para la toma de decisiones en las organizaciones. En ese sentido, Perdomo (2004) plantea que las organizaciones deben aplicar instrumentos que permitan mantener un control administrativo de la gestión de la empresa, tales como un adecuado diseño de procedimientos y políticas como mecanismo de control interno de prevención y corrección eficaz, así como un sistema de registro contable que permita detectar errores o desviaciones y cuyo propósito es mantener información fiable de los inventarios físicos como una manera efectiva de ventaja competitiva en el mercado en que se desarrolla.

En tanto Rodríguez (2009) señala que el desarrollo de las empresas acelera la competencia en cualquier sector del ámbito empresarial, razón por la cual aumenta la necesidad de que las organizaciones implementen mecanismos de control interno en sus diferentes áreas con la finalidad de disminuir costo por pérdidas o faltantes,

así como disminuir errores en los diferentes procedimientos que se desarrollan dentro de las empresas, independientemente de la actividad a la que se dedican. En consecuencia, el control interno contribuye a la mejora de la eficiencia y eficacia de las empresas y por ende tiene un impacto directo en la rentabilidad.

Siendo el control interno, parte fundamental para la gestión de las empresas, se hace necesario que su implementación sea planificada, ejecutada y supervisada por quienes dirigen las organizaciones, puesto que siendo un proceso técnico sistemático liderado por quienes toman decisiones, es necesario contar con mecanismos de control interno debidamente integrados haciendo uso de herramientas informáticas con la finalidad de registrar todo sus activos para obtener una información válida, fiable y oportuna. En ese sentido, si quienes dirigen las empresas no diseñan un sistema de control consistente y debidamente sistematizado y estructurado haciendo uso de la tecnología de la comunicación e información, lamentablemente están en camino del fracaso (Rabas, 2003).

### **1.3.3. Elementos y principios básicos de control interno**

Para Fernández (2005) considera que existen elementos fundamentales a tener en cuenta donde se manifiesta el control que se relaciona con los documentos de gestión, que puntualmente deben estar diseñados en los planes de acción previamente establecidos, en ese sentido el autor señala que debe existir un manual de funciones donde se establezcan las funciones, actividades y responsabilidades del personal, un manual de procedimientos y políticas de las operaciones, un sistema de registro contable, reglamentos para la supervisión de los responsables de evaluar las actividades administrativas y operativas.

El autor indica que los documentos de gestión, están orientadas a la asignación de funciones administrativas y operativas del personal, así como la asignación de responsabilidades que permita alcanzar los objetivos propuestos en sus planes de acción, asimismo refiere que para ejecutar sus actividades se debe contar con un manual de procedimientos, que indique el curso de las mismas, señalándose los niveles de autorización y registro. En ese sentido es lógico inferir que, para el caso del control interno de almacén, es necesario contar con un reglamento que haga

posible el registro sistemático de los ingresos y salidas de los inventarios de manera ordenada y sustentada.

Por otra parte, es necesario asignar responsabilidades al personal, para que cumpla sus funciones, incidiendo en la práctica de valores, lo cual resulta fundamental para el desarrollo de las actividades de la organización, tal como es de suponer que, en cuanto a la gestión de los almacenes, se deberá tener en cuenta que para mantener un adecuado control de los inventarios, se debe contar con información fiable y oportuna para tomar decisiones, esto significa que los responsables de dirigir la organización deben disponer de inventarios permanentes, que consiste en la contrastación del registro frente a lo físico, lo cual permitirá tomar conocimientos de los reales niveles de stock real y sobre esa base tomar decisiones, evitando dejar brechas que puedan conllevar a un desabastecimiento y estas debilidades puedan ser aprovechadas por la competencia. (Fernández, 2005).

La gestión de los inventarios de cualquier organización es de vital importancia contar con herramientas prácticas para la supervisión y detectar posibles pérdidas, mal uso, faltantes, deterioro u obsolescencia de los activos, que puedan significar innecesarios costos y generar contingencias con el fisco, en ese sentido es necesario que los responsables de la toma de decisiones, pongan énfasis en la implementación de un sistema mecanizado de control, para evitar riesgos de distorsión de la información (Fernández, 2005).

#### **1.3.4. Fases del estudio y evaluación del control interno**

Para Yarasca y Álvarez (2006), señala que, aunque no existe un procedimiento rígido para el estudio y evaluación del control interno, puede considerarse las cinco siguientes fases: Comprensión del control interno, evaluación preliminar del sistema, procedimientos de cumplimiento, evaluación de los controles y limitación o modificación de las pruebas sustantivas. La primera fase denominada, comprensión del control interno, está relacionada con la recopilación de la información en forma verbal y escrita para tener conocimiento sobre la realidad del giro del negocio, forma como opera, el sistema de contabilidad, como es el proceso de información en cada uno de sus áreas de la empresa. Asimismo, se debe evaluar el ambiente de control de la organización, identificando los objetivos, principios y

valores que se ponen en práctica dentro de la misma, en tal sentido lo que se busca es tomar el real conocimiento de cómo se ha establecido la planificación para la gestión de la empresa.

La segunda fase, está referida a la identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa y los mecanismos de control interno que han sido implementados; para hacer posible de manera ordenada la gestión de la empresa y abarca a todas las áreas y se debe determinar cuáles son los procedimientos en los cuales el control interno está actuando y cuáles son los riesgo de vulnerabilidad, cuyo propósito es fortalecer los procedimientos de control interno que lo hagan eficiente para minimizar errores o fraudes a que se pueda enfrentar la empresa. (Yarasca y Álvarez, 2006). Los autores señalan que la tercera fase denominada, procedimientos de cumplimiento está referida a la aplicación de controles para verificar si los mecanismos de control establecidos están funcionando de la manera esperada, (Yarasca y Álvarez, 2006).

La cuarta fase denominada, evaluación de los controles, está referida a las acciones que deben de realizarse después de las pruebas de cumplimiento las cuales consiste en realizar una evaluación del sistema contra los resultados obtenidos en dichas pruebas, para verificar algunas variaciones. Esta etapa permite identificar cuáles son los controles confiables que están libres de alteraciones o variaciones de alteración y cuáles son los controles que siguen siendo deficientes, en consecuencia, tiene que reevaluarse y modificarse las medidas de control hasta transformarlos en confiables (Yarasca y Álvarez, 2006).

La quinta fase denominada, limitación o modificación de las pruebas sustantivas, están referidas a la aplicación de pruebas sustantivas, cuando se detecta en la evaluación preliminar que los controles no son confiables y por lo tanto son ineficientes. Asimismo, también se aplican las pruebas sustantivas cuando una vez realizado los controles internos se determina que dichos controles son ineficientes. Hay que tener en cuenta que las pruebas sustantivas consisten en comprobaciones diseñadas para la obtención de evidencias de la validez de las transacciones comerciales y financieras que realiza la empresa en sus operaciones (Yarasca y Álvarez, 2006).



### **1.3.5. Métodos de evaluación del control interno**

Yarasca y Álvarez (2006) y Aguirre (2005) coinciden en señalar que los métodos principales de evaluación de control interno, son los siguientes: método descriptivo, métodos de cuestionario, método diagrama de flujo y el método COSO I. El primer método denominado, descriptivo, está referido a la descripción y caracterización del sistema objeto de evaluación, entre los cuales existen funciones, procedimientos, registros y colaboradores.

Conforme señala De la Peña (2003) Esta información se obtiene directamente de la gerencia y de los encargados de las respectivas áreas de la empresa. Este método se realiza en forma narrativa y es aplicado en las pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas empresas se utiliza para tener conocimiento sobre las operaciones principales y la forma como se recibe y se transmite la información dentro de la organización. En la gran empresa se utiliza para tener conocimiento de las operaciones principales de la empresa de tal forma que se tenga una idea integral del negocio que permita elaborar la secuencia de las actividades que desarrolla a través de los llamados diagramas de flujo.

Yarasca y Álvarez (2006) Agrega asimismo que el segundo método denominado, método de cuestionario, consiste en aplicar un cuestionario de preguntas previamente elaboradas de acuerdo a la necesidad y tamaño de la empresa sobre los procedimientos y actividades que se realizan dentro de la organización con la finalidad de identificar las deficiencias de los controles para establecer mecanismos de mejora del control. De la Peña (2003) señala que para la elaboración del cuestionario es recomendable utilizar preguntas con respuestas dicotómicas (Si, No) de tal forma que la no existencia significa una deficiencia que se tiene que superar. Asimismo, es recomendable agregar una columna en el cuestionario denominada “observaciones” en la cual, se escriba anotaciones, en caso sea necesario, del porqué de las respuestas a las preguntas planteadas en el cuestionario.

Según Arens y otros (2007) El tercer método denominado, diagrama de flujo, consiste en representar en forma gráfica ordenada y secuencial las operaciones principales de la empresa. Estas operaciones básicamente están representadas por

procesos y procedimientos que se realizan generalmente en forma transversal en las diversas áreas que integran la empresa, desde donde se originan o nacen hasta que entregan un resultado, lo cual puede ser un producto o servicio interno de la empresa.

Según Claros y León (2012) indican que el cuarto método denominado, metodología de COSO, indican que consiste en la evaluación del control interno teniendo en cuenta los cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión o monitoreo. En cuanto al primer componente, ambiente de control, está referido al entorno en el que se desarrolla el control interno dentro de la organización en los cuales incluye las prácticas de conductas y valores de los colaboradores, las respectivas normas y reglamentos con lo cual se desarrollan las actividades y/o procedimientos, agregando que es sobre la base en que se cimienta el control interno.

Para, Rodríguez y otros (2013) El segundo componente evaluación de riesgos, consiste en la identificación de los riesgos en los diversos controles de las actividades, procedimientos y procesos de la empresa que pueden poner en peligro el cumplimiento de las metas y objetivos, así como las diversas actividades que desarrolla en forma institucional la organización. En cuanto al tercer componente, actividades de control gerencial, Castañeda (2014) indica que está referido a las diversas actividades, procedimientos y políticas que implementa el responsable de la organización con la finalidad de efectuar los mecanismos de control de la organización y por ende disminuir costos, perdidas y faltantes en las operaciones de las empresas. Estas actividades son implementadas por los directivos de la empresa, estableciendo funciones específicas para los colaboradores y procedimientos en cada una de las actividades.

Para Gómez y otros (2013) El cuarto componente denominado, información y comunicación, se utiliza para registrar y procesar información de una forma veraz y oportuna, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación y la base de datos respectiva con la finalidad de contar con información disponible en forma confiable y oportuna. Y finalmente, Rebaza y otro (2015) hacen referencia

que el quinto componente, prevención y monitoreo, consiste en la realización de acciones orientadas a verificar el cumplimiento de las políticas, planes, funciones y procedimiento con la finalidad de determinar si los objetivos se están alcanzando conforme se habían previsto en el plan de acción.

### **1.3.6. Definición de almacén**

Para García (2010) el almacén es un área donde se asume la responsabilidad de registrar, almacenar y proteger los productos, materiales y accesorios, que constituyen los inventarios de la empresa. En ese sentido, la mayoría de las áreas de las empresas están relacionadas directamente con el área de almacén de la empresa. Consecuentemente con lo manifestado anteriormente, área de almacén se convierte en el centro de conexión de los procesos de aprovisionamiento, producción y ventas Aguirre (2006). Argumenta que el almacén en las empresas es el espacio físico donde se verifica, registra, ubica y distribuye los productos que son de beneficio para la empresa, constituyéndose en el área de mayor sensibilidad por cuanto se trata de administrar bienes que le dan la razón de ser o funcionar a la empresa.

### **1.3.7. Componentes del área de almacén**

Para García (2010) normalmente un negocio de compra y venta debe tener tres áreas en el almacén, como base de su planeación. En ese sentido constituye el área de recepción como el ambiente destinado a la recepción de los productos, el mismo que debe contar con el espacio necesario para el desplazamiento y fluidez de los productos para entrega y recepción; así como para realizar las maniobras con los materiales con la finalidad de evitar demoras en la recepción y la generación de documentos de entrada. El segundo componente es el área de almacenamiento, constituida por ambiente, destinado a la ubicación de los productos por tipos, categoría, marcas y para la custodia planificada de almacenamiento de los bienes dotándoseles de la seguridad y protección necesaria contra todo tipo de riesgos de carácter natural o intencional. El tercer componente es el área de entrega de productos y constituye el ambiente físico, que permite atender a los clientes o usuarios de los productos, y es vital importancia debido a que representa la imagen

de la empresa, por cuanto en esta área se irradia la calidad de atención del cliente y su satisfacción de sus expectativas.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿Cuál es el estado actual del control interno del área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L.” - Piura, 2018?

##### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de aplicación que tienen los documentos de gestión para el control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura?

¿Qué nivel de cumplimiento muestran las funciones, registro y responsabilidades del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura?

¿Cuál es el nivel de supervisión de los procedimientos administrativos del control interno en las actividades operativas del área de almacén en la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación se justifica por tener relevancia social, dado que los resultados de la investigación contribuirán a que los directivos de la empresa tomen medidas correctivas para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura, lo cual beneficiará a los directivos, colaboradores y clientes en general, quienes se verán beneficiados con un mejor servicio.

Asimismo, el presente estudio se justifica por que brindará un aporte teórico en beneficio de la empresa dado, que con la recopilación de la información se podrá identificar los riesgos y deficiencias del control interno en el área de almacén de la

empresa, lo cual significa un gran aporte para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio.

Así también, el estudio se justifica por tener aplicación práctica, debido a que aportará una propuesta de medidas correctivas con la finalidad de mejorar el control interno en el área de almacén de la Empresa.

## **1.6. Hipótesis**

De acuerdo a las consideraciones de Hernández (2009) una tesis descriptiva no es necesario que se le plantee hipótesis.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Evaluar el control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

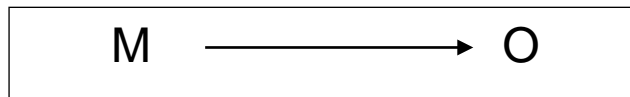
Determinar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

Establecer el nivel de la supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El estudio, de acuerdo a las consideraciones de Hernández (2009), presento un diseño descriptivo, no experimental, transaccional, cuyo esquema fue el siguiente:



**Dónde:**

M = Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L.

O = Control interno del área de almacén

El estudio fue descriptivo porque describió las variables en estudio, control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L. Asimismo, durante la investigación no se manipuló las variables sometidas a estudio, en consecuencia, se trató de una investigación no experimental. Así también, al realizarse la investigación en un periodo determinado y se enmarco dentro de una investigación transaccional (Hernández, 2009).

## 2.2. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Unidades Análisis	Técnicas/ Instrumento
VI= Control de inventarios	"El control de los inventarios implica un seguimiento escrito sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventarios". (Catadora, 1997)	Es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en las operaciones de la empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L." – Piura, teniendo en cuenta la documentación existente, la responsabilidad, funciones y registro así como la Supervisión.	Documentos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de seguro.</li> <li>- Ordenes de pedido.</li> <li>- Firma de quien recibe el producto (área de mantenimiento).</li> <li>- Instrucciones para el manejo de inventarios.</li> <li>- Procedimiento para control de desmedros.</li> <li>- Manual de organización de funciones.</li> </ul>	<p>¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?</p> <p>¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?</p> <p>¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?</p> <p>¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?</p> <p>¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?</p> <p>¿La empresa cuenta con procedimientos para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?</p> <p>¿El área de almacén cuenta con un manual de organización de funciones?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la Empresa</li> <li>- Trabajadores de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario con escala valorativa</li> </ul>
			Responsabilidad, funciones y registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento de almacén.</li> <li>- Almacenamientos sistemático y ordenado.</li> <li>- Responsabilidad del personal.</li> <li>- Inventarios permanentes.</li> <li>- Comparación de cantidades con informes de entrada.</li> </ul>	<p>¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?</p> <p>¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?</p> <p>¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?</p> <p>¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?</p> <p>¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?</p> <p>¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la Empresa</li> <li>- Trabajadores de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario con escala valorativa</li> <li>- Análisis documental.</li> </ul>
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar Inventarios físicos.</li> <li>- Recuento físico de inventarios.</li> <li>- Comparación de inventario físico con el permanente.</li> <li>- Comprobación del registro de todos los productos.</li> <li>- Revisión periódica de registros.</li> <li>- Control de nivel de stock.</li> </ul>	<p>¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?</p> <p>¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?</p> <p>¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?</p> <p>¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?</p> <p>¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?</p> <p>¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?</p> <p>¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la Empresa.</li> <li>- Trabajadores de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario con escala valorativa</li> </ul>

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población del presente estudio estuvo integrada por los colaboradores del área de almacén de la Empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L. y los colaboradores de las áreas que tienen relación directa con el área mencionada: área de compras, ventas y mantenimiento. La distribución se indica a continuación.

ÁREA	CANTIDAD	
	COLABORADORES	ENCARGADOS
Almacén	3	1
Compras	2	1
Ventas	2	1
Mantenimiento	3	1
Total	10	4

Fuente: *Elaboración propia.*

### 2.3.2. Muestra

Siendo la población es pequeña se tomó como muestra la totalidad de la población; es decir se tomó como muestra 10 colaboradores y 4 encargados de las áreas consideradas en el estudio; es decir se realizó un muestreo no probabilístico, a juicio del autor.

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

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario

Fuente: *Elaboración propia.*

Para la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario elaborado por la investigadora, el mismo que



consto de 20 ítems. Dicho cuestionario consto de 3 componentes o subvariables: Documentos de gestión, Responsabilidad, funciones y registros, así como supervisión las mismas que cuentan con 7, 6 ítems respectivamente.

#### **2.4.2. Validez y confiabilidad**

Para la validación del instrumento, se utilizó la técnica de juicio de expertos quienes realizaron las sugerencias respectivas y emitieron su veredicto aprobatorio sobre la coherencia y pertinencia de los ítems con los objetivos de la investigación.

Asimismo, se determinó la confiabilidad del instrumento y de cada uno de los ítems, a través del estadístico Alfa de Cronbrach, aplicando una prueba piloto a una muestra similar, obteniendo el valor de 0.763 con lo cual se demuestra que el instrumento presenta confiabilidad, dado que es  $>$  a 0,70.

#### **2.5.Métodos de análisis de datos**

Los datos recopilados a través de la aplicación del instrumento fueron procesados electrónicamente mediante el programa SPSS V20, realizando las tablas y gráficos de frecuencia respectivamente.

#### **2.6.Aspectos éticos**

En el desarrollo del estudio se tomó en cuenta las normas de escritura APA, el método científico y los procedimientos adecuados para la recopilación de los datos de la investigación, como solicitar el consentimiento del representante de la empresa para recopilar la información, además se dio a conocer los objetivos de la investigación a los colaboradores de la empresa a quienes se le aplico la encuesta; así como guardar la confidencialidad de la información.

### III. RESULTADOS

**O1:** Identificar el nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

**TABLA 1**

*Consolidado de respuestas de la dimensión documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.*

N°	PREGUNTAS	NO		SI		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
01	¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, para evitar el deterioro físico?	8	57.1	6	42.9	14	100.0
02	¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?	7	50.0	7	50.0	14	100.0
03	¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
04	¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
05	¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
06	¿La empresa cuenta con procedimientos para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?	5	35.7	9	64.3	14	100.0
07	¿El área de almacén cuenta con un manual de organización de funciones?	7	50.0	7	50.0	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L"

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 1, respecto al Consolidado de respuestas de la dimensión documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la

Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura, muestran que el resultado más relevante en la pregunta 1 es que el 57.1% del personal responde que no cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc. Para los productos de almacén. Respecto a la pregunta 2, el 50.0% de la población responde que no se entregan los productos mediante una orden, sin embargo, el 50.0% responde que si existe una orden al momento de entregar un pedido. Respecto a la pregunta 3 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si se entregan los pedidos debidamente autorizados y reconocidos por el personal de almacén. Continuando con la pregunta 4 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si se firman los productos por personal autorizado. Respecto a la pregunta 5 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si cuenta con instrucciones para el manejo de inventarios.

Respecto a la pregunta 6 el resultado más relevante es que el 64.3% del personal responde que, si cuentan con procedimientos para determinar y controlar los desmedros del área de almacén y Respecto a la pregunta 7, el 50.0% del personal responde que, si cuentan con un manual de organización de funciones, sin embargo, el 50.0% del personal responde que no cuentan con un manual de organización de funciones.

**TABLA 2**

*Nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura.*

<b>Documentos de gestión</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Malo	4	28.6
	Regular	8	57.1
	Bueno	2	14.3
	Total	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L”

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 02, respecto al nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, muestran que el 57.1% de los colaboradores

de la empresa lo califican en nivel regular, el 28.6% lo califican en nivel malo y el 14.3% lo califican en nivel bueno.

**O2:** Determinar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

**TABLA 3**

*Consolidado de respuestas de la dimensión Funciones, Registro y Responsabilidad, del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.*

N°	PREGUNTAS	NO		SI		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
08	¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
09	¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?	5	35.7	9	64.3	14	100.0
10	¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
11	¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
12	¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?	5	35.7	9	64.3	14	100.0
13	¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?	6	42.9	8	57.1	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L"

Según los resultados mostrados en la Tabla 3, respecto al Consolidado de respuestas de la dimensión responsabilidad, funciones y registro del control interno en el área de almacén

de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, muestran que el resultado más relevante en la pregunta 8 es que el 57.1% del personal responde que si cuentan con un reglamento de almacén. Respecto a la pregunta 9, el 64.3% de la población responde que si se almacenan los productos en forma sistemática y ordenada. Respecto a la pregunta 10 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si tiene responsabilidad el personal de la cantidad de los productos de almacén. Respecto a la pregunta 11 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si cuentan con inventarios en forma permanentes. Respecto a la pregunta 12 el resultado más relevante es que el 64.3% del personal responde que si se llevan los registro únicamente por personal de almacén y Respecto a la pregunta 13 el 57.1% del personal responde que si se comparan las cantidades recibidas contra los informes de entrada.

**TABLA 4**

*Nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.*

<b>Responsabilidad, Funciones y Registro</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Malo	2	14.3
	Regular	8	57.1
	Bueno	4	28.6
	Total	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 4, respecto al nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura., muestran que el 57.1% de los colaboradores de la empresa lo califican en nivel regular, el 28.6% lo califican en nivel bueno y el 14.3% lo califican en nivel malo.

**O3:** Establecer el nivel de la supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.

**TABLA 5**

*Consolidado de respuestas de la dimensión Supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura.*

N°	PREGUNTAS	NO		SI		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
14	¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?	4	28.6	10	71.4	14	100.0
15	¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?	5	35.7	9	64.3	14	100.0
16	¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?	7	50.0	7	50.0	14	100.0
17	¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?	6	42.9	8	57.1	14	100.0
18	¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?	4	28.6	10	71.4	14	100.0
19	¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?	5	35.7	9	64.3	14	100.0
20	¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?	5	35.7	9	64.3	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L”

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 5, respecto al Consolidado de respuestas de la dimensión Supervisión en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, muestran que el resultado más relevante en la pregunta 14 es que el 71.4% del personal responde que si efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año. Respecto a la pregunta 15 es que el resultado más relevante es que el 64.3% de la población responde que si se realizan recuentos físicos periódicos de los productos por personal que no pertenece al área de almacén. Respecto a la pregunta 16 es que el 50.0% del personal responde que si se comparan los recuentos físicos con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias.

Respecto a la pregunta 17 el resultado más relevante es que el 57.1% del personal responde que si registran y archivan los informes de recuentos físicos. Respecto a la pregunta 18 el resultado más relevante es que el 71.4% del personal responde que si se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados. Respecto a la pregunta 19 es que el 64.3% del personal responde que si se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y Respecto a la pregunta 20 es que el 64.3% del personal responde que, Si realizan doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock.

**TABLA 6**

*Nivel de la supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura.*

<i>Supervisión</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Válidos	Malo	3	21.4
	Regular	7	50.0
	Bueno	4	28.6
	Total	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 6, respecto al Nivel de la Supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, muestran que el 50.0% de los colaboradores de la empresa lo califican en Nivel Regular, el 28.6% lo califican en Nivel Bueno y el 21.4% lo califican en Nivel Malo.

**Objetivo General:** Evaluar el control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, 2018.

**TABLA 7**

*Nivel del control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, 2018.*

<i>Control interno</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Válidos	Malo	2	14.3
	Regular	9	64.3
	Bueno	3	21.4
	Total	14	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L"

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Tabla 7, respecto al nivel del control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, muestran que el 64.3% de los colaboradores de la empresa lo califican en nivel Regular, el 21.4% lo califican en nivel bueno y el 14.3% lo califican en nivel malo.



#### IV. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, identificar el nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, se observa que el 57.1% de los colaboradores de la empresa lo califican en Nivel Regular, el 28.6% lo califican en nivel malo y el 14.3% lo califican en nivel bueno. Esto significa que, en el área de almacén, cuenta con algunos documentos de gestión de control interno, donde no los aplican de una manera eficiente, por lo que se puede decir que no alcanza el nivel adecuado; así tenemos, que la empresa no cuenta con seguros contra incendio, daños, robo, para los productos de almacén. Además, algunas veces los productos no se entregan mediante una orden, ni se entregan debidamente autorizados y reconocidos por el personal de almacén.

Por otro lado, el personal menciona que algunas veces no cuentan con instrucciones para el manejo de inventarios. Sin embargo, el personal responde que la empresa cuenta con procedimientos para determinar y controlar el área de almacén, pero no está actualizado y no lo aplican; pues solo realizan el conteo o recuento físico de los productos en forma esporádica, solo cuando es notorio que existen faltantes en el almacén, pero no por medida preventiva, por lo que dificulta la identificación en formas oportunas de las faltantes deficiencias de los productos almacenados en el área de almacén.

Los resultados obtenidos tienen fundamento teórico en Catacora, (2006), que alude que el control interno en una empresa comercial adquiere gran importancia porque es una herramienta importante dentro de su actividad comercial, pues el control de las existencias permite tomar las decisiones de cuándo y cuánto debe abastecerse para mantener el stock ideal de acuerdo a la demanda de los productos. De igual forma la investigación tiene soporte empírico en Otoya (2014) en su tesis titulada “*Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de Andina Motors S.A.*” el cual concluye en su trabajo de investigación, que las empresas que no cuentan con un sistema de control interno, que incluyan procedimientos en el área de almacén, se enfrentan al riesgo inevitable que sus registros e información se vean afectados y no muestren la real situación física y, asimismo, no podrán reducir errores para minimizar los faltantes por sustracción, pérdidas, deterioro, uso indebido u obsolescencia de inventarios y mejorar la información para la toma de decisiones.

Con respecto al segundo objetivo específico, determinar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura, se observa que el 57.1% de los colaboradores de la empresa lo califican en nivel regular, el 28.6% lo califican en nivel bueno y el 14.3% lo califican en nivel malo. Los resultados indican que en la empresa los colaboradores no están cumpliendo a cabalidad con sus funciones y responsabilidades lo cual dificulta la operatividad del control interno, así tenemos que la empresa cuenta con un reglamento de almacén pero se encuentra desactualizado dado que no considera todas las actividades que la empresa ejecuta y específicamente dentro del área de almacén, además los productos no se almacenan en forma sistematizada y ordenada, por lo cual la empresa no cuenta con inventarios permanentes actualizados, Sin embargo, el personal de la empresa es el responsable de la cantidad de productos que hay en el almacén. Además, la empresa no cuenta con procedimientos para realizar la verificación y contrastación de las cantidades recibidas frente a los informes de almacén, de manera detallada.

Los resultados tienen sustento teórico en Gutiérrez y Católico (2015) refuerza la posición, indicando que el control interno está vinculado a las acciones de comprobación, inspección, fiscalización o intervención de las operaciones, de tal forma que este proceso, verifica y contrasta si las actividades que se realizan de acuerdo a los criterios establecidos en los planes de acción de la empresa y consecuentemente, es aplicable a todas actividades de las organizaciones independientemente de su tamaño y actividad que realicen. Asimismo, Chávez (2005) acoge la posición de que resulta fundamental para las empresas el hecho de registrar y realizar el seguimiento de los inventarios en forma física con la finalidad de identificar los faltantes para cuantificarlos, y evaluar sus causas para evitarlos y/o disminuirlos. Además, Longenecker (2007) en su tratado refiere que, en las empresas comerciales el mantenimiento de un inventario en cantidad óptima disminuye los riesgos de quedarse sin stock y tiende a eliminar el excesivo almacenamiento de inventarios y, por ende, contribuye a ahorrar dinero y a mejorar la operatividad de las empresas. Además, cuenta con soporte empírico en Paima y Villalobos (2013) en su investigación denominada “*Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A*”, quien concluye que para el desarrollo empresarial exitoso de la empresa se requiere tomar las medidas de control interno adecuadas con la

finalidad de garantizar la operatividad de la empresa con eficiencia y efectividad, lo cual redundará en elevar su rentabilidad. Con los resultados obtenidos muestran una tendencia que la empresa no aplica los procedimientos establecidos, donde el personal está desconociendo la información que se suele recibir en almacén, lo cual debería de ser preocupante para la empresa.

Respecto al tercer objetivo específico, establecer el nivel de la supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” – Piura, se observa que el 50.0% de los colaboradores de la empresa lo califican en nivel regular, el 28.6% lo califican en nivel bueno y el 21.4% lo califican en nivel malo. Esto significa que la supervisión que se realiza en el área de almacén, presenta deficiencias, porque la falta de procedimientos y políticas para supervisión resultan insuficientes, debido a que la empresa alcanza el nivel esperado en cuanto a eficiencia y efectividad.

Como se puede observar que el personal sostiene que en la empresa no se comparan los inventarios permanentes con los registros contables, con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias, y solo se ha podido verificar que este procedimiento solamente lo realiza el responsable de almacén y no lo contrastan con la cantidad de productos vendidos, de esto deviene que no se tenga un control de stock oportuno para la toma decisiones, por lo cual, en muchas oportunidades, la empresa se ha quedado desabastecida de productos, trayendo como consecuencia descontento en los clientes.

Los resultados tienen fundamento teórico en Coopers y Lybrand (1999) que definen el control interno como un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en sus operaciones y en tanto Perdomo (2004) reafirma la posición que el control interno, es el plan de organización para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones.

Asimismo, la investigación tiene soporte empírico en Sánchez y Castillo (2014), en su tesis titulada “*Estudio para la implementación de un control sobre los inventarios de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos del cantón milagro*” quienes concluyen en su investigación, que cuando los almacenes no cuentan con variedad y el stock mínimo requerido de productos, puede conllevar a la pérdida de clientes y consecuentemente repercutirá en la reducción de ingresos. Si bien es cierto la empresa no ha tenido pérdidas en sus actividades, los resultados muestran que la falta de organización ha generado impertinencias, las cuales deberían de ser consideradas por la empresa, así obtendrá mejores resultados en sus actividades.

Respecto al objetivo general, evaluar del control interno del área de almacén de la Empresa “Servicenter Landívar Motors S.C.R.L” - Piura, 2018, se observa que el 64.3% de los colaboradores lo califican en nivel regular, el 21.4% lo califican en nivel bueno y el 14.3% lo califican en nivel malo. Estos resultados indican que el control interno de los inventarios, no cuenta con adecuados instrumentos que permitan guiar los procedimientos para gestionar los procesos de almacén, relacionados con seguimiento a que deben ser sometidas las cantidades que se registran en los procesos de entradas, almacenamiento y salida de inventarios del área de almacén en estudio, lo cual indica que el control interno presenta deficiencias.

Los resultados obtenidos tienen fundamento teórico en Napolitano, Holguín y Tejero (2011) quienes indican en su teoría que el control interno es un proceso diseñado para proveer una certeza razonable sobre los procedimientos aplicados y el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, el control interno debe ser implementado por quienes dirigen las organizaciones porque son ellos los que plantean los objetivos y metas a lograr y, por tanto, son los responsables a diseñar e implementar los mecanismos de control de las diversas actividades de la empresa. Esta posición es reafirmada por Rodríguez (2009) Perdomo (2004) y Catacora (1997), quienes coinciden en su planteamiento que todas las organizaciones deben aplicar instrumentos que permitan tener un control administrativo integral, incluyendo el sistema de contabilidad, como mecanismo eficaz para prevenir y corregir errores y así como para darle soporte a la información de inventarios que afecten la situación económica y desventaja competitiva frente a otras empresas del rubro.

Asimismo, los resultados tienen soporte empírico en Flores (2016), en su tesis titulada “*Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales - rubro repuestos automotrices en el Perú*” quien concluye en su investigación, que el control interno debe implementarse de acuerdo a las deficiencias y riesgos identificados en las diferentes áreas de la organización.

## V. CONCLUSIONES

Se ha identificado que el nivel aplicación de documentos de gestión para el control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura 2018, no se encuentra en nivel óptimo, porque los resultados lo ubican en nivel regular con el 57.1%. Esto como consecuencia que a pesar que cuenta con documentos de gestión para el control interno, no han sido instituidos y comunicados formalmente a los colaboradores.

Se determina que el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades para el registro de operaciones en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L. Piura 2018, no se encuentra en nivel óptimo, porque los resultados obtenidos del orden del 57.1% de los colaboradores consultados, lo califican como nivel regular, lo que significa que no están cumpliendo con sus funciones y responsabilidades en el registro de operaciones en el área de almacén, porque el reglamento de organización y funciones no sido instituido y comunicado formalmente a los colaboradores.

Se establece, que el nivel de supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura 2018, no se encuentra en nivel óptimo, como queda demostrado que el 50.0% de los colaboradores consultados, califican como nivel regular, debido a que este proceso no es realizado por la gerencia de la empresa y que solamente es el responsable de almacén quien realiza verificaciones periódicas y no reporta las posibles deficiencias de manera oportuna.

El nivel del control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura 2018, se encuentra en nivel regular con el 64.3% calificado por los colaboradores de la empresa, debido a que el control interno en el área de inventarios no cuenta con un seguimiento escrito sobre las cantidades que se manejan en los procesos de las entradas, almacenamiento y salida de inventarios.

De acuerdo a la evaluación realizada al control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landívar Motors S.C.R.L Piura, 2018, se concluye que el 64.3% de los colaboradores consultados lo califican en nivel regular, el 21.4%. Estos

resultados indican que el control interno de los inventarios, no cuenta en nivel óptimo porque no cuenta con adecuados procedimientos para la gestión del área de almacén.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La gerencia deberá gestionar en cuanto le sea posible, la actualización del manual de organización y funciones e instituirlos y comunicarlos formalmente a los colaboradores que laboran en el área de almacén de la empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L Piura 2018, cuyo propósito es mejorar la eficiencia y efectividad de los procedimientos para una adecuada gestión y control interno del control de los inventarios.

La gerencia debe disponer en cuanto le sea posible, la institución de un reglamento de organización y funciones específicas para el área de almacén y asimismo debe ser comunicado formalmente a los colaboradores, para motivar e incentivar practicas sanas de control y permita lograr los objetivos y metas que se propone la empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L Piura 2018

Se sugiere a la gerencia diseñar procedimientos para la supervisión y monitoreo del control interno en el área de almacén de la empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L Piura 2018, con la finalidad de minimizar riesgos y contar con información oportuna para detectar deficiencias o desviaciones y aplicar las medidas correctivas que el caso amerita.

La gerencia debe gestionar e implementar un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L Piura 2018 con el propósito de dotarla de planes, políticas y procedimientos, que ayuden a motivar un clima de confianza en los colaboradores para lograr los objetivos y metas propuestas en su plan de acción.

## REFERENCIAS

- Aguilar, A y Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPCYamaquelles*. España: Eumed.
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid - España: Grupo Cultural S.A.
- Arens, A., Elder, A. y Beasley, M. (2007). *Auditoría: un enfoque integral* (11 Ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Rabas, E. (2003). *Control Interno*. [S.L]: [s.n].
- Castañeda, L. (2014). *Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. En *Contexto* (2), 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Catacora, F. (1997 p.280). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas, Venezuela: Mc Graw Hill. Recuperado el 12 de 2015.
- Chaves, E. (2005). *Administración de materiales*. Costa Rica:Universidad Estatal a Distancia.
- Claros, R., y León, O. (2012). *Control interno como herramienta de gestión y evaluación*. (1° ed.). Lima - Perú: Pacifico Editores S.A.C.
- Coopers. Lybrands. (1997). *Nuevos conceptos de Control Interno*. Madrid-España: Editorial Díaz de Santos S.A
- De la Peña, A. (2003). *Auditoría*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Fernández, F. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid-España: Editorial Grupo Cultural.
- Flores, D. (2016). *Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales- rubros repuestos automotrices en el Perú*. Piura-Perú: Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- García, A. (2010). *Almacenes: planeación, organización y control* (4ª ed.). México: Editorial Trillas.
- Gómez, D., Blanco, B. y Conde, J. (2013). *El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba*. *GECONTEC. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y Tecnología*, 1(2), 53-65. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2396834](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834)



- Gutiérrez, R. y católico, D. (2015). *El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia*. Cuadernos Contables, 16(42), 553-578. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>
- Hernández, R. (2009). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw. Hill
- Longenecker, J. (2007). *Administración de Pequeñas Empresas: Enfoque Emprendedor*. España: Editorial CengageLearning Editores.
- Napolitano, A., Holguín, F. y Tejero, A. (2011). *Auditoría de Estados Financieros y su Documentación*. México. 1ª Ed. IMCP, p 81.
- Otoya, T. (2014). *Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de andina motors S.A*. Colombia: Editorial Universidad autónoma de occidente
- Paima y Villalobos (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A.UPAO*. Trujillo: Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA\\_BRIGGITH\\_INFLUENCIA\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGITH_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf).
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. (9ªed). México: Ed. Cengage Learning, p 2 ISBN 10-970-686-321-4 año 2013. Cuenca –Ecuador. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5561/1/UPS-CT002781.pdf>
- Rebaza, C. y Santos, T. (2015). *Factores administrativos - políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el Gobierno Regional de La Libertad*. Ciencia y Tecnología, 11(1), 53-70. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>
- Rodríguez, J. (2009). *Control interno: un efectivo sistema para la empresa* (2ªed.). México: Editorial Trillas S.A. Yarasca, P. &Alvarez, E. (2006). *Auditoria, Fundamentos con un Enfoque Moderno*. (3 Ed.). Lima: Editorial Santa Rosa S.A.

- Rodríguez, M., Piñeiro, C. y De Llano, P. (2013). *Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos*. *Revista Atlántica de Economía* (2), 1-30. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>
- Sánchez, J. y Castillo, L. (2014). *Estudio para la implementación de un control sobre los inventarios de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos del cantón milagro*. Ecuador: Universidad Estatal de milagro.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el estado actual del control interno del área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de aplicación de documentos de gestión de control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar el control interno del área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de aplicación de documentos de gestión del control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura.</li> <li>- Determinar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y registro del control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura.</li> <li>- Establecer el nivel de la supervisión del control interno en el área de almacén de la Empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" – Piura.</li> </ul>	<p><b>Variable</b></p> <p>Control interno del área de almacén.</p> <p><b>Sub – Variables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de gestión</li> <li>- Responsabilidad, funciones y registro</li> <li>- Supervisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de seguro</li> <li>- Ordenes de pedido</li> <li>- Firma de quien recibe el producto (área de mantenimiento)</li> <li>- Instrucciones para el manejo de inventarios</li> <li>- Procedimiento para control de desmedros</li> <li>- Manual de organización de funciones.</li> <li>- Reglamento de almacén</li> <li>- Almacenamientos sistemático y ordenado</li> <li>- Responsabilidad del personal</li> <li>- Inventarios permanentes</li> <li>- Comparación de cantidades con informes de entrada</li> <li>- Efectuar Inventarios físicos</li> <li>- Recuento físico de inventarios</li> <li>- Comparación de inventario físico con el permanente</li> <li>- Comprobación del registro de todos los productos</li> <li>- Revisión periódica de registros</li> <li>- Control de nivel de stock</li> </ul>	<p>El estudio es descriptivo porque describirá las variables en estudio, control interno del área de almacén de la Empresa Servicenter Landivar Motors S.C.R.L. Asimismo, la investigadora no manipulara la variable de estudio, en consecuencia se trata de una investigación no experimental. Así también, al realizarse la investigación en un periodo determinado se enmarca dentro de una investigación transaccional (Hernández, 2009)</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>- 14</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>- 14</p>	<p><b>MÉTODO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo, No experimental, transaccional.</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario</li> </ul>

**CUESTIONARIO PARA COLABORADORES**Código: 

Fecha: .....

**INSTRUCCIÓN**

Estimados colaboradores, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el control interno del área de almacén de la empresa “Servicenter Landivar Motors S.C.R.L” - Piura, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcarás en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

**1=No 2=Si**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Sí	No
<b>DIMENSION : Documentos de gestión</b>			
01	¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?		
02	¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?		
03	¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?		
04	¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?		
05	¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?		
06	¿La empresa cuenta con procedimientos para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?		
07	¿El área de almacén cuenta con un manual de organización de funciones?		

<b>DIMENSION : Responsabilidad, Funciones y Registro</b>			
08	¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?		
09	¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?		
10	¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?		
11	¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanentes?		
12	¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?		
13	¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?		
<b>DIMENSION: Supervisión</b>			
14	¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?		
15	¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?		
16	¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?		
17	¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?		
18	¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?		
19	¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?		
20	¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?		

ANEXO N° 03

**Escala y nivel para evaluación de datos**

Dimensiones	Malo	Regular	Bueno
Documentos de gestión	7 - 10	11 - 12	13 - 14
Responsabilidad, funciones y registro	6 - 8	9 - 10	11 - 12
Supervisión	7 - 10	11 - 12	13 - 14
TOTAL	20 - 28	29 - 34	35 - 40

ANEXO N°04:

**Validación de los instrumentos**

**Instrumento validado**

**Control interno del área de almacén.**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.763	.768	20

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L"

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
P01: ¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?	1.5000	.52705	10
P02: ¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?	1.7000	.48305	10
P03: ¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?	1.5000	.52705	10
P04: ¿Las ordenes de pedido de los productos son elaborados en formas enumeradas?	1.6000	.51640	10
P05: ¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?	1.4000	.51640	10
P06: ¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?	1.5000	.52705	10
P07: ¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?	1.7000	.48305	10
P08: ¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?	1.6000	.51640	10
P09: ¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?	1.7000	.48305	10
P10: ¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?	1.8000	.42164	10

P11: ¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?	1.3000	.48305	10
P12: ¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?	1.6000	.51640	10
P13: ¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?	1.4000	.51640	10
P14: ¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?	1.6000	.51640	10
P15: ¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?	1.4000	.51640	10
P16: ¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?	1.7000	.48305	10
P17: ¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?	1.7000	.48305	10
P18: ¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?	1.7000	.48305	10
P19: ¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?	1.6000	.51640	10
P20: ¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?	1.7000	.48305	10

**Fuente:** *Elaboración propia con el programa SPSS versión 24*



ANEXO N°05:

**Matriz de correlaciones inter-elementos**

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
P01: ¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?	1.000	-.218	-.200	.000	.816	-.200	.218	.000	-.218	.000	-.655	.000	.000	.000	.408	-.218	-.218	-.218	.000	-.218
P02: ¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?	-.218	1.000	.218	-.089	-.356	.218	-.429	.356	.048	.218	.429	-.089	.089	-.089	.089	.048	.048	-.429	.802	.048
P03: ¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?	-.200	.218	1.000	-.408	-.408	-.200	-.655	.000	-.218	.000	.218	.000	.000	-.408	-.816	.218	-.218	.655	.408	.218
P04: ¿Las ordenes de pedido de los productos son elaborados en formas enumeradas?	.000	-.089	-.408	1.000	.250	.408	.802	.583	.802	.612	.089	.583	.250	1.000	.250	.356	.802	-.535	-.250	.356
P05: ¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?	.816	-.356	-.408	.250	1.000	.000	.535	.250	.089	-.102	-.535	.250	-.250	.250	.583	.089	.089	-.356	-.167	.089
P06: ¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?	-.200	.218	-.200	.408	.000	1.000	.218	.000	.655	.500	.218	.408	.408	.408	.000	.655	.655	-.218	.408	.655
P07: ¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?	.218	-.429	-.655	.802	.535	.218	1.000	.356	.524	.218	-.048	.356	.089	.802	.535	.048	.524	-.429	-.535	.048
P08: ¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?	.000	.356	.000	.583	.250	.000	.356	1.000	.356	.102	.089	.583	-.167	.583	.250	.356	.356	-.535	.167	.356
P09: ¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?	-.218	.048	-.218	.802	.089	.655	.524	.356	1.000	.764	.429	.356	.089	.802	.089	.524	1.000	-.429	-.089	.524
P10: ¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?	.000	.218	.000	.612	-.102	.500	.218	.102	.764	1.000	.327	.102	.408	.612	-.102	.218	.764	-.327	.102	.218

P11: ¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?	-.655	.429	.218	.089	-.535	.218	-.048	.089	.429	.327	1.00 0	-.356	-.089	.089	-.089	-.048	.429	-.048	.089	-.048
P12: ¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?	.000	-.089	.000	.583	.250	.408	.356	.583	.356	.102	-.356	1.000	.250	.583	-.167	.802	.356	-.089	.167	.802
P13: ¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?	.000	.089	.000	.250	-.250	.408	.089	-.167	.089	.408	-.089	.250	1.000	.250	-.250	.089	.089	.089	.250	.089
P14: ¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?	.000	-.089	-.408	1.000	.250	.408	.802	.583	.802	.612	.089	.583	.250	1.00 0	.250	.356	.802	-.535	-.250	.356
P15: ¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?	.408	.089	-.816	.250	.583	.000	.535	.250	.089	-.102	-.089	-.167	-.250	.250	1.000	-.356	.089	-.802	-.167	-.356
P16: ¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?	-.218	.048	.218	.356	.089	.655	.048	.356	.524	.218	-.048	.802	.089	.356	-.356	1.000	.524	.048	.356	1.000
P17: ¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?	-.218	.048	-.218	.802	.089	.655	.524	.356	1.000	.764	.429	.356	.089	.802	.089	.524	1.00 0	-.429	-.089	.524
P18: ¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?	-.218	-.429	.655	-.535	-.356	-.218	-.429	-.535	-.429	-.327	-.048	-.089	.089	-.535	-.802	.048	-.429	1.000	-.089	.048
P19: ¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?	.000	.802	.408	-.250	-.167	.408	-.535	.167	-.089	.102	.089	.167	.250	-.250	-.167	.356	-.089	-.089	1.000	.356
P20: ¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?	-.218	.048	.218	.356	.089	.655	.048	.356	.524	.218	-.048	.802	.089	.356	-.356	1.000	.524	.048	.356	1.000

ANEXO N°06:  
Matriz de covarianzas inter-elementos

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
P01: ¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?	.278	-.056	-.056	.000	.222	-.056	.056	.000	-.056	.000	-.167	.000	.000	.000	.111	-.056	-.056	-.056	.000	-.056
P02: ¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?	-.056	.233	.056	-.022	-.089	.056	-.100	.089	.011	.044	.100	-.022	.022	-.022	.022	.011	.011	-.100	.200	.011
P03: ¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?	-.056	.056	.278	-.111	-.111	-.056	-.167	.000	-.056	.000	.056	.000	.000	-.111	-.222	.056	-.056	.167	.111	.056
P04: ¿Las ordenes de pedido de los productos son elaborados en formas enumeradas?	.000	-.022	-.111	.267	.067	.111	.200	.156	.200	.133	.022	.156	.067	.267	.067	.089	.200	-.133	-.067	.089
P05: ¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?	.222	-.089	-.111	.067	.267	.000	.133	.067	.022	-.022	-.133	.067	-.067	.067	.156	.022	.022	-.089	-.044	.022
P06: ¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?	-.056	.056	-.056	.111	.000	.278	.056	.000	.167	.111	.056	.111	.111	.111	.000	.167	.167	-.056	.111	.167
P07: ¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?	.056	-.100	-.167	.200	.133	.056	.233	.089	.122	.044	-.011	.089	.022	.200	.133	.011	.122	-.100	-.133	.011
P08: ¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?	.000	.089	.000	.156	.067	.000	.089	.267	.089	.022	.022	.156	-.044	.156	.067	.089	.089	-.133	.044	.089
P09: ¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?	-.056	.011	-.056	.200	.022	.167	.122	.089	.233	.156	.100	.089	.022	.200	.022	.122	.233	-.100	-.022	.122
P10: ¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?	.000	.044	.000	.133	-.022	.111	.044	.022	.156	.178	.067	.022	.089	.133	-.022	.044	.156	-.067	.022	.044
P11: ¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?	-.167	.100	.056	.022	-.133	.056	-.011	.022	.100	.067	.233	-.089	-.022	.022	-.022	-.011	.100	-.011	.022	-.011

P12: ¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?	.000	-.022	.000	.156	.067	.111	.089	.156	.089	.022	-.089	.267	.067	.156	-.044	.200	.089	-.022	.044	.200
P13: ¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas contra los informes de entrada?	.000	.022	.000	.067	-.067	.111	.022	-.044	.022	.089	-.022	.067	.267	.067	-.067	.022	.022	.022	.067	.022
P14: ¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?	.000	-.022	-.111	.267	.067	.111	.200	.156	.200	.133	.022	.156	.067	.267	.067	.089	.200	-.133	-.067	.089
P15: ¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?	.111	.022	-.222	.067	.156	.000	.133	.067	.022	-.022	-.022	-.044	-.067	.067	.267	-.089	.022	-.200	-.044	-.089
P16: ¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?	-.056	.011	.056	.089	.022	.167	.011	.089	.122	.044	-.011	.200	.022	.089	-.089	.233	.122	.011	.089	.233
P17: ¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?	-.056	.011	-.056	.200	.022	.167	.122	.089	.233	.156	.100	.089	.022	.200	.022	.122	.233	-.100	-.022	.122
P18: ¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?	-.056	-.100	.167	-.133	-.089	-.056	-.100	-.133	-.100	-.067	-.011	-.022	.022	-.133	-.200	.011	-.100	.233	-.022	.011
P19: ¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?	.000	.200	.111	-.067	-.044	.111	-.133	.044	-.022	.022	.022	.044	.067	-.067	-.044	.089	-.022	-.022	.267	.089
P20: ¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?	-.056	.011	.056	.089	.022	.167	.011	.089	.122	.044	-.011	.200	.022	.089	-.089	.233	.122	.011	.089	.233

## ANEXO N°07:

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01: ¿Los productos de almacén cuentan con seguros contra incendio, daños, robo, etc.; para evitar el deterioro físico?	30.2000	18.400	-.098	.	.784
P02: ¿Los productos se entregan mediante órdenes de pedido?	30.0000	17.556	.110	.	.768
P03: ¿Las órdenes de pedido de los productos son firmados por personal debidamente autorizados, y reconocidos por el personal de almacén?	30.2000	18.844	-.194	.	.790
P04: ¿Las ordenes de pedido de los productos son elaborados en formas enumeradas?	30.1000	14.989	.745	.	.721
P05: ¿Los registros de salida de los productos para uso de mantenimiento son firmados por la persona que lo recibe?	30.3000	17.344	.145	.	.767
P06: ¿La empresa cuenta con las instrucciones para el manejo de inventarios?	30.2000	15.289	.647	.	.729
P07: ¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?	30.0000	16.444	.397	.	.749
P08: ¿La empresa cuenta con un reglamento de almacén?	30.1000	15.878	.508	.	.740
P09: ¿Los productos se almacenan en forma sistemática y ordenada?	30.0000	15.111	.769	.	.722
P10: ¿El personal de almacén tiene responsabilidad sobre la cantidad de los productos?	29.9000	16.100	.578	.	.739
P11: ¿La empresa cuenta con inventarios en forma permanente?	30.4000	17.822	.044	.	.773
P12: ¿En la empresa se llevan los registros de inventarios únicamente por personal de almacén?	30.1000	15.433	.624	.	.731
P13: ¿El personal de almacén compara las cantidades recibidas	30.3000	17.122	.198	.	.763

---

contra los informes de entrada?					
P14: ¿En la empresa se efectúan inventarios físicos de todos los productos por lo menos una vez al año?	30.1000	14.989	.745	.	.721
P15: ¿Los recuentos físicos periódicos de los productos son realizados por personal que no pertenece al área de almacén?	30.3000	18.233	-.060	.	.781
P16: ¿Los resultados de los recuentos físicos se comparan con los inventarios permanentes con la finalidad de investigar y ajustar las diferencias?	30.0000	15.556	.642	.	.731
P17: ¿La empresa registra y archiva los informes de recuentos físicos?	30.0000	15.111	.769	.	.722
P18: ¿En la empresa se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron registrados?	30.0000	20.222	-.512	.	.806
P19: ¿En la empresa se revisan periódicamente los registros de inventarios para determinar si las existencias tienen poco movimientos, si son excesivas u obsoletas?	30.1000	17.211	.176	.	.765
P20: ¿La empresa realiza doble verificación, u otro mecanismo de control con la finalidad de tener certeza en la exactitud del nivel de stock?	30.0000	15.556	.642	.	.731

---

**Fuente:** *Elaboración propia con el programa SPSS versión 24*

ANEXO N°08:

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	1.585	1.300	1.800	.500	1.385	.018	20
Varianzas de los elementos	.251	.178	.278	.100	1.563	.001	20
Covarianzas inter- elementos	.035	-.222	.267	.489	-1.200	.009	20
Correlaciones inter- elementos	.142	-.816	1.000	1.816	-1.225	.139	20

**Fuente:** *Elaboración propia con el programa SPSS versión 24*

ANEXO N° 09

Constancia de Validación de Juicios de Expertos  
N°1 Constancia de Validación



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Luis Gerardo Gómez Jacinto  
con documento nacional de identidad N° 02825475 de  
profesión Contador Público con Grado de  
Doctor en Administración ejerciendo actualmente como Profesor Asociado  
de la institución Universidad Nacional de Piura  
hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el  
instrumento Cuestionario para Colaboradores  
para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:  
Evaluación del Control Interno del área de  
Almacén de la empresa SERVICENTER LANDIVAR  
MOTOR SCRL - Piura.

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 29 de Noviembre de 2018

  
Firma  
DNI N° 02825475



## N°2 Constancia de Validación



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, C.P.C. FREDY ARMANDO ELIAS QUINDE  
 con documento nacional de identidad N° 02766928 de  
 profesión CONTADOR PUBLICO con Grado de  
DOCTOR ejerciendo actualmente como Docente Universitario  
 de la institución Universidad César Vallejo - Piura  
 hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento Posterior para Colaboración  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:  
Evaluación de Control Interno del Área de  
Almacén de la Empresa CERVICENTER LANDIVAR  
MOTONS S.R.L. PIURA

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 29 de Noviembre de 2018

  
 Firma  
 DNI N° 02766928

### N°3 Constancia de Validación



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe CPC Luis Miguel Floreano Bautista  
 con documento nacional de identidad N° 02624731 de  
 profesión Contador Público con Grado de  
Magister ejerciendo actualmente como Contador  
 de la institución Estación de Servicios Cieneguillo S.R.L.  
 hago constar por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento Questionario para Contadores  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:  
Evaluación del Control Interno del Área de Almacén  
de la Empresa CERVICENTER LANGUINAL MOTORS  
S.R.L. PUNTA

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Punta 29 de Noviembre de 20 18

  
 Firma  
 DNI N° 02624731

ANEXO N° 10: Constancia emitida por la empresa que autoriza la realización de la investigación

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

**Solicito:** Permiso para desarrollar mi proyecto de tesis basado en su empresa.

Señor: Aníbal Cunia Ortiz representante legal de la empresa SERVICENTER LANDIVAR MOTOR'S S.C.R.L con RUC 20600335619.

Elvira Paola Custodio Carrasco con DNI N° 45911305, alumna de la Universidad Cesar Vallejo - en la mención de la Facultad de Contabilidad, ante Ud. Me presento y expongo:

Que en vista que estoy realizando la tesis denominada EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA "SERVICENTER LANDIVAR MOTORS S.C.R.L" - PIURA, 2018., siendo necesario para tal fin facilitar la información de almacén que tenga a la fecha y el ingreso a su establecimiento de la empresa que dirige. Para poder aplicar instrumentos de medida se ha programado su aplicación para el día 31 de agosto del presente año a horas 8:30 am.

Solicito se me brinde las facilidades para la aplicación de dichos instrumentos de recopilación de información.

Agradezco anticipadamente disposición y colaboración.

Piura, 20 de agosto del 2018

recibido 20-08-18

Elvira Paola Custodio Carrasco  
Alumna- UCV Piura

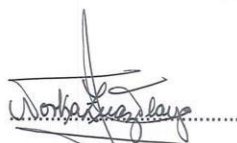
## ANEXO N° 11: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

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

Yo, Dora Tatiana Luazo Olaya.....  
 docente de la Facultad Ciencias Empresariales..... y Escuela  
 Profesional Contabilidad..... de la Universidad César Vallejo Piura, revisor (a) de la  
 tesis titulada Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa "Servicenter  
 Landivar Motors S.C.R.L" - Piura, 2018 del (de la) estudiante Custodio Carrasco Elvira Paola  
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de  
 originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Piura, 27 de enero.....del 2020

  
 .....  
 Firma

Dora Tatiana Luazo Olaya.....

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 42979451.....



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

## ANEXO N° 12: Pantallazo de Porcentaje del Software Turnitin

11/12/2019

image.png

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?tr=103&lang=es&ta=1&u=1638032488&o=1231510614

feedback studio "Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L." - Piura, 2018"

Resumen de coincidencias  
28 %  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	16 %
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.uov.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	red.uao.edu.co Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.uladech.edu... Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
9	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
"Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa "Servicenter Landívar Motors S.C.R.L." - Piura, 2018"  
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO  
AUTORA:  
Bach. Fátima Paola Custodio Carrasco (ORCID: 0000-0002-4975-5119)  
ASESOR(A):  
Mg. Norka Tatiana Zuzo Olaya, Norka (ORCID: 0000-0002-2416-5809)  
Dr. Román Vilchez Inga (ORCID: 0000-0001-9808-6452)  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Auditoría  
PIURA-PERÚ  
2019

ESQUEMA DE CONTABILIDAD  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
PIURA

Página: 1 de 37 Número de palabras: 9137  
Text-only Report High Resolution Activado

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#inbox?projector=1>

1/2



## ANEXO N° 9: Autorización de Publicación de Tesis

 <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 Elvira Paola Custodio Carrasco identificado con DNI N° 45911305 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Evaluación del control interno del área de almacén de la empresa "Servicenter Landivar Motors S.C.R.L" - Piura, 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: 4911305

FECHA: 10 de mayo del 2019



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

ANEXO 10: Versión Final del Trabajo de Investigación



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  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CUSTODIO CARRASCO ELVIRA PAOLA

INFORME TÍTULADO:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA "SERVICENTER  
LANDIVAR MOTORS S.C.R.L."- PIURA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

CONTADORA PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE MAYO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 (DIECISÉIS)

NORKA TATIANA ZUAZO OLAYA

DNI 42979451

