



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la  
empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

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

**Contador Público**

**AUTORAS:**

Br. Acosta Suclupe, Mariela Milagros (ORCID: 0000-0002-5993-5287)

Br. Carranza Gomez, Karen Paola (ORCID: 0000-0003-3111-808X)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios por darme la fuerza para continuar en todo este proceso del desarrollo de la investigación. También a mis padres y hermanos por todo el apoyo en mi formación académica y gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Karen Paola

La tesis está dedicada especialmente a mi hermano Joel por su apoyo incondicional en mi formación académica; a mis padres que se han sacrificado tanto para darme una mejor educación, dandome ejemplo de superación y humildad; a mis hermanas que siempre han estado alentándome y dando sus buenos consejos.

Mariela Milagros

## **Agradecimiento**

En esta oportunidad queremos agradecer a nuestras familias, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo. De manera especial a nuestra asesora de tesis, por habernos guiado, no sólo en el proceso de la investigación, sino a lo largo de nuestra carrera universitaria y seguir cultivando nuestros valores.

Las autoras

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra, muestreo.....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	68
VI. CONCLUSIONES .....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	81

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución según género.....	27
Tabla 2 Distribución según edad.....	28
Tabla 3 Se mantiene una conducta integra.....	29
Tabla 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Tabla 5 Acciones para evitar riesgos.....	31
Tabla 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Tabla 7 Se identifica inmediatamente los riesgos.....	33
Tabla 8 Se valora los riesgos.....	34
Tabla 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos.....	35
Tabla 10 Segregación de funciones.....	36
Tabla 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada.....	37
Tabla 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.....	38
Tabla 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Tabla 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.....	40
Tabla 15 Se establece una línea de base del Control interno.....	41
Tabla 16 Se reporta las deficiencias.....	42
Tabla 17 Medidas para mejorar las deficiencias.....	43
Tabla 18 Lista de cotejo.....	44
Tabla 19 Taller de capacitación.....	53
Tabla 20 MOF para el contador.....	54
Tabla 21 MOF para el jefe de almacén.....	55
Tabla 22 MOF para el administrador.....	55
Tabla 23 Criterios para la valoración de riesgos.....	56
Tabla 24 Mapa de riesgos.....	57
Tabla 25 Registro de riesgos.....	57
Tabla 26 Manual de políticas.....	58
Tabla 27 Formato de codificación de productos.....	62
Tabla 28 Formato de etiqueta para estante.....	62

Tabla 29 Formato de control de entradas .....	63
Tabla 30 Formato de salida de almacén .....	63
Tabla 31 Formato de control de existencias.....	64
Tabla 32 Formato de orden de compra .....	65
Tabla 33 Actividades y presupuesto.....	66

## Índice de figuras

Figura 1 Distribución según género.....	27
Figura 2 Distribución según edad.....	28
Figura 3 Se mantiene una conducta íntegra.....	29
Figura 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Figura 5 Acciones para evitar riesgos .....	31
Figura 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Figura 7 Se identifica inmediatamente los riesgos .....	33
Figura 8 Se valora los riesgos .....	34
Figura 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos .....	35
Figura 10 Segregación de funciones.....	36
Figura 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada .....	37
Figura 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad. ....	38
Figura 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Figura 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades. ....	40
Figura 15 Se establece una línea de base del Control interno. ....	41
Figura 16 Se reporta las deficiencias .....	42
Figura 17 Medidas para mejorar las deficiencias .....	43
Figura 18 Registro de salidas y entradas de almacén.....	44
Figura 19 Reporte de productos en mal estado .....	46
Figura 21 Codificación de productos .....	47
Figura 22 Propuesta de control interno .....	55
Figura 23 Buzón de sugerencia.....	60

## RESUMEN

El presente informe de investigación denominado Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, tuvo como objetivo Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

Para dar cumplimiento a este informe se realizó un tipo de investigación descriptivo - propositivo de diseño no experimental. La población y muestra para nuestro informe de investigación fueron de 03 personas. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos la ficha de cotejo, guía de análisis documental y el cuestionario aplicado al gerente, al contador y al personal de almacén.

De los resultados obtenidos se menciona que la empresa no cuenta con un sistema de control, que no permite dar importancia de las deficiencias que ocurren en el área del almacén, y no se logran identificar y tomar acciones en el momento oportuno, así como no existe un adecuado almacenamiento y distribución de los productos en el almacén. La conclusión más importante fue implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén ya que permitirá mejorar significativamente la distribución de los productos en el almacén, así como el control de entrada y salida de todos los productos comestibles.

**Palabras claves:** Control interno, gestión, almacenes.

## **ABSTRACT**

This research report called Internal Control System to improve the management of the warehouse of the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, had the objective to propose an internal control system to improve the management of the warehouse in the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

To comply with this report, a type of descriptive research was carried out - proposing a non-experimental design. The population and sample for our research report was 03 people. We applied as data collection instruments the matching card, guide of documentary analysis and the questionnaire applied to the manager, the accountant and the warehouse personnel.

From the results obtained, it is mentioned that the company does not have a control system, which does not allow to give importance to the deficiencies that occur in the warehouse area, and it is not possible to identify and take actions at the right time, as well as there is not an adequate storage and distribution of the products in the warehouse. The most important conclusion was to implement an Internal Control System in the warehouse area, since it will significantly improve the distribution of products in the warehouse, as well as the control of entry and exit of all edible products.

**Keywords:** Internal control, management, warehouses

## I. INTRODUCCIÓN

Pazetto et al. (2020) afirman que el control interno se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los elementos más importantes para las organizaciones, ya que permite conocer claramente la efectividad y eficiencia en las operaciones que cada área realiza dentro de la empresa. Por otro lado, Bofil et al. (2017) precisan que una correcta gestión del almacén aporte grandes beneficios a una organización como el control de stock o existencias, aprovechamiento del espacio, reducción de costes y sobre todo mejorar la utilidad de la organización.

En Indonesia, Sari et al. (2017) realizaron un estudio donde demostraron que el 71% de las organizaciones no hace un uso adecuado del control interno, lo que ha generado desconfianza en la información económica y los movimientos operativos. Por lo tanto, una adecuada gestión del control interno ayuda no solo a llevar una adecuada administración de las actividades, sino que también permite detectar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa.

Por otro lado, Cardona et al. (2018) señalan que en Colombia el mercado empresarial es cada vez más competitivo y muchas de las empresas y sobre todo que muchas empresas desarrollan empíricamente sus actividades, situación que ha llevado a muchas de ellas a incurrir en costos muy elevados por la mala gestión de los almacenes. Ante esta realidad, las empresas se han visto obligadas a trabajar con inventarios cada vez más bajos y un alto nivel de servicio, además, se han interesado por adquirir productos en el momento y en la cantidad adecuada, tratando de aumentar las ganancias y reducir los costos.

Asimismo, en Ecuador, García et al. (2019) señalan que tanto las empresas públicas como las privadas no son ajenas a las deficiencias de la gestión del almacén. Este problema se refleja mayoritariamente en las pequeñas y medianas empresas, que realizan sus actividades con desconocimiento y por tanto no consiguen los resultados esperados, ya que una mala gestión de los almacenes genera pérdidas de productos y, sobre todo, elevados costes.

En el contexto nacional también se evidencia deficiencias en la gestión del almacén, ya que Cartajena (2019) afirma que la empresa "Ají 555 cocina tailandesa real" no fue ajena a esta realidad problemática, dado que se ha diagnosticado una falta de control en las compras, lo que ha conllevado a que en muchas ocasiones exista un excedente de productos perecibles, el desconocimiento por parte del responsable del almacén también provocó deficiencias, la falta de sistemas y una distribución incorrecta ha llevado a la empresa a incurrir en altos costos.

Por otro lado, Cubas y Solano (2018) en Lima señalaron que la empresa "Tanuki" presentó ausencia de control interno, lo que no sólo ha generado información inadecuada para la toma de decisiones, sino que también afectó la gestión del almacén y la rentabilidad de la empresa. También ha provocado que las decisiones no se tomen correctamente, lo que ha conllevado a evidenciar fallas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De igual forma, De la Cruz (2018) manifestó que la empresa "Rosa Náutica S.A." no estuvo ajena a una inadecuada gestión de almacén, lo cual se reflejaba en las entradas y salidas de insumos, sobre stock, falta de espacio y despacho de insumos a destiempo. El autor manifestó que las principales causas que generaron deficiencias en el almacén fueron la falta de automatización, falta de sistema de inventarios, codificación de productos, falta de coordinación y sobre todo que el control se realizaba de forma manual.

Las empresas peruanas tienen deficiencias en la gestión de almacenes, porque consideran que la logística es un proceso sencillo que solo consiste en comprar y almacenar, pero no sigue los parámetros adecuados para llevar una adecuada gestión de los productos o bienes de la organización.

En el contexto institucional, la Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C fue constituida bajo la modalidad de Sociedad Anónima Cerrada de conformidad con la Ley General de Sociedades N° 26887 del Perú, inició sus actividades el 01 de

noviembre del 2006, su principal actividad económica es la enseñanza superior. Su domicilio fiscal se encuentra en la Av. Jose E. Lora y Lora Nro. 625 – Chiclayo.

La problemática que esta presentando la empresa es que está teniendo deficiencias en el área del almacén; donde no existe un control al momento de dar salida, a los productos alimenticios que se utilizan en las cocinas para impartir las clases diarias como tampoco se tiene conocimiento de los sobrantes que puedan haber.

Para ello es sustancial establecer un sistema de control interno prudente y preciso que permita a la empresa alcanzar el logro de sus objetivos. Asimismo hacer la aplicación del control interno de forma oportuna para poder realizar la evaluación y tomar decisiones que puedan ayudar a una mejor gestión en el área.

El desarrollo del trabajo de investigación se basa mediante la siguiente formulación del problema ¿De qué manera el sistema de control interno ayudó a mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.?

De acuerdo a la problemática que se está sucitando, el presente trabajo permite a la empresa a tener un mejor control interno en las diferentes operaciones que realiza a nivel organizacional, pero también considerando los diferentes problemas que afrontan las entidades ya sea entidades de diferente rubro, el trabajo pesquisa manifestar si hay un control que ayude a mejorar en gestión del almacén. Por ello está investigación sirvió para poder corroborar las insuficiencias de la entidad en referencia al área de almacén, para eso presentamos las mejores alternativas de solución, para que de esta manera las instituciones que estan en este sector logren lo establecido, según sus reducidas actividades que dirigen. Este trabajo de investigación sirvió como mejora fundamental en el desarrollo de área del almacén y que debe ser aplicable en las organizaciones y constituir las centradas disciplinas que sean absolutas para bajar las deficiencias que impidan en el avance del ente y así lograr con lo propuesto por la empresa.

El objetivo general es proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y los objetivos específicos son: Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C; Identificar los riesgos existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, mencionaremos algunos antecedentes. Salto (2019) realizó su estudio “Evaluación del sistema de control interno a la gestión de inventarios en el almacén Dalita, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados 2018” cuya finalidad fue evaluar el control interno dentro del almacén Dalita. La metodología del estudio fue descriptivo y para la recolección de datos utilizó el cuestionario, administrado a una población de 39 trabajadores de la empresa estudiada.

Los resultados más relevantes mostraron que la empresa no contaba con un manual de políticas, por lo que las actividades no se desarrollaban en base a parámetros o lineamientos definidos por la empresa. Además, no contaba con un Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que significaba que los empleados tenían doble responsabilidad o había duplicación de funciones. Por otro lado, también manifestó que existe una interrupción en la salida y entrada de mercancías, evidenciando deficiencias en el control general de inventarios.

En Ecuador, Mendez (2016), en la investigación titulada “*Diseño de un sistema de control interno para el Almacén Paris*”. Tuvó como objetivo general establecer un sistema de control interno para el almacén Paris. La investigación fue de tipo descriptiva y exploratoria. Su población estuvo formada por 5 personas, la dueña y los 4 trabajadores.

La técnica utilizada fue la observación, que permitió evidenciar las falencias que ocurren en la empresa. Los resultados obtenidos evidencian que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control interno. El investigador recomendó establecer políticas de control interno, que permita la aplicación de procedimientos para el mejor desarrollo de la entidad (Mendez, 2018).

En Ecuador, Morales (2016) en su investigación titulada “*Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas pintuimport en la Ciudad de Santo Domingo*”. Tuvó como objetivo general mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La investigación fue de tipo descriptiva y aplicada. La población estuvo compuesta por 14 personas con el propósito de demostrar la problemática.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista y como instrumentos guía de entrevista y cuestionarios, que permitieron conocer las circunstancias en que estaba la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que el almacén no dispone de políticas ni cuenta con una estructura organizacional apropiada. Se recomendó a la empresa implementar un sistema de control interno en el área de almacén, adoptar medidas para el cumplimiento y mejoramiento en el área (Morales, 2016).

En el ámbito nacional tenemos, en Trujillo, Florian (2016) hizo la investigación titulada “El sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Corporación Omega Contratistas Generales S.A.C”. Tuvó como objetivo general determinar cómo incide el sistema de control interno en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega. Fue un estudio de diseño pre-experimental, la población de estudio estuvo representada por las medianas empresas de construcción de parques y carreteras.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron entrevista, observación y encuesta. Se concluyó que en la empresa se halló una mala actividad de control interno en el área de almacén, un establecimiento totalmente desorganizado. El investigador recomendó realizar la evaluación periódica del sistema de control interno en el almacén, realizar actualizaciones de los documentos de gestión y mantener un buen orden en el área de almacén (Florián, 2016).

En Lima, Guevara y Gallardo (2018), realizaron la investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017”. Tuvó como objetivo indicar que con la implementación de un sistema de control interno en los almacenes se podrá optimizar la gestión de inventarios en la entidad de Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017. Fue una investigación aplicada cuasi experimental con relación causal – transversal, la población y muestra fue de 7 personas encargadas del área de almacén y distribución.

Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, encuesta y entrevista que permitió analizar e identificar las deficiencias que se encontraban en el almacén. Los principales resultados que se obtuvieron pudieron determinar que no existía un sistema de control en los almacenes, así también la falta de un manual de funciones y el 29% del personal indicó que no recibe capacitaciones para tener mejores resultados en su área de trabajo. El contar con un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá detectar errores, o riesgos a los que están expuestos los recursos de la empresa (Guevara y Ballardó, 2018).

Finalmente en Trujillo, Corragua (2016), en la investigación titulada “Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”. Tuvó como objetivo general dar a conocer que con la implementación de un sistema de control interno activo en los almacenes, podrá mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Agropecuaria Chimu SRL. Su tipo de investigación fue aplicada y descriptiva de método experimental, su población estuvo conformada por 18 almacenes de las sucursales y su muestra por 4 sucursales con mayor volumen de mercadería.

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron entrevistas, cuestionarios y análisis documental, que permitieron obtener la información en relación a los almacenes. Los resultados obtenidos fueron que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, el sistema integrado con el que cuenta la empresa esta totalmente inoperativo, se recomendó a la gerencia general de la entidad realizar

la implementación de un sistema de control en los almacenes, para así mejorar la gestión de sus inventarios (Corragua, 2016)

En el aspecto regional, en Chiclayo, Bustamente (2019), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Peru SAC Chiclayo, 2019*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno que permita mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019. Fue una investigación de tipo descriptivo – explicativo, no experimental, tuvo como población y muestra a 15 trabajadores de la entidad.

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información en la empresa aplicando un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos llegaron a determinar que la entidad no ejecutaba ningún plan de control adaptado a la organización y que los trabajadores no estaban de acuerdo con que exista un control en el área de almacén. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco cuenta con un sistema como Kárdex para poder llevar un control computarizado, finalmente precisó que debe aplicar medidas de control, que pueda garantizar cualquier anomalía que afecte a la empresa (Bustamante, 2019).

Rufasto (2018) en su investigación “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017*”. Tuvó como finalidad mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La metodología fue descriptiva propositiva y consideró a 10 trabajadores para recolectar la información requerida.

Los resultados contrastados por el autor evidenciaron que el control interno fue deficiente, puesto que la mayoría de los colaboradores no recibían capacitaciones para mejorar sus conocimientos, además, señaló que el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén necesitaron ser mejoradas, dado que no contaba con el control y los estándares necesarios para realizar sus actividades.

Por otro lado, Tineo (2018) realizó su estudio “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahual SAC, Chachapoyas 2017”. El propósito del estudio fue establecer estrategias basadas en el control interno para mejorar el área de almacén de la empresa antes mencionada. Metodológicamente el estudio fue descriptivo propositivo, donde se utilizó el cuestionario para recolectar información de una población de 10 personas.

Los principales resultados evidenciaron que la empresa presentó ciertas deficiencias en el control interno, lo cual se vió reflejado en la gestión de las actividades dentro del área de almacén, además, el 40% de los evaluados indicaron que no existe un control de riesgos dentro de la empresa y el 60% de los colaboradores señalaron que los productos del área de almacén no se codifican para su rápida ubicación. Finalmente aportó que la propuesta se basó en los componentes del control interno y el diseño de formatos de etiquetas, codificación, entrada y salida de productos direccionados a mejorar la gestión del almacén.

Finalmente en Pimentel, Diaz (2018), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la empresa Inversiones Monarks S.A.C. Jaén-2018*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno para perfeccionar el área de almacén de la empresa Monarks SAC. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental. Su población y muestra fue de un total de 5 trabajadores de la entidad.

La técnica que se utilizó fue de encuesta y como instrumento el cuestionario, que ayudaron en la recolección de información. Los resultados lograron identificar las insuficiencias en el almacén como son el ingreso y salida de mercadería, así también la empresa no emplea ningún sistema de control interno. Se recomendó a la empresa realizar el control de sus almacenes, tener fácil accesibilidad a la mercadería, la empresa debe contar con un sistema de control interno que le permita llegar al cumplimiento de sus objetivos (Diaz, 2018).

Así también tenemos como teorías relacionadas el concepto de control, en donde según Santillana (2015) nos da a conocer que, el control es un transcurso administrativo, encargada para establecer algunas precauciones que puedan tomar el gerente general y otro personal de la organización, para así de esa manera poder gestionar los conflictos y aumentar la eventualidad de acumular los planes deseados, por medio de sus operaciones desarrolladas de acuerdo con lo establecido. (p. 48).

En toda empresa existen medidas que son necesariamente dirigidas ya sea por el gerente general o cualquier otro trabajador de la institución y de esa forma poder dirigir los posibles riesgos que puedan estar sucediendo y tomar medidas prudentes de lograr dichos designios.

Para Meléndez (2016) el Control Interno es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión ejecutado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de las empresas coordinadamente para brindar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos (p.25). De igual manera Afiah et al. (2020) afirman que el control interno es el proceso por el cuál la alta dirección de una organización proporciona la suficiente confianza de alcanzar apropiadamente los objetivos establecidos.

Por otro lado, Taposh (2014) señala que un buen control interno ayuda a la entidad a contar con información adecuada, relevante y suficiente para el control y planificación de las diferentes actividades del negocio. De igual forma, Stair y Reynolds (2012) afirman que una información adecuada permite conocer lo que está sucediendo actualmente y lo que ha sucedido dentro de la empresa, y por ello enfatizan que es fundamental administrar adecuadamente el control interno, ya que proporcionará información fundamental para la toma de medidas necesarias en el futuro.

Además, Hall (2011) afirma que el control interno comprende procedimientos, políticas y prácticas que son utilizadas por cualquier organización para asegurar la eficiencia de las operaciones comerciales y especialmente el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración. Asimismo, Brandas et al. (2013) afirman

que el control interno puede garantizar la veracidad y confiabilidad de la información que se puede generar en todas las áreas de una empresa.

Para Vachovas y Lukas (2012), el control interno es un medio de gestión del control de riesgos que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos establecidos. Además, ayuda a evaluar las tendencias de desempeño y el potencial de la empresa y así detectar y abordar los diversos riesgos de manera oportuna. Por otro lado, Qaisar (2012) afirma que el control interno es una de las herramientas más efectivas para que una empresa detecte y evite riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades comerciales, además, ayuda a mantener un nivel razonable de riesgo que la empresa a menudo tiene que afrontar.

Según Isaza (2014) nos dice que el control interno son procedimientos compuestos de modelo de la compañía, técnicas, principios y elementos de comprobación y calcular los datos que son recogidos a través de la empresa, y facilitar que las ordenamientos y la del directorio mediante su información y éstas se desarrollen con lo respecto a normas políticas que esten actualizadas. (p.42).

Para una entidad es fundamental realizar un control interno, ya que de éste modo contribuye a brindar seguridad contable que está utilizando la organización, ya sea mediante procesos o políticas que le permitan mejorar para poder lograr los objetivos y así detectar los inconvenientes antes de tiempo y de esa manera dar soluciones a dichas irregularidades.

Mientras que Santillana (2015) nos alude que, los objetivos del control interno son: los objetivos operacionales, esto se basa eficazmente en las actividades que son elaboradas por la entidad, y estas contienen los resultados establecidos . Los objetivos reporte, estos indican que son la información monetario y no monetario , y alcanzan englobar la confidencialidad, transparencia y congruencia que son establecidos por los entes reguladores y por último los objetivos de cumplimiento, son referentes al desempeño de la regularización donde esta sujeta dicha organización. (p.79).

Un ente debe llevar un control acerca de lo que se está suscitando, para ello es necesario que cumpla con dichos objetivos de control interno para que así se pueda tener un mejor control que sea adecuado y le permita a la institución perfeccionar y disponer de riquezas con disposición de lograr una apropiada tarea y así lograr mejores calidades entorno al rendimiento.

Gomez, Blanco y Conde (2013) mencionan que el sistema de control interno se evalúa y se regula asimismo, de esa manera establece supervisiones constantes para la obtención de una mejor reforma de dirigir la organización aplicando diferentes procedimientos específicos de tal forma saber controlar los medios. (p.63).

Así mismo es necesario mencionar los objetivos del sistema de control interno. Por lo cual el autor Isaza (2014) nos menciona que existen objetivos principales: a) preservar el patrimonio que hay en la entidad persiguiendo así correcta dirección de los peligros que le puedan afectar al manejo de su riqueza de la empresa, b) reconocer los diferentes puntos del control interno en diferentes instrucciones y facilitando investigar sus actividades y sus funciones concretas por logro de sus reglas constitucionales c) asegurar una adecuada valoración y continuación de la gestión institucional, efectuando el plan gestión. (p.43).

Ante la caracterización de la empresa en su administración y perfeccionamiento de una modalidad de control interno, es importante esté dirigido a estos objetivos, ya que permitirá aplicar medidas para prevenir diferentes desviaciones que se puedan estar presentando en la entidad y que estas puedan afectar a lograr sus metas.

Para ello mencionaremos algunas de las características del control interno que nos brinda el autor mencionado anteriormente, donde nos manifiesta que: 1) el sistema de control interno constituye parte del sistema monetario y contable, esto nos quiere decir, que todas las áreas de la entidad deben estar generalizadas con la misma metodología, 2) la máxima autoridad de la compañía se encargará de conservar, establecer el sistema de control interno conforme a su entorno, distribución y cumplimiento de la entidad. 3) las transacciones de las organizaciones deben estar

registradas de forma correcta y oportuna y así consienta poder ordenar documentos ejecutivos, funcionarios y mercantiles mediante estándares y planeamientos. (p.44-45).

Por lo tanto, un control interno es un procedimiento ya que puede ser evaluado en cualquier momento de su desarrollo, este proceso puede ser realizado por directivos, trabajadores, etc. que operan en todos los niveles, los individuos que conforman dentro de la organización deben tener conciencia de las condiciones a evaluar dichos riesgos y emplear un control, de que solamente no son puntos restrictivos, por ende, pueden posibilitar conocimientos suscitando el alcance de lo establecido.

El autor Vásquez (2016) llega a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar el cumplimiento del Control Interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad. (p.151).

Así también el control interno consta de componentes el autor Estupiñan (2015) los define como aquellos que hace que el control sea un proceso multidireccional, repetitivo y permanente, estos influyen entre ellos mismos, conformando un proceso constituido que reacciona favorablemente a las situaciones que están en constante cambios. (p.28).

Estos componentes son de gran importancia para poder realizar un control adecuado frente a las áreas de la empresa y poder tomar acciones correctas frente a posibles conflictos que se logren demostrar durante un plazo determinado del control.

Estos componentes son 5 los cuáles son definidos por el mismo autor como: El Ambiente de control; consiste en plantear normas que estimulen e incentiven a que los colaboradores realicen sus actividades y puedan llevar un buen control. Siendo indispensable para la realización de los objetivos del control. (p.29). Evaluación de riesgos; es un elemento importante porque permite la identificación de los riesgos mas

relevantes y a su vez la base para establecer la forma de poder mejorar esos riesgos, y poder efectuar las metas de la organización. (p.31). Actividades de control; hace referencia a los procedimientos y las políticas que se realizan en la organización con el fin de poder ver el desempeño de las actividades diarias que se le asigna al personal, así también poder detectar riesgos o errores que se pueda estar cometiendo, perjudicando el logro de los objetivos. (p.34). Información y comunicación; es importante para inspeccionar una entidad y poder tomar decisiones correctas mediante la obtención de una información adecuada y oportuna dentro de toda la empresa y también tener una buena comunicación entre las áreas de la entidad para el logro de los objetivos y el desarrollo de las actividades (p.37). En Supervisión y seguimiento; se desarrolla una revisión y evaluación de los componentes para comprobar si se están logrando los objetivos de control y si, están disminuyendo los riesgos, teniendo gran importancia la gerencia llegando a tomar acciones en mejoramiento de presentarse posibles riesgos. (p.40).

Bravo (2000) en su libro nos da a conocer que existen tres métodos de evaluación del control interno que permitirán evaluar las actividades que se desarrollan en las empresas, los cuáles serán mencionados a continuación: Descriptivo: permite describir las diferentes actividades que se desempeñan en cada departamento, áreas de la empresa. (p.170). Cuestionario: es un instrumento que ayudará en la investigación, mediante la elaboración de preguntas que se le aplicarán a el personal de cada área con el fin de conocer como se ejecutan la operaciones o transacciones que llevan a cabo. Asimismo, la apropiada aplicación ayudará a generar información de alta calidad. (p.171). Gráficos o flujogramas: este método se explica mediante gráficos, el que permitirá visualizar la documentación e información procesada. (p.171).

Según el autor Cepeda (2015) nos da a conocer acerca de los tipos de control interno, entre ellos nos menciona al control gerencial, está dirigida a las personas con la finalidad de intervenir en dichas personas, para que sus obligaciones y conductas sean permanentes con los objetivos de la empresa. el control operativo está

encaminado a tareas que ya han sido realizadas, ya que esto va a permitir hacer un estudio inquebrantable de procedimientos, con la intención seguir vigilando los tipos de importancia y desempeño. Por otro lado el control contable está comprendida por reglas contables determinados, es así los procedimientos están interrelacionadas proporcionalmente de preservar recursos y capitales, seguridad de las operaciones clasificables, en cambio el control administrativo se enfoca en reglas dependientes para la compañía y estas disciplinas estén conectados a disposiciones legales reglamentarias y de acuerdo a la conformidad de las políticas de los niveles administrativos y directivos y por último tenemos al control presupuestario esta es una táctica fundamentada hacia el gestionamiento, ya que está apoyado en la dirección de objetivos., ya que uno de estos objetivos primordiales de una entidad es alcanzar determinada rentabilidad. (pp. 29-31).

Así también mencionaremos a Brenes (2015) donde nos manifiesta que la logística es fundamental en cualquier organización, puesto que interviene en los distintos procesos de las cadenas de suministro, el mismo, que permite gestionar eficazmente los distintos bienes y servicios que lo conforman. (p.8).

Según el autor Flamarique (2017) nos dice que existe diferentes tipos de almacén: De acuerdo a los requerimientos de una organización se tiene a los productos acabados, comestibles, materia prima y semielaborados; según la función de la organización de la empresa mencionaremos a los de servicio, de depósito, logístico y reguladores y de distribución. (p. 12-15).

Así mismo el autor mencionado anteriormente nos dice que existen métodos de almacenamiento es decir de que manera se ubican los productos entrantes en el almacén y para ello se divide en: almacén ordenado; la mercadería tiene un lugar determinado y ubicaciones establecidas y precisas y mientras que en el almacén caótico o de hueco libre aquí se asignan las ubicaciones a medida que se obtienen las mercancías, se trata de ubicaciones estandarizadas, este método se emplea en todo tipo de entidades ya sean pequeñas, medianas o grandes. (p.21).

Según los autores Correa et al. (2010) nos dice que la gestión de almacén es un elemento fundamental para poder lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y del volumen de los productos que se van almacenar. (p.49).

Por otro lado, Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

Asimismo, Gutiérrez (2010) señala que la gestión del almacén administra los diferentes productos que existen en el almacén que necesitan ser debidamente almacenados, de manera que se puedan abastecer rápidamente distintas áreas de la organización, siempre considerando el volumen de pedidos, rotación de productos y fechas de vencimiento. .

De igual forma, Escudero (2015) señala que la gestión de almacenes es el centro de regulación del flujo de stocks, los cuáles están estructurados y planificados para realizar funciones de almacenaje, incluyendo el ingreso de mercancías enviadas por proveedores para verificar si el número de guías de referencia es razonable. El siguiente paso es el almacenamiento, que consiste en colocar la mercancía en la zona más adecuada del almacén para que se pueda acceder y localizar fácilmente. La conservación y el mantenimiento tratarán de mantener la mercancía en las mejores condiciones durante el almacenamiento. El personal debe estar familiarizado con los documentos tales como pedidos, registros de compras, salida o movimiento de productos almacenados, y preparar los documentos generados por la entrada, salida o movimiento de los mismos.

Por otro lado, Gwynne (2017) afirma que la gestión de almacén se define como un proceso logístico interno que gestiona cualquier organización, que permite recibir, almacenar y distribuir cualquier material dentro del área de almacenamiento y hasta el

punto de llegar al consumidor final y sobre todo permite analizar y realizar un tratamiento adecuado de los datos generados. Del mismo modo, Rama et al. (2012) definen la gestión de almacén como el proceso de la función logística que tiene como finalidad recibir, acumular, conservar y trasladar los distintos bienes dentro del almacén de la empresa hasta la distribución del consumo final.

Asimismo, Anas et al. (2015) señalan que la gestión de almacenamiento es fundamental en cualquier empresa, ya que es mucho más eficiente y sobre todo genera menos esfuerzo y ayuda a reducir costos. Además, Maarten et al. (2014) señalan que esta gestión ayuda a optimizar la logística, lo que permite contar con información confiable, optimización de operaciones y sobre todo, rapidez en la entrega al consumidor final y reducción de costos.

Sin embargo, Ding (2013) afirma que la gestión del almacén es el reflejo de una variedad de almacenamientos y permite gestionar un flujo adecuado para la provisión de producción y la contabilidad de costos relacionados con la carga, gestión, entrada y salida del almacén. Asimismo, Faber (2015) afirma que permite asegurar el suministro continuo y adecuado de las diferentes materias primas y materiales de producción para garantizar los servicios de forma constante y equilibrada.

La finalidad de la gestión de almacén es velar por la seguridad de los servicios, materiales, medios de producción, productos o cualquier otra acción relacionada con el proceso productivo de la empresa (Villarroel y Rubio, 2012).

Según la teoría de Villarroel y Rubio (2012), la gestión del almacén consta de tres componentes: recepción, almacenamiento y distribución, los cuáles se detallan a continuación:

El primer componente es recibir y verificar los artículos o materiales que se comprarán o devolverán. Por ello, es fundamental realizar una adecuada coordinación con todas las actividades de transporte, manipulación y almacenamiento de los materiales adquiridos. Por otro lado, consiste en una serie de operaciones

encaminadas a identificar los productos ofertados por el proveedor al que se realiza el pedido. El acto de recibir el producto es responsabilidad del almacén. Por tanto, es recomendable establecer una zona adecuada para esta función. Si tiene una gran cantidad de actividades, el diagrama de la organización del almacén cuenta con un equipo con capacidad suficiente para realizar estas actividades correctamente.

Dentro de este componente se encuentra la descarga, desembalaje, inspección y verificación e ingreso de almacenes: la descarga está relacionada con el traslado de materiales desde el transporte hasta el control de recepción; es importante que se disponga del equipo y personal necesario para que esta actividad se lleve a cabo en el menor tiempo posible. Por otro lado, el desembalaje se realiza de acuerdo a la adquisición de la mercancía, que puede llegar en cajas, bolsas e incluso en unidades más grandes. La inspección y verificación incluye la preparación de la documentación que acompaña al producto para asegurar que la información esté completa. La cantidad de material recibido se pesa, mide, cuenta y valida con la cantidad requerida por la orden de compra. Si hay escasez o excedentes, estos se informarán al gerente del almacén a través de un informe de recepción. Finalmente, ingrese al almacén: consiste en verificar la cantidad y los documentos y notificar el control de calidad, la mercadería se ingresa en el área designada del almacén; se recomienda firmar y sellar la guía, y registrar los datos finales para el informe de recepción.

Como segundo componente tenemos al almacenamiento, el cual se planifica según el espacio de cada grupo de materiales o mercancías con características similares. Es necesario tener un conocimiento integral de los productos y sus requisitos de protección y manipulación, de modo que todos los materiales puedan pasar fácilmente el control de los empleados.

Dentro de esta etapa se debe considerar lo siguiente: Primera entrada o primera salida: esto ayuda a considerar la futura entrada del producto y la durabilidad a largo plazo en el almacén. Identificar la ubicación del almacén: cada material o producto debe estar ubicado en un espacio marcado con un nombre que facilite la ubicación y la localización en el momento de que este se busca, es imprescindible marcar en una

tarjeta el registro y el control respectivo de existencia. Codificación: cada producto debe estar registrado con un nombre o serie para una fácil identificación. Mejor aprovechamiento del espacio: es muy importante que el espacio se utilice correctamente y esto se logra almacenando los grandes bienes o productos en grandes espacios y en los pequeños espacios se deben considerar los pequeños productos o materiales.

Finalmente, la distribución es el acto de repartir un producto o bien. La gestión de almacén protege los bienes y productos distribuidos en diferentes puntos de entrega bajo la responsabilidad de gestionar las entregas, en función del volumen de operaciones del cliente o usuario final y de la mayoría de empresas.

Dentro de este componente, se deben considerar dos indicadores: el registro de movimiento de salida y la verificación de empaque. El primer indicador se refiere al envío de los datos del usuario, la fecha, ubicación, cantidad, pedido y firma del usuario que se encarga de recibir el envío. El segundo indicador se refiere a la revisión de la cantidad y calidad; esto se lleva a cabo comprobando la mercancía o los productos con el documento de salida.

Por otro lado, Flamarique (2019) señala que existen dos métodos de almacenamiento: almacenamiento ordenado y almacenamiento caótico o hueco libre. El almacenamiento ordenado es muy utilizado por las pequeñas y medianas empresas, ya que por su propia capacidad, diseñan o designan ubicaciones que tienen una medida determinada para los productos o bienes con características determinadas por la organización. Además, el mercado que satisface o cubre este tipo de empresas es estable y existen pocas variaciones en los productos. Por otro lado, el almacén caótico tiene que ver con las ubicaciones estandarizadas, puesto que es utilizado por la gran mayoría de empresa ya sean pequeñas o grandes, dado que tienen un mercado que presenta muchas variaciones o alto índice de rotación de productos, así mismo, para su fácil localización suele utilizarse la clasificación ABC.

Flamarique (2019) afirma que la clasificación ABC permite a la organización realizar una distribución ordenada de sus productos o bienes según la importancia, rotación, valor o cualquier característica que la empresa crea conveniente. Por tanto, este método permite clasificar y ubicar los productos no por la cantidad, sino por el aporte económico que puede generar a la organización. En otras palabras, esta clasificación consta de una regla 80/20, lo que significa que el 80% de los resultados están representados por el 20% del trabajo.

Los productos de la categoría A se caracterizan por una alta rotación. Generalmente, representan el 15% y 20% de los materiales y constituyen del 60% al 80% de los costos, ventas, movimientos e inventarios.

Los productos de la categoría B se caracterizan por un nivel medio de rotación. Los productos de esta categoría constituyen entre el 25% y el 35% de los productos o materiales y representan entre el 10% y el 20% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

Los productos de la categoría C se caracterizan por presentar un nivel de rotación bajo o muy bajo. Los productos de esta categoría constituyen entre el 40% y el 60% de los productos o material y representan entre el 5% y el 10% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Según su Enfoque**

Según su profundidad es una investigación de enfoque cuantitativo, el estudio cuantitativo es secuencial y probatorio, se realiza recolección de datos, se miden las variables en un contexto dado, de acuerdo a que las mediciones se realizan mediante métodos estadísticos, con el propósito de implementar modelos de procedimiento y contrastar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). En este sentido, el estudio es cuantitativo porque la variable de control interno fue medido a través de un cuestionario y la gestión de almacén a través de una lista de cotejo, el mismo que fue respondido por el personal de trabajo de la empresa en estudio.

##### **Según su Diseño**

Por otro lado, es de diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández et al., (2014) la investigación de diseño no experimental permite analizar fenómenos desde su contexto natural, es decir, que en dicha investigación no existe manipulación de variables. Por otro lado, es transversal, ya que la información se obtendrá en un solo momento. La investigación es de diseño no experimental, ya que los factores de las variables (control interno y gestión de almacén) fueron analizados en su contexto natural, es decir, en ninguna circunstancia se manipularon las variables. Además, es transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez y por tanto la información se recogió en un único momento.

##### **Según su Alcance**

Es descriptivo y propósitivo; según Hernández et al., (2014), el objetivo principal de la investigación descriptiva es describir las peculiaridades o características de los fenómenos a estudiar. Además, es propósitivo ya que a través de la descripción de los fenómenos se podrá conocer con mayor profundidad los problemas de estudio y en función a ello se podrán establecer las acciones de mejora. Por lo tanto, el estudio es

descriptivo, ya que se describió la situación actual de los factores de la variable control interno y la variable gestión del almacén, lo que permitió conocer las deficiencias de ambas variables y en función de ello se podrá desarrollar el aporte científico direccionado a fortalecer los problemas diagnosticados o de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Control interno.**

El Control Interno se define como un proceso perenne o también es un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad que les permita coordinar para proporcionar seguridad y respeto, en relación a lograr el alcance de las metas (Melendez, 2016,p.25).

#### **Variable dependiente: Gestión de almacén.**

Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.174) nos señalan que la población o también llamado universo es una fusión de todos los casos que están conformadas con limitadas especificaciones. Se eligió a la población que se estudió en la presente investigación y en este caso estuvo conformado por 3 trabajadores registrados en planilla.

## **Muestra**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.175) nos indican que la muestra es un subgrupo de la población general. Es un subconjunto de componentes que están vinculadas a un conjunto debidamente establecido.

Por lo tanto, en la presente investigación no se extrajo ninguna muestra, dado que se contaba con una población pequeña y se abarcó el 100% para ser evaluada.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.1.1. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta.

según López y Fachelli (2015) la encuesta radica en la recolección de datos mediante la interrogación de los individuos cuyo fin es obtener de manera metódica establecida sobre conceptos que provienen de una contingencia de investigación previamente fundada (p.8). Por lo tanto, la encuesta se utilizó para obtener información respecto a la variable de estudio, lo cual fue proporcionado por los participantes de la investigación.

Observación directa.

Según Hernández et al., (2014) es una técnica que ayuda al investigador a observar directamente un objeto de estudio en un espacio determinado. En este caso, la investigadora pudo observar directamente la gestión de almacén en la empresa en estudio.

Análisis documental.

Según Rivera (2013) el análisis documental constituye la información de un documento en un registro ordenado, mediante el cual extraemos varios documentos

impresos y no impresos que permitieron reconstruir información, analizándolos y ayudando a tener un gran valor en su representación.

### **3.1.2. Recolección de datos**

Cuestionario.

Según García (2002) nos dice que el cuestionario es una agrupación de interrogantes que están sistemáticamente ordenadas con cohesión, con un sentido lógico y psicológico, denotado con un lenguaje simple y claro ya que esto proporciona que se realice la recolección de datos a partir de fuentes primarias (p.7). En el presente estudio, el cuestionario estuvo compuesto por un total de 15 preguntas establecidas según la operacionalización de la variable control interno, el mismo que fue aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio, con alternativas de respuesta que van desde Total acuerdo (5) hasta Total desacuerdo (1).

Ficha de cotejo.

Vara (2012) señala que la lista de cotejo es un conjunto de acciones, comportamientos o procesos que el investigador desea observar. En este instrumento, el observador marca la ocurrencia de un evento cuando éste ocurre. Por lo tanto, la ficha de cotejo fue aplicada en el área de almacén de la empresa en estudio, lo que permitió observar los procesos que se desarrollaban en función a la gestión de almacén.

Guía documental.

Se utilizó para recopilar la información de los diferentes documentos que valieron como sustento para la fundamentación y conclusión del proyecto de investigación. En este caso se solicitaron los registros de compras del almacén, entre otros documentos.

### **3.1.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez.**

Parella (2012, p. 161) mencionan que la validez semeja la relación entre lo que se mide y aquello que verdaderamente se quiere, verifica que el instrumento esté debidamente elaborado de acuerdo a las objetivos y variables de investigación.

#### **Confiabilidad.**

Hernández., et al (2014) nos mencionan que hace referencia a la coherencia y consistencia que tiene un instrumento para producir resultados favorables. Además, el resultado debe ser mayor a 0.725.

Los resultados obtenidos evidencian que la confiabilidad del instrumento de recolección de datos demostró un valor de 0.836, lo que significa que las preguntas miden lo que el instrumento busca medir, es decir, existe consistencia y coherencia. Se muestran en el Anexo N° 5.

### **3.5. Procedimientos**

Los instrumentos de recopilación de datos se realizaron de acuerdo a las variables de estudio, asimismo, para la obtención de información se utilizó el cuestionario y la lista de cotejo, además, se pudo coordinar con el gerente la visita que se dió a la entidad para realizar la lista de cotejo y la aplicación del cuestionario, teniendo las consideraciones por la conyuctura del covid-19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software estadístico como el SPSS para representar toda la información recolectada del cuestionario con la finalidad de que la información sea representada en forma de gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta los sugeridos por los autores Noreña, Moreno, Rojas y Rebolledo (2012).

#### **Consentimiento informado**

Todos los participantes fueron informados por los responsables de la administración del cuestionario, donde se les comunicó el tiempo o duración de la aplicación, la calidad en la que serían evaluados, los fines de la obtención de resultados y en función a ello puedan decidir si desean o no participar.

#### **Confidencialidad**

A los participantes no se les solicitó ninguna información personal, es decir, el cuestionario fue aplicado de forma anónima, además, toda información recolectada fue solo para fines académicos y no se entregó a otras personas que no cuente con la respectiva autorización.

#### **Observación participante**

En cada momento se veló por la comodidad de los participantes, cuidando su integridad y actuando con profesionalismo para prevenir cualquier negligencia que pueda afectar negativamente.

#### IV. RESULTADOS

##### Datos generales

**Tabla 1**

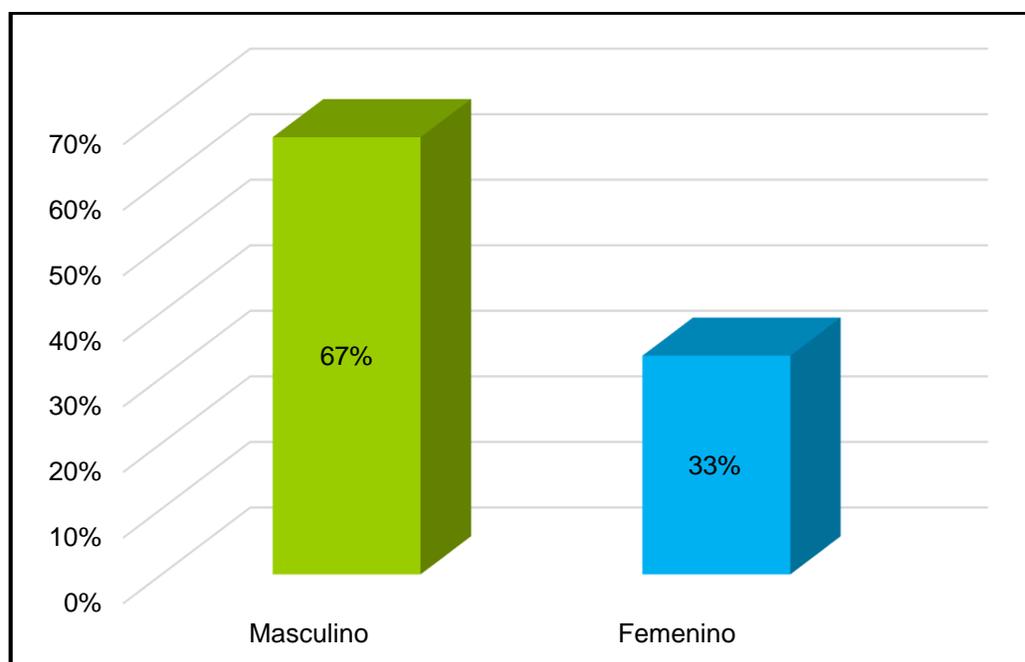
*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	2	67%
Femenino	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 1.**

*Distribución según género*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 1 muestran que del 100% de los colaboradores evaluados, el 67% pertenecen al género masculino y solo el 33% al género femenino.

**Tabla 2**

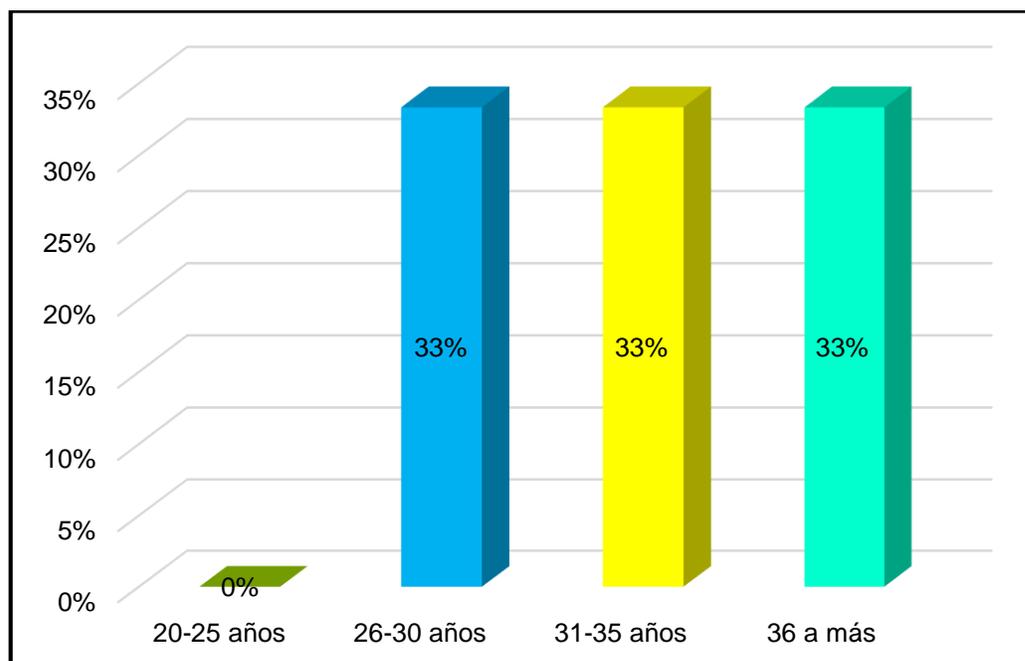
*Distribución según edad*

Categorías	n	%
20-25 años	0	0%
26-30 años	1	33%
31-35 años	1	33%
36 a más	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Distribución según edad*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura 2, muestran que el 33% de los empleados evaluados tienen entre 26 y 30 años, el 33% entre 31 y 35 años y el otro 33% de 36 años a más.

### A. Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

Para cumplir con el primer objetivo específico se utilizó el cuestionario estructurado según la operacionalización de variables, el mismo que fue aplicado a tres colaboradores de la empresa en estudio, logrando obtenerse los siguientes resultados:

#### Dimensión 1: Ambiente de control

**Tabla 3**

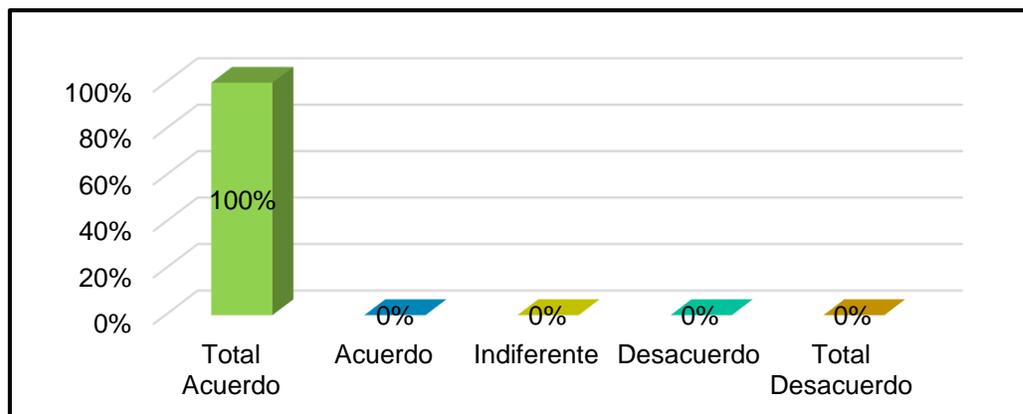
*Se mantiene una conducta integra*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	100%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 3.**

*Se mantiene una conducta integra*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de los colaboradores evaluados consideran que en la empresa en estudio se practican los valores éticos y también se fomenta una conducta íntegra. Por

lo tanto, todos los evaluados tienen la suficiente firmeza en sus acciones realizadas dentro de su entorno laboral.

**Tabla 4**

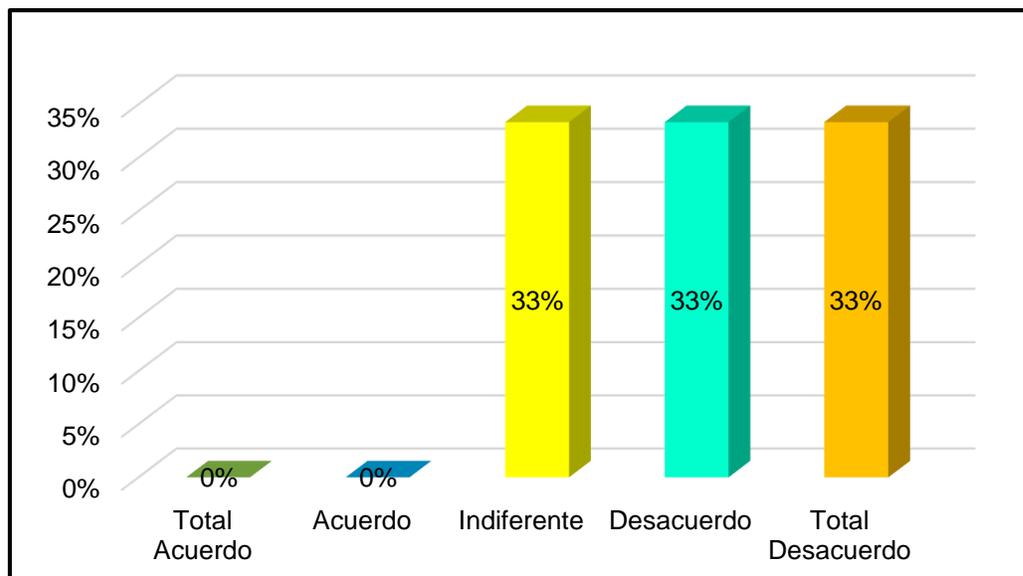
*Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 4.**

*Evaluación de conocimientos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 4 se puede observar que el 66% de los encuestados está en desacuerdo y el 33% se muestra indiferente ante este indicador. Se evidencia que la

mayoría de los colaboradores considera que la empresa no evalúa frecuentemente sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades.

**Tabla 5**

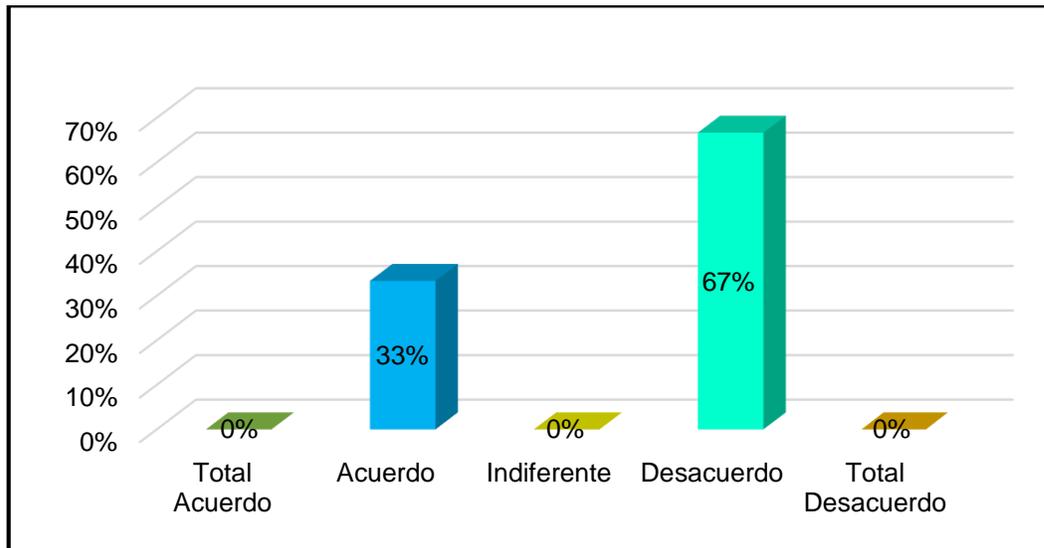
*Acciones para evitar riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 5.**

*Acciones para evitar riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 5 se muestra que el 67% de los colaboradores evaluados está en desacuerdo y el 33% está en acuerdo. Según los resultados se puede afirmar que la mayoría de los evaluados están en desacuerdo, ya que no se considera

actividades oportunamente para evitar riesgos, lo que genera deficiencias dentro del área de almacén y sobre todo no permite llevar una adecuada gestión.

**Tabla 6**

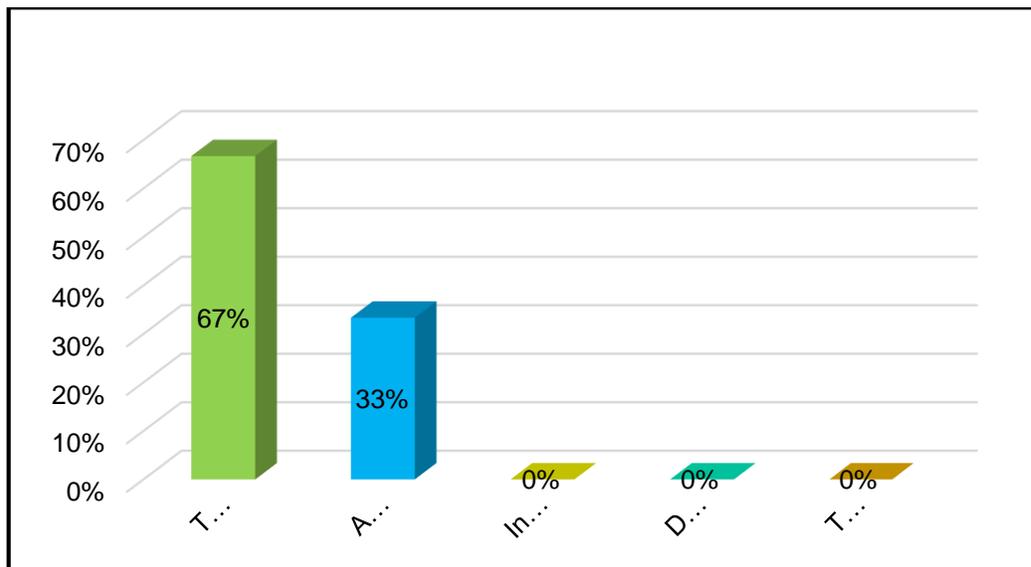
*Políticas y prácticas para capacitación*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 6.**

*Políticas y prácticas para capacitación*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los datos estadísticos de la tabla y figura 6, es evidente que el 100% de los evaluados están en acuerdo, dado que la empresa sí establece políticas

y prácticas orientadas a la formación del trabajador, es decir, fortalece los conocimientos para un mejor desarrollo del personal interno.

## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

**Tabla 7**

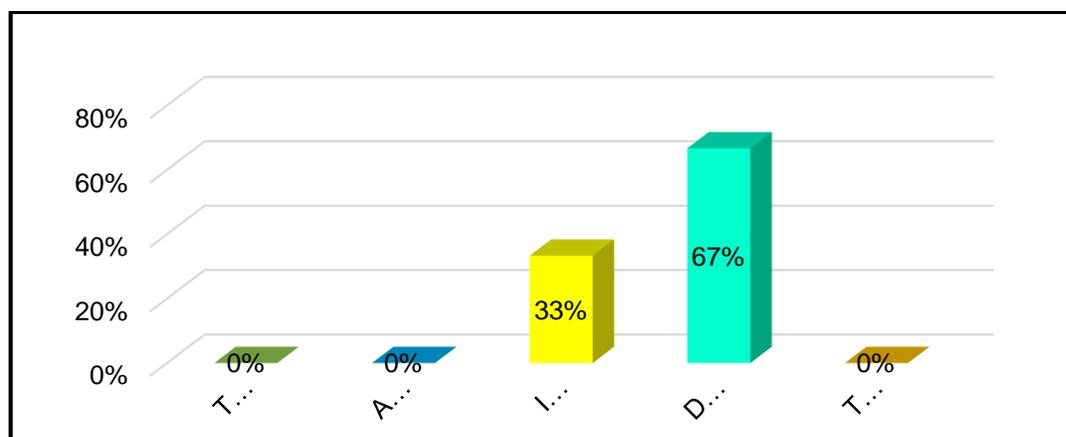
*Se identifica inmediatamente los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 7.**

*Se identifica inmediatamente los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% de los evaluados indicó estar en desacuerdo y el 33% indica indiferencia frente a este indicador tal como se evidencia en la tabla y figura 7. Los resultados precisan que los evaluados en su mayoría consideran que la empresa no tiene la capacidad de identificar oportunamente los riesgos que se presentan dentro del área

de almacén, situación que conlleva generar ciertas deficiencias en la gestión del almacén.

**Tabla 8**

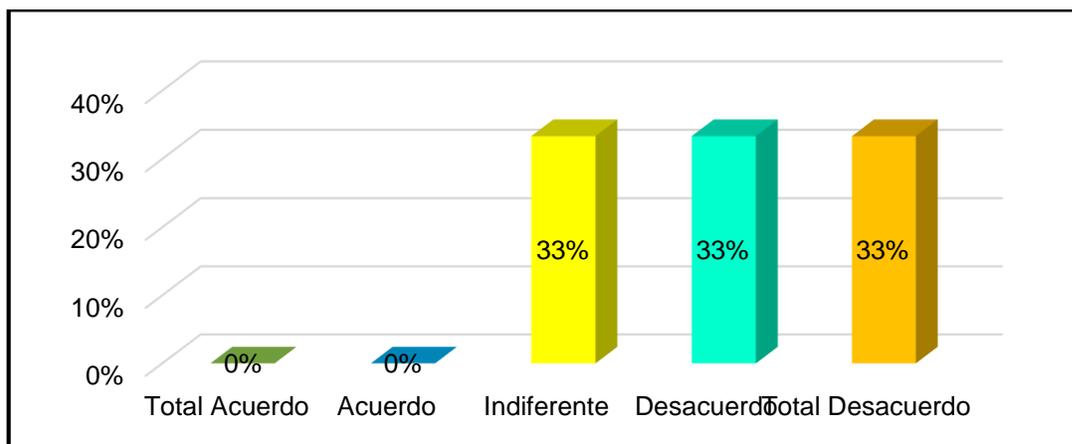
*Se valora los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 8.**

*Se valora los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 66% de los evaluados está en desacuerdo y el 33% se inclina por la categoría de indiferencia. Los resultados son evidentes y permiten afirmar que en el área de almacén no se valoran las deficiencias y los riesgos que usualmente se presentan, resultado preocupante, ya que las consecuencias pueden perjudicar negativamente a la gestión que se desarrolla en la unidad.

**Tabla 9**

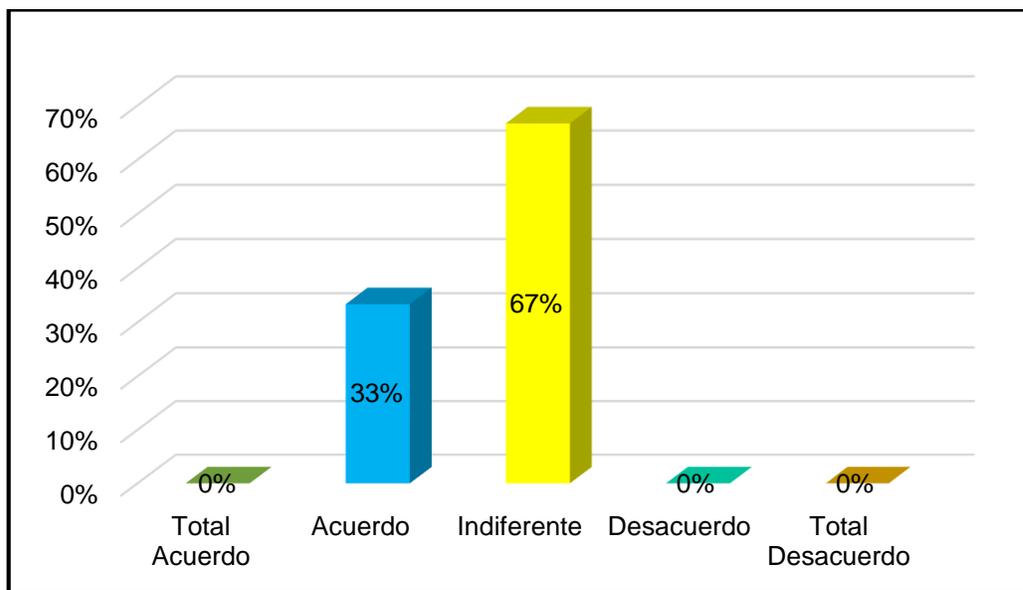
*Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	2	67%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 9.**

*Se da respuesta a los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se observa que el 67% de los evaluados manifiesta su indiferencia hacia este criterio y solo el 33% manifiesta estar de acuerdo. Según los resultados, la mayoría desconocen si la empresa da una respuesta oportuna a los riesgos, sabiendo que es fundamental en el desarrollo de las funciones, además, si no se maneja correctamente puede generar deficiencias en el momento que otras áreas soliciten información o algún producto necesario.

### Dimensión 3: Actividades de control

**Tabla 10**

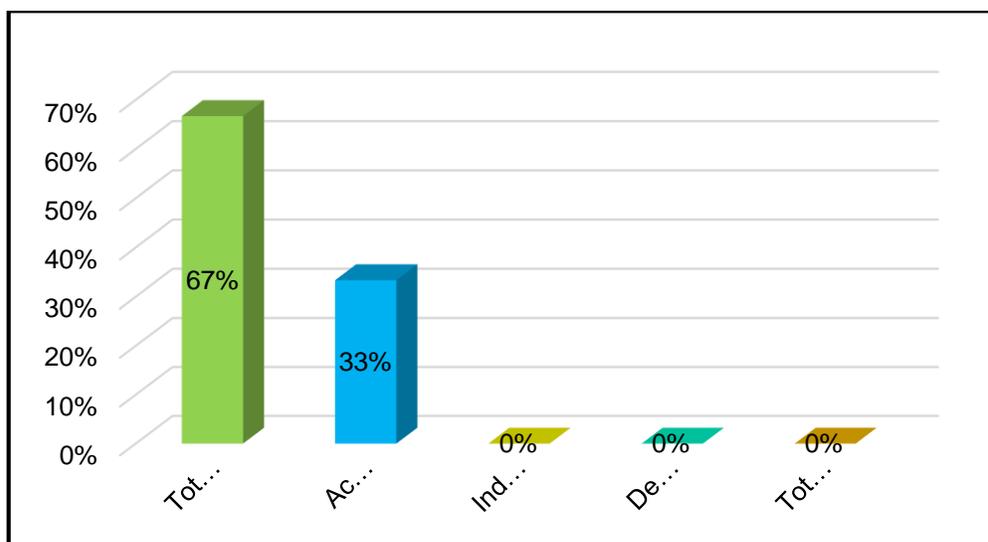
*Segregación de funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 10.**

*Segregación de funciones*



*Nota:* Elaboración propia.

La tabla y la figura 10 muestran que el 100% de los evaluados estuvo de acuerdo, dado que en la empresa la segregación de funciones se realiza apropiadamente, lo que permite la correcta separación de las distintas responsabilidades de las actividades que realiza cada trabajador.

**Tabla 11**

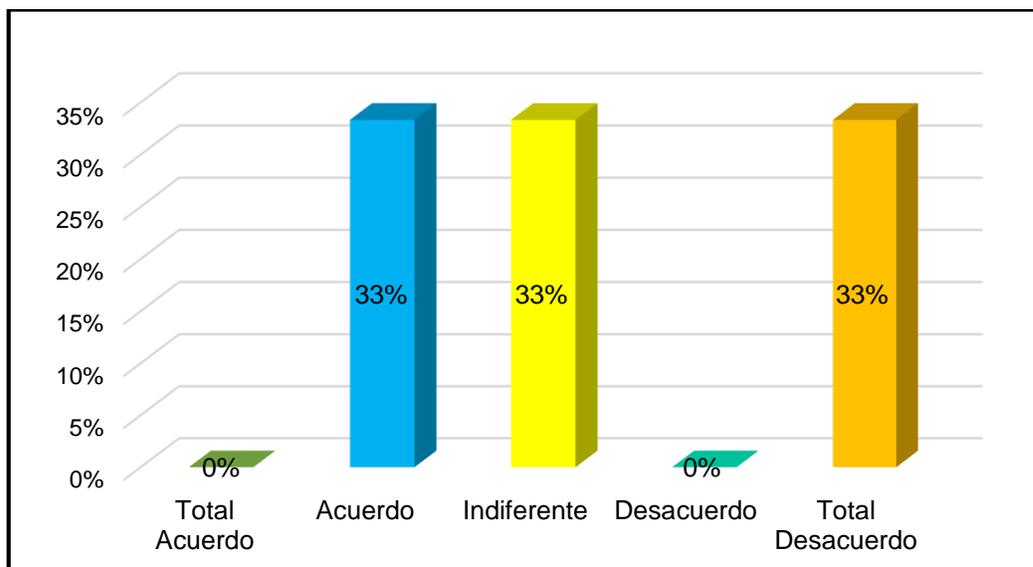
*Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología utilizada es la adecuada*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 11.**

*Tecnología adecuada*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y la figura 11 muestran que el 33% está de acuerdo, 33% es indiferente y 33% indica estar en desacuerdo, puesto que la organización no realiza ningún procedimiento que permite conocer si las diferentes tecnologías que se vienen utilizando son las apropiadas para el negocio, lo que puede indicar que la institución no puede contar con los sistemas adecuados para el correcto desarrollo de las distintas actividades.

**Tabla 12**

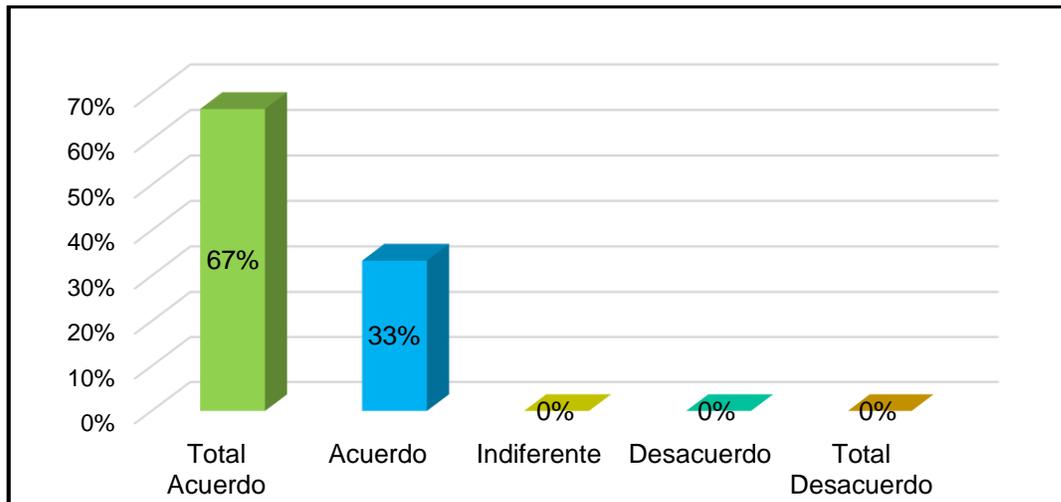
*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 12.**

*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 12 se puede observar que el 100% de los evaluados está de acuerdo, dado que para cumplir con los objetivos dentro del área se siguen los lineamientos o procedimientos de acuerdo con la política establecida por la empresa.

#### Dimensión 4: Información y comunicación

**Tabla 13**

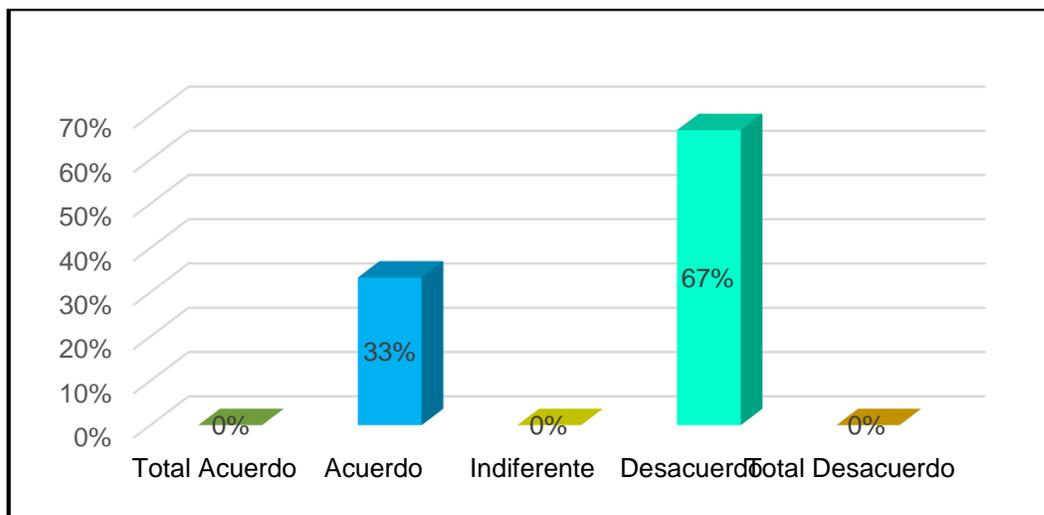
*Información de calidad para un adecuado funcionamiento del Control Interno*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 13.**

*Información de calidad*



*Nota:* Elaboración propia.

Los datos muestran que el 67% de los encuestados indica estar en desacuerdo y el 33% está de acuerdo. Los resultados son precisos e indican que la empresa no maneja la información adecuada para el correcto funcionamiento del control interno, lo que también genera un pobre desarrollo de las actividades diarias.

**Tabla 14**

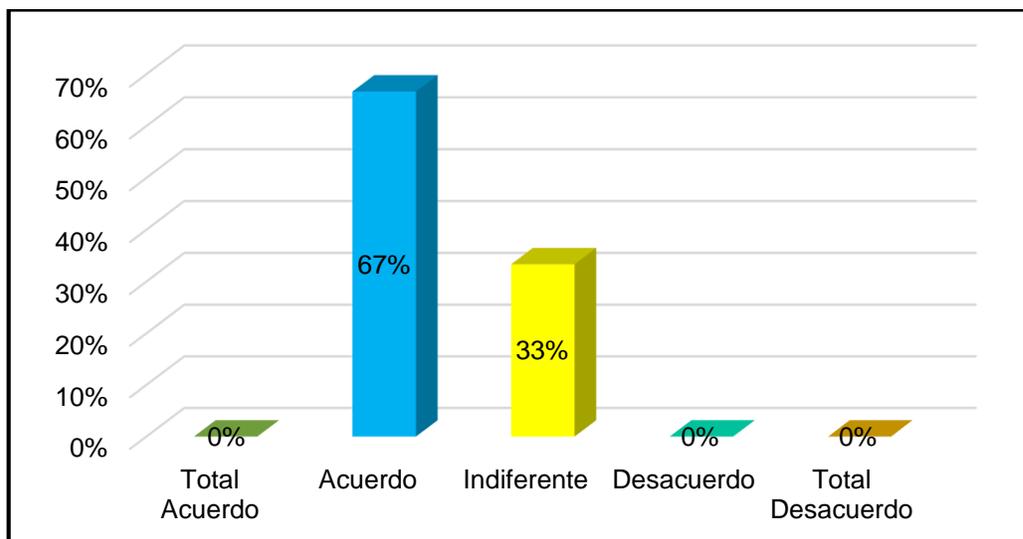
*Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	67%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 14.**

*Proceso para responsabilidades*



*Nota:* Elaboración propia.

Del 100% de los encuestados, el 67% está en acuerdo y el 33% indicó su indiferencia frente a este criterio. Los resultados nos permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un proceso adecuado para comunicar al personal las distintas funciones que deben cumplir para fortalecer el control interno.

## Dimensión 5: Supervisión y seguimiento

**Tabla 15**

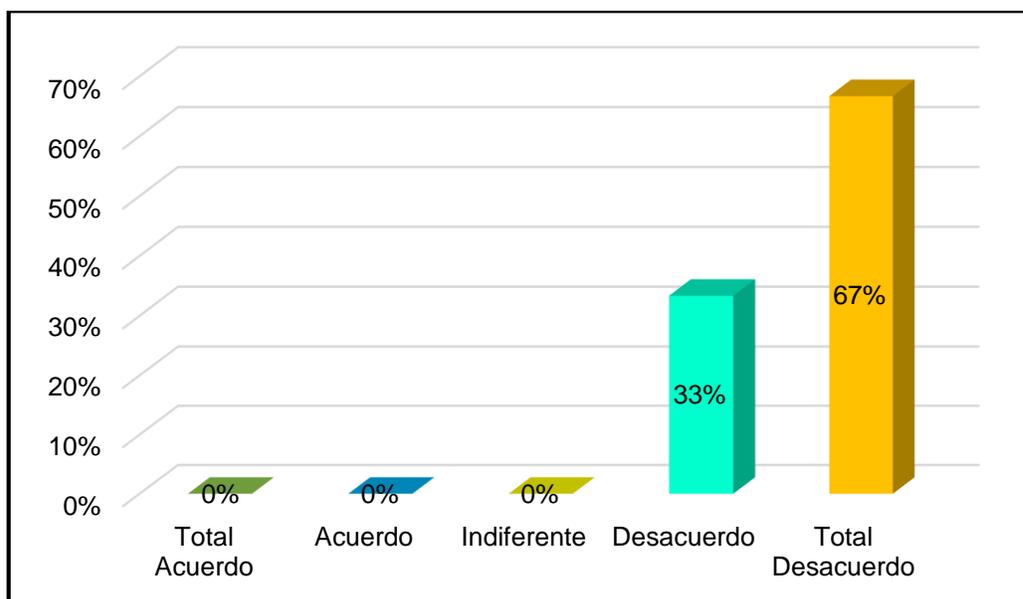
*Se establece una línea de base del Control interno.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	2	67%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 15.**

*Línea de base del Control Interno*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de la población evaluada indica estar en desacuerdo, ya que consideran que en la empresa no existe ninguna base para comprender los procesos de mejora respecto al control interno, sabiendo que esto es fundamental para identificar las debilidades y en función a ello establecer las mejores acciones de fortalecimiento.

**Tabla 16**

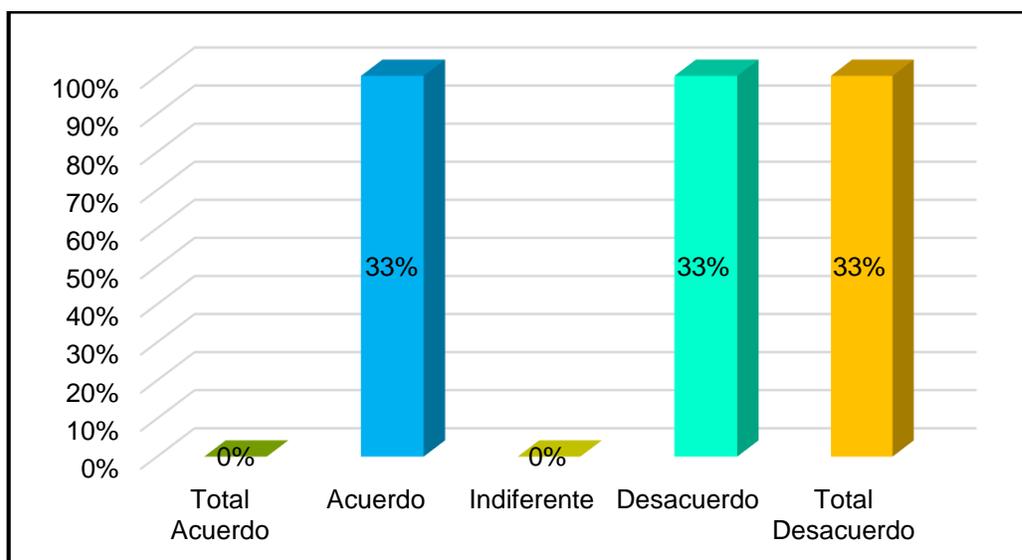
*Se reporta las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 16.**

*Se reporta las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 16 muestran que el 66% de los colaboradores evaluados están en desacuerdo, ya que el área de almacenamiento no reporta las deficiencias al responsable correspondiente, lo que genera que las debilidades identificadas no se fortalezcan de manera adecuada y en el tiempo oportuno; sin embargo, hay un porcentaje del 33% que indica lo contrario.

**Tabla 17**

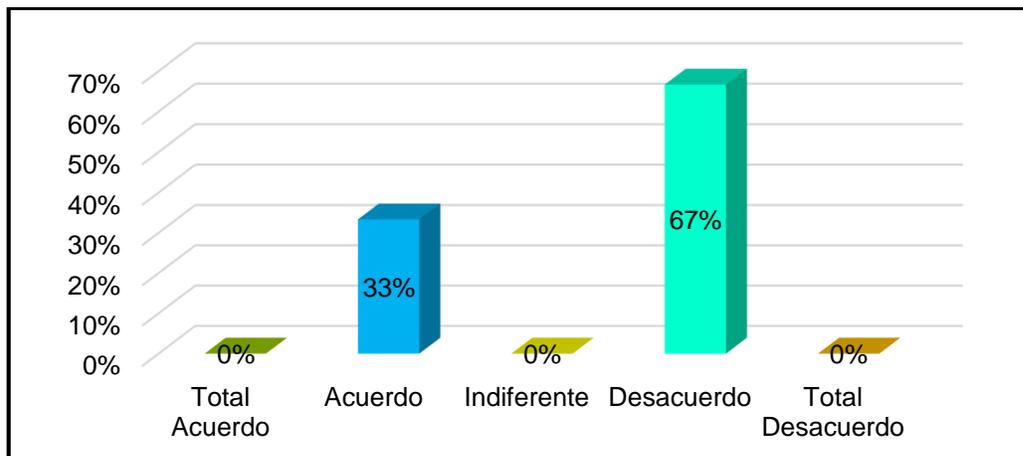
*Medidas para mejorar las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 17.**

*Medidas para mejorar las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% manifiesta estar en desacuerdo, ya que considera que no se consideran acciones adecuadas para solucionar las deficiencias reportadas, lo que genera incertidumbre en el responsable del área de almacén, debido a la falta de atención a las dificultades reportadas e incluso puede llegar al límite de no realizar ningún informe por falta de apoyo o atención necesaria, sin embargo, el 33% indica estar en acuerdo como se evidencia en la tabla y figura 17.

**B. Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Estas deficiencias se identificarán a través de la aplicación de la lista de cotejo cuyo contenido está establecido según los componentes de la variable gestión de almacén establecidos en la teoría de Villarroel y Rubio (2012).

**Tabla 18**  
*Lista de cotejo*

N°	Lista de cotejo Preguntas	Respuesta	
		SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿Los productos se trasladan desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	✓	
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		✓
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		✓
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree usted que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		✓
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		✓
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		✓
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		✓
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	✓	
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		✓
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		✓
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		✓
<b>Ubicación de almacén</b>			

*Nota:* Elaboración propia

12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?		✓
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	✓	
<b>Codificación</b>			
14	¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?		✓
<b>Utilización del espacio</b>			
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?		✓
<b>Registro de movimiento de salida</b>			
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?		✓
<b>Verificación o empaque</b>			
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?		✓
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?		✓
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?		✓
<b>Totales</b>		<b>3</b>	<b>16</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>16%</b>	<b>84%</b>

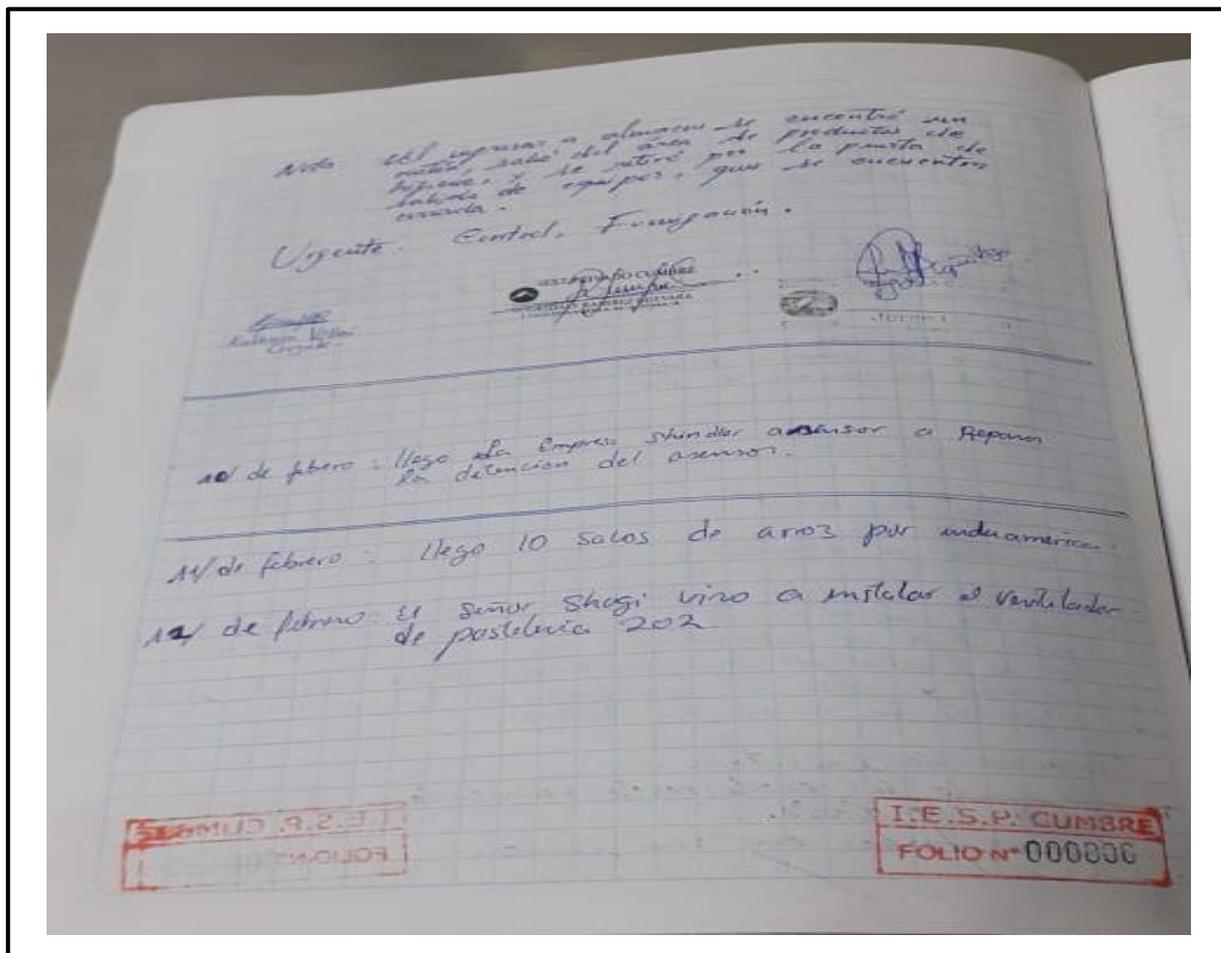
De acuerdo con los resultados de la lista de cotejo que se muestra en la tabla anterior, se puede afirmar que se debe mejorar el 84% de los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén de la empresa en estudio, prevaleciendo riesgos en el embalaje y empaque para una correcta distribución del producto, además, no son inspeccionados con un control de calidad, no existe un sistema para el control de la salida de los productos, los responsables de entregar los productos no detallan las características y peso (solicitante, aula, docente, cantidad, etc.) en ningún documento, es decir, no existen los documentos necesarios que certifiquen la salida de los productos, así mismo, no se cumple con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, para las entradas de cualquier mercancía no tiene un formato específico, no hay control en la ubicación de los distintos productos que ingresan al almacén, la codificación no se realiza correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyen apropiadamente y como resultado final también

se percibe que algunos de los solicitantes no devuelven los productos sobrantes y por tanto no están debidamente registrados.

A continuación se presenta algunas evidencias que contrastan los resultados manifestados en la lista de cotejo:

**Figura 18.**

Registro de salidas y entradas de almacén



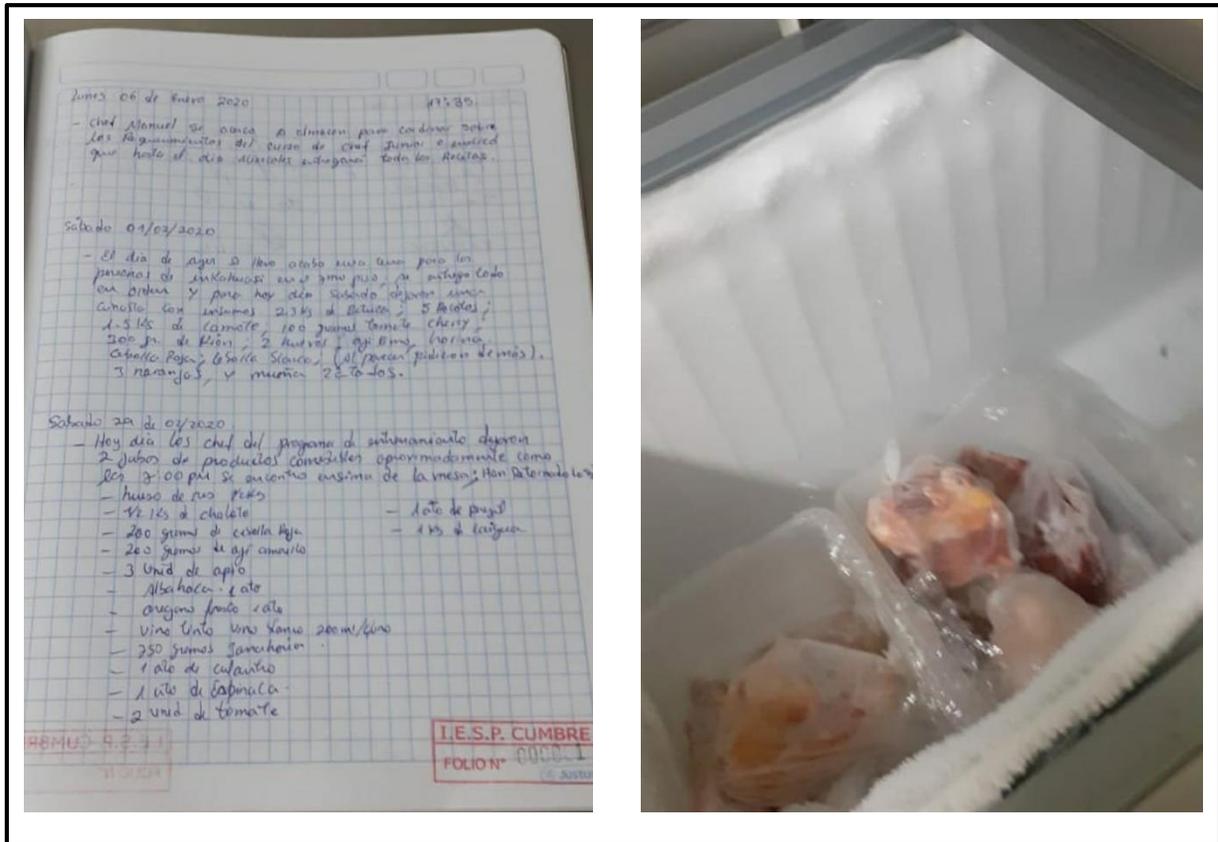
*Nota:* Análisis documental.

La empresa no cuenta con formatos que ayuden a controlar las entradas y salidas del área de almacén, por lo que toman un simple cuaderno para realizar los registros, el mismo que solo tiene un sello con el número de folio para su identificación.

Por lo tanto, los resultados son evidentes que la empresa carece de formatos apropiados para poder llevar un correcto control de las actividades.

### Figura 19.

Reporte de productos en mal estado.



Nota: Analisis documental.

El responsable recepciona la mercadería o los productos solicitados al proveedor, sin embargo, muchos de ellos son presentados en mal estado, situación que ha conllevado a que dichas deficiencias sean reportadas a la administración de la empresa, sin embargo, el encargado no tiene el suficiente interés en solucionar dicho reporte. Por lo tanto, se puede afirmar que no se toman acciones adecuadas para dar solución a las deficiencias reportadas por el área de almacén.

## Figura 20.

Codificación de productos.



*Nota:* Analisis documental.

Los productos no llevan una correcta codificación. Según el responsable de almacén, cada estante ha sido clasificado por letras, sin embargo, los productos no se encuentran en el lugar que corresponde, además, solo lleva una etiqueta con el nombre del producto, pero no tienen una clasificación, especificación y ubicación. Por lo tanto, es importante que todos los productos sean codificados y cada estante lleve una etiqueta con tipo de producto y el código correspondiente.

### **C. Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Toda organización o institución se encontrará siempre en la necesidad de hacer uso de diferentes técnicas o herramientas para poder alcanzar su propósitos establecidos. En el mundo empresarial, las empresas productoras o de servicios, privadas o públicas, necesitan mecanismos de control interno para gestionar adecuadamente sus actividades.

El Control Interno es una herramienta que utilizan muchas empresas para generar seguridad y confianza en el logro de sus objetivos, además, permite gestionar adecuadamente todas las actividades que se desarrollan con el fin de evitar ineficiencias o cualquier desperdicio. Por lo tanto, el sistema de control interno es aquel que se ajusta a estándares, políticas, metodologías y registros debidamente organizados, permitiendo que el responsable o gerente de la organización tenga una seguridad razonable del cumplimiento de los fines organizacionales. En este sentido, la implementación del control interno permite a las organizaciones optar por múltiples beneficios en el desarrollo de sus actividades.

Frente a la realidad problemática de la empresa en estudio, buscamos establecer estrategias basadas en los mecanismos del sistema de control interno, que ayudarán a detectar y prevenir errores o deficiencias que se están produciendo durante el desarrollo de las actividades dentro del área de almacén.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Fortalecer la gestión de almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., a través de mecanismos de control interno.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

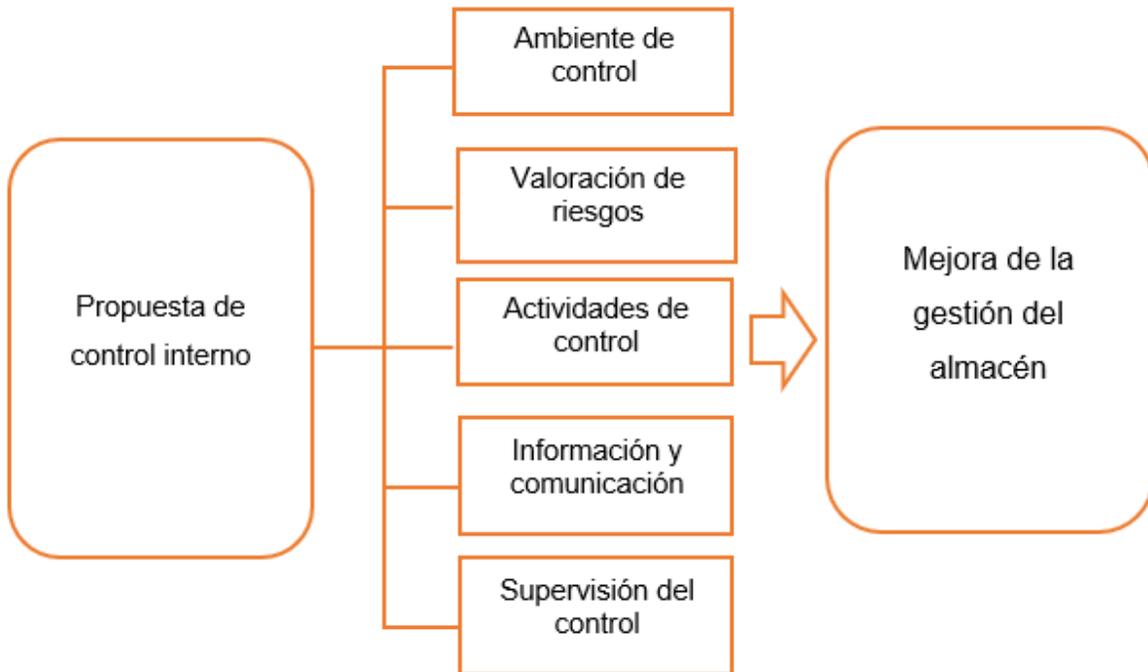
Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

## Estructura de la propuesta

Figura 21.

*Propuesta de control interno*



*Nota:* Elaboración propia

Estrategia 1: Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Las actividades que se llevan a cabo en este objetivo están relacionadas con el primer componente de control interno, que permite el establecer acciones encaminadas a mantener la eficiencia en el desarrollo de las actividades de todos los participantes. De acuerdo con los resultados, se demostró que la empresa en estudio no evalúa los conocimientos, destrezas y habilidades de los empleados y además que no toma las acciones correspondientes para evitar riesgos.

### Acción 1: Taller de capacitación al personal

Capacitar constantemente a los empleados, con el fin de potenciar sus conocimientos y así puedan demostrar una mayor eficiencia en sus actividades asignadas, lo cual permitirá optimizar resultados, cumplir los objetivos, responsabilidades y desafíos establecidos por la institución y así lograr resultados que benefician a la organización.

**Tabla 19***Taller de capacitación*

<b>Taller</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Taller de capacitación	-Gestión de procesos -El almacén y su proyección en la empresa -Control de inventario -Evaluación de inventario -Codificación de materiales -Distribución del almacén y sus mercancías	Sesión 1: 2.00 Horas			
	-Elementos para la toma de decisiones -Mejora continua -Manejo de los documentos de control como son las guías de remisión, facturas, formatos de ingreso y salida de productos -Como se debe hacer un inventario y con qué áreas se debe coordinar para la conciliación	Sesión 2: 2.00 Horas	Semestral	S/. 400	S/. 800.00

*Nota:* Elaboración propia.

## Acción 2: Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

Es importante que todos los miembros de una organización tengan claro qué responsabilidades deben cumplir, principalmente los responsables de cada área. En este caso, se establece un formato MOF para el contador, administrador y jefe de almacén, esto con la finalidad de que las áreas administrativa, contable y de almacén realicen una adecuada gestión de las actividades y así puedan contribuir con resultados favorables para la empresa.

**Tabla 20**

*MOF para el contador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Contador
<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Objetivo del cargo</b>	
-Garantizar el registro de las actividades económicas, para elaborar los estados financieros	
<b>Funciones básicas</b>	
-Realizar la determinación de los impuestos del periodo	
-Representar a la empresa en procesos de fiscalización por SUNAT	
-Asesorar a la empresa en temas contables y tributarios	
-Registrar las operaciones comerciales de la organización	
<b>Funciones específicas</b>	
-Mantener actualizadas las cuentas de la empresa	
-Supervisar el procedimiento contable y cumplimiento de políticas de acuerdo a la normativa tributaria	
-Proveer información tributaria, contable y económica a la empresa	
-Poner en conocimiento los valores de las obligaciones financieras y tributarias de la empresa	
-Realizar las planillas de pago para los colaboradores de acuerdo a las leyes laborales	
- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 21***MOF para el jefe de almacén*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Jefe de almacén
<b>Área</b>	Almacén
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de productos, materiales y equipos.	
<b>Funciones básicas</b>	
Registrar, coordinar e informar sobre toda entrada o salida de mercadería en el Área de Almacén.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Realizar formatos para llevar un apropiado control del inventario	
- Controla la entrada y salida de los productos del almacén	
- Lleva al día el registro de almacén	
- Clasifica la mercadería requerida, y realiza un control constante del almacén	
- Recepciona los productos adquiridos por la empresa calificándolos según su calidad	
- Planificar, coordinar, ejecutar, procesar y registra operaciones referidas a su funcionamiento	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota: Elaboración propia.***Tabla 22***MOF para el administrador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administración
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de Administración	
<b>Funciones básicas</b>	
Velar por el desempeño eficiente de todos los miembros de la organización y realizar actividades direccionadas al crecimiento de la misma.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto	
- Crear una sana convivencia en la empresa	

- Estar pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos
- Administrar los bienes muebles e inmuebles de la entidad
- Coordinar con las áreas a su cargo sobre el trabajo a realizar
- Verificar que las áreas a su cargo, estén llevando a cabo una gestión ordenada.

### **Supervisión**

Supervisado por gerente

*Nota:* Elaboración propia.

Estrategia 2: Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente permite identificar y realizar un análisis de los riesgos que pueden darse en el desarrollo de las actividades direccionadas al cumplimiento de objetivos.

Acción 1: Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar para identificar y evaluar los riesgos.

Para ello es importante que se realice un taller de capacitación relacionado a la gestión de riesgos, inventario relacionado a los riesgos identificados en las distintas áreas administrativas, especialmente almacén, analizar la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos identificados y finalmente tomar acciones direccionadas a fortalecer los riesgos.

#### **Tabla 23**

*Criterios para la valoración de riesgos*

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Valor	4	6	8	10

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

**Tabla 24**

*Mapa de riesgos*

		Impacto			
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Probabilidad	Muy alto	10	8	6	4
	Bajo	40	32	24	16
	Medio	60	48	36	24
	Alto	80	64	48	32
	Muy alto	100	80	60	40

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Los riesgos identificados se sugieren registrar en el siguiente formato que es parte del sistema de control interno, planteado por la normativa del Diario El Peruano 2019. Además, dichos valores ayudarán a decidir si los riesgos son tolerables o necesariamente se tiene que tomar acciones de mejora.

**Tabla 25**

*Registro de riesgos*

Riesgo identificado		Nivel de valoración del riesgo		
Área	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Estrategia 3: Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Las acciones establecidas dentro del componente control son políticas y procedimientos encaminados a minimizar los riesgos que dificultan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución y son llevados a cabo por todo el personal que integra la entidad.

Acción 1: Desarrollar un manual de políticas para el área de almacén.

A continuación se propone un manual de políticas, el mismo que puede ser modificado cuando sea necesario.

## Tabla 26

### *Manual de políticas*

Manual de políticas	
Área	Almacén
1	El área de almacén debe cumplir con el abastecimiento permanente a todas las áreas de la empresa
2	Si los productos llegan en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, se comunicará al área administrativa para la devolución correspondiente
3	Se debe impedir el ingreso al área de almacén a personas no autorizadas
4	Actualizar los Kardex mediante el registro oportuno de las salidas y entradas de los productos
5	EL inventario físico de almacén debe realizarse cada tres meses y la línea de productos consumibles una vez al mes
6	El área de almacén debe velar que los productos de consumo que requieran especial conservación estén correctamente almacenados, además de controlar la fecha de caducidad
7	El responsable de almacén debe informar al área administrativa los equipos, instalaciones o colaboradores que influyan negativamente a la calidad de los productos

- 8 Organizar y controlar la recepción y distribución de los productos garantizando su protección física y la optimización en la distribución
  - 9 Todo movimiento de productos o cualquier mercadería debe ser documentado, señalando la cantidad, codificación, descripción y caducidad
- 

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 2: Definir actividades que permitan controlar la tecnología que se utiliza dentro de la institución.

Cumplir los siguiente:

Definir políticas para la seguridad informática de la institución. Se propone implementar copias de seguridad para proteger los datos o cualquier otra información valiosa para el área correspondiente. Además, se deben crear contraseñas para cada computadora y renovarlas cada 3 meses, y se deben usar antivirus actualizados en cada dispositivo.

Realizar reportes sobre la tecnología que se esta utilizando. Es importante que el responsable del área de almacén realice reportes en tiempos determinados al área administrativa con el propósito de informar la seguridad de la información que se está manejando, esto ayudará a evitar pérdidas de información o detectar oportunamente alguna deficiencia que se presente en los sistemas que se están utilizando.

Estrategia 4: Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente hace referencia a la información y comunicación que la institución debe desarrollar para cumplir con el CI y a alcanzar sus objetivos establecidos.

Acción 1: Garantizar información y comunicación de calidad.

Es importante que la información sea comunicada en el momento oportuno, además, debe ser confiable para que el area correspondiente tome las correctas

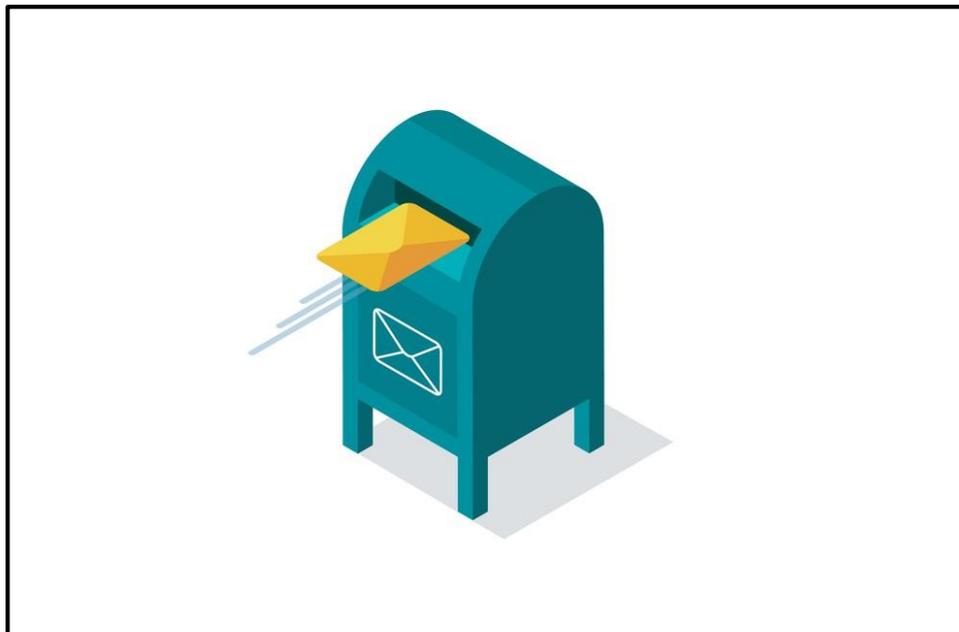
decisiones. La comunicación no solo permite informar alguna deficiencia que se venga atravesando en cualquier area de la organización, sino que tambien permite mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que pueden realizarse en la organización.

Establecer reuniones mensuales. Esto ayudará a los empleados o al responsable del área a comunicar cualquier sugerencia, inquietud o duda que pueda surgir en el área de trabajo, lo que permitirá a los responsables actuar a tiempo y tomar las medidas necesarias.

Buzón de sugerencia. A través de este medio de comunicación los colaboradores podrán dejar sugerencias, opiniones o cualquier inquietud que puedan tener, sin que esto pueda pasar por momentos incómodos a la hora de opinar o comunicar.

**Figura 22.**

Buzón de sugerencia



*Nota:* Multiservicios J&C S.A.S

Estrategia 5: Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Hace referencia al control de los componentes que se están desarrollando y sus respectivos principios, así mismo se debe evaluar los resultados y la comunicación de los mismos dando a conocer a un responsable de la institución.

Acción 1: Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de la institución.

- a) Comunicar a los responsables las deficiencias encontradas en el proceso del control interno para que se tomen medidas correctivas.
- b) Dar a conocer a la institución las medidas que se consideraran para afrontar dichas deficiencias.
- c) Llevar un registro adecuado de las deficiencias reportadas por el personal de las diferentes áreas.

Estrategia 6: Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

Acción 1: Implementar sistema Kardex

La empresa no cuenta con un sistema Kardex, sabiendo que esta es una herramienta esencial para mantener un registro adecuado de las entradas y salidas de inventario, además, permite conocer el costo y las existencias en cualquier oportunidad, sin la necesidad de recurrir a realizar un inventario físico.

Acción 2: Codificación de productos

Uno de los principales factores que afecta a la gestión de almacén es la codificación de productos. Por lo tanto, se propone un formato para codificar los productos y otro para ser colocado en cada estante del almacén.

**Tabla 27***Formato de codificación de productos*

<b>Código X</b>	<b>Código XXX</b>	<b>Código XX</b>
Letra de clasificación	Especificación	Ubicación

*Nota:* Elaboración propia.

Para llevar una correcta codificación se propone que en el código uno el primer dígito sea una letra, el cual tendrá como finalidad representar al producto según a la clase que corresponda, los siguientes tres dígitos del segundo código representarán a la marca y el último código representará la identificación para la ubicación.

**Tabla 28***Formato de etiqueta para estante*

Empresa	
Tipo de producto:	
Código:	
Fecha:	

*Nota:* Elaboración propia.

### Acción 3: Formato de control de entradas

Este formato permitirá acreditar el ingreso de los diversos productos que se encuentran dentro del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 29**

*Formato de control de entradas*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE ENTRADAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

Acción 4: Formato de salida de almacén

Este formato permitirá acreditar la salida de todos los productos del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 30**

*Formato de salida de almacén*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE SALIDAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

---

Acción 5: Formato de control de existencias

Este formato permitirá que los trabajadores de la empresa consignen los datos exactos encontrados en el área de almacén. El documento contará con el número de talonario, el responsable de la supervisión y las características de los productos como, fecha, tipo, código, descripción, entrada, salida y existencia.

**Tabla 31**

*Formato de control de existencias*

---

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.	N° de talonario.....					
<b>CONTROL DE EXISTENCIAS</b>						
Supervisado por:						
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Existencia</b>

---

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 6: Formato de orden de compra

Este formato permitirá que el comprador solicite al proveedor o vendedor los productos consignados en dicho documento. A continuación se propone el formato con sus características respectivas.

**Tabla 32***Formato de orden de compra*

<b>Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.</b>	
<b>Orden de compra N°.....</b>	
Proveedor:	
Fecha de pedido:	Fecha de pago:...../...../.....
Términos de entrega:	

Sírvasse por este medio suministrar los siguientes productos

N°	Producto	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Costo total

Elaborado por:..... Autorizado por:..... Recibido por:.....

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 33***Actividades y presupuesto*

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación al personal MOF	Semestral Única vez		S/400.00 S/0.00	S/800.00 S/0.00
	Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar (taller capacitación)	Semestral		S/200.00	S/400.00
Estrategia 3	Desarrollar actividades de control para reducir el riesgo	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Definir actividades que permitan controlar la tecnología	Permanente		S/0.00	S/0.00
Estrategia 4	Garantizar información de calidad	Permanente	Administración	S/0.00	S/0.00
	Garantizar una comunicación efectiva(buzón de sugerencia)	única vez		S/300.00	S/300.00
Estrategia 5	Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del CI	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Implementar sistema Kardex	Única vez		S/2,000.00	S/2,000.00
Estrategia 6	Codificación de productos (Etiquetas)	-		S/300.00	S/300.00
	Formato de control de entradas	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de salida de almacén	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de control de existencias	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de orden de compra	-		S/0.00	S/0.00
<b>Total</b>					<b>S/3,800.00</b>

*Nota:* Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

Para la recolección de los datos estadísticos, el cuestionario fue sometido previamente a la confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual demostró tener una fiabilidad de 0.836, lo que significa que el instrumento es consistente y coherente para ser aplicado, es decir, las preguntas miden lo que pretenden medir, además, esto es sustentado por los autores Hernández et al. (2014) quienes afirman que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes cuando el valor es mayor a 0,725. Por lo tanto, los resultados se obtuvieron mediante el cuestionario y la lista de cotejo, logrando registrar una hoja de datos de la información brindada por los participantes de la aplicación y la observación directa, además, fue posible obtener fotografías de algunos deficiencias encontradas en el área de almacén.

Por otro lado, una de las limitaciones más importantes que intervino en la presente investigación fue el acceso a la información de la empresa, ya que por la coyuntura del COVID-19 se dieron ciertas restricciones para hacer un análisis exhaustivo de todos los documentos y procesos que se realizan en el área de almacén, quedando solo el registro de algunas fotografías para su posterior análisis. Por ello, se sugiere a los futuros investigadores realizar un análisis más profundo de los documentos y procesos que se siguen en el área de almacén con el fin de obtener resultados más relevantes y conocer con mayor precisión las deficiencias que nos permiten llevar una adecuada gestión en dicha área.

En función del primer objetivo específico: evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., se evidenciaron deficiencias, dado que la mayoría de los evaluados indicó que la institución no evalúa con frecuencia sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades, así mismo se obtuvo que no existe un sistema de control interno en el almacén de los productos debido a que no se toman acciones oportunas para identificar y poder evitar los riesgos que se presentan en dicha área, como son el mal estado de alimentos perecibles, estos mismos no llegan a tener gran

valor de importancia para el área administrativa debido a la falta de compromiso y desarrollo de sus funciones, asimismo no se tiene la tecnología adecuada que permita tener la información adecuada y oportuna de las deficiencias que se presentan en el área, no llegando a tomar las medidas necesarias.

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Ballardo y Guevara (2018) en su investigación a la empresa Seguridad Industrial Guevara donde obtuvieron como resultados que no existe un sistema de control interno en los almacenes, además la falta de un manual de funciones y también la capacitación al personal que operan en el área de almacén por tal motivo es primordial contar con un sistema de control interno para salvaguardar los recursos de la empresa. Y por otra parte Tineo (2018) en su investigación concluyó que en la organización estudiada no existe control de riesgos, y no se realiza un eficiente manejo administrativo que permita tener un control y supervisión al área de almacén.

Respecto al segundo objetivo específico: identificar las deficiencias existentes en el área del almacén, se pudo obtener que existen deficiencias en el empaque y embalaje, es decir, la mayoría de los productos perecibles no cuentan con la protección y conservación adecuada para garantizar su calidad, almacenamiento, distribución y, sobre todo, para facilitar su fácil manejo dentro de la organización. Además, no existe un sistema para controlar la salida y entrada de productos, lo cuál es una acción desfavorable ya que no contar con ningún documento que acredite la salida o entrada de productos genera deficiencias en los distintos movimientos que se realizan dentro del área de almacenamiento, asimismo, cuando se entrega un producto al solicitante no se registran las características necesarias para seguir posteriormente un control correspondiente.

Resultados semejantes obtuvo Rufasto (2018) quien realizó su estudio y concluyó que en la organización el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén tenían que ser mejoradas debido al mal manejo, también utilizó la lista de contejo como herramienta para obtener la información

requerida, lo que nos permite señalar que ambas organizaciones tienen deficiencias en la mayoría de sus procesos internos, y esto se debe principalmente a la falta de control en las diversas actividades que realizan, ya sea en recepción, despacho, distribución, almacenamiento, registro, o cualquier otra actividad que se desarrolle dentro del área de almacenamiento. Así también Bustamante (2019) en su investigación concluyó que la empresa estudiada no contaba con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco con un sistema como Kardex. Por lo tanto, los resultados son evidentes que ambas organizaciones carecen de formatos o sistema que permita llevar un adecuado control de todos los movimientos que se realizan dentro del área de almacén.

Así mismo se evidenció que no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, no hay control en la ubicación de los diferentes productos que ingresan al almacén, la codificación no se hace correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyan adecuadamente.

Estos resultados son similares a los encontrados por Tineo (2018), quién concluyó que los productos en el área de almacén no están codificados para una rápida ubicación. Por lo tanto, todas estas deficiencias nos permiten señalar que la empresa necesita hacer uso de herramientas que le permitan gestionar adecuadamente todos sus procesos que se llevan a cabo en la unidad de almacenamiento.

Finalmente, se diseñó un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, el cuál se basó en actividades relacionadas con el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se lleva a cabo en el área de almacén. Actividades relacionadas con las acciones realizadas por Tineo (2018), quién tuvo como propósito mejorar el área de almacén de Agroveterinaria Sahuil SAC a través de un sistema de control interno, que incluyó actividades basadas en los componentes de control interno y el diseño de formatos de etiqueta, codificación, entrada y salida de productos.

En tal sentido, Vásquez (2016) llegó a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar un sistema de control interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

El primer objetivo específico: Se evaluó el sistema de control interno del almacén de la empresa en estudio, de acuerdo a los cinco componentes se concluyó en el aspecto de ambiente de control, la empresa no evalúa las habilidades y conocimientos que poseen los colaboradores para el correcto desarrollo de sus actividades; en la evaluación de riesgos, no se posee la capacidad de poder identificar los riesgos que se presentan en el área de almacén en el momento oportuno, así como no se les da importancia; por otro lado en las actividades de control no se desarrolla el uso de una tecnología adecuada que permitan un mejor manejo y control de las actividades y sus posibles deficiencias; en el aspecto de información y comunicación se puede apreciar que no se tiene un control interno adecuado de los productos comestibles y productos perecibles, debido a la falta de comunicación por parte de las áreas, y el desconocimiento de los problemas que ocurren en el almacén; en el componente de supervisión y seguimiento se pudo obtener que no se reportan las deficiencias que están ocurriendo al personal encargado, así como no se toman las acciones oportunas por parte del personal para dar solución a los problemas como es evitar la pérdida de alimentos ya sea por mal estado o fecha de caducidad.

En el segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa, se concluyó que el 84% de los procesos que se llevan a cabo deben ser mejorados en el área del almacén, en el cuál no existe un sistema ni formatos para el control de la salida y entrada de los productos, no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, la codificación no se realiza correctamente y principalmente no hay control en la ubicación de los diferentes productos.

En el tercer objetivo específico: Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, se concluyó que se comprenderán varias actividades relacionadas al ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de entrada, salida, codificación y etiquetas de productos, además, también se propuso un formato

para el control de existencias y orden de compra, por lo cual estas actividades servirán a la empresa para que tenga un mejor control en el área del almacén y así evitar deficiencias que se han estado suscitando en dicha área.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente, seguir fomentando los valores éticos y llevar una adecuada segregación de funciones para evitar deficiencias en el cumplimiento de las actividades, además, se sugiere potencializar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, evitar e identificar oportunamente los riesgos para darle una solución inmediata y finalmente implementar mecanismos de comunicación (buzón de sugerencias) para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores y en función de ello generar información de alta calidad para llevar un adecuado control interno.

Se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., mejorar los procesos de gestión en el área de almacén, mediante la implementación de las actividades del control interno, los formatos para el control de la salida y entrada de los productos, la codificación, cumplir con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos y distribuir adecuadamente los productos con mayor rotación.

Finalmente se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, poner en marcha las actividades establecidas en la propuesta de la presente investigación, dado que están diseñadas de acuerdo a las deficiencias diagnosticadas y orientadas a mejorar la gestión del almacén mediante un adecuado control interno.

Se recomienda a los futuros profesionales que sigan realizando análisis más profundos de todos los documentos y procesos que se llevan a cabo en el área de almacén y que ayuden a fortalecer a la entidad, con el fin de obtener nuevos hallazgos que permitan contribuir a los encontrados en esta investigación, así como crear alternativas direccionadas a fortalecer la gestión del almacén.

## REFERENCIAS

- Afiah, N., Alfian, A., y Poppy, S. (2020). Effect of Employee Competence and Internal Control Systems on Accounting Information Quality of the local Government in West Java region. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 25. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27963086015/html/index.html>
- Anas, M., Hazem, K., Yousef, A., Abeer, Q., Luma, G. L., & Iman, H. (2015). Actuación y mejora de un sistema de gestión de procesos secundarios en un sistema automatizado de una casa de gestión de sistemas. *Procedia CIRP*, Vol.42, 568-572.
- Ballardo, I. P. y Guevara, J. C. (2018). *Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la Empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte ]. Repositorio Institucional UPN. <http://hdl.handle.net/11537/21046>
- Bofil, A., Sablón, N., y Florido, R. (2017). Procedure to inventory management in the central warehouse of a Cuban Commercial Chain. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 9, 12-24. [https://www.researchgate.net/publication/331013720\\_PROCEDURE\\_TO\\_INVENTORY\\_MANAGEMENT\\_IN\\_THE\\_CENTRAL\\_WAREHOUSE\\_OF\\_A\\_CUBAN\\_COMMERCIAL\\_CHAIN](https://www.researchgate.net/publication/331013720_PROCEDURE_TO_INVENTORY_MANAGEMENT_IN_THE_CENTRAL_WAREHOUSE_OF_A_CUBAN_COMMERCIAL_CHAIN)
- Brandas, C., Stirbu, D., y Didagra, O. (2013). Integrated Approach Model of Risk, Control and Auditing of Accounting Information Systems. *Informatica Economică*. Vol. 17, 87-95. [https://www.researchgate.net/publication/260298152\\_Integrated\\_Approach\\_Model\\_of\\_Risk\\_Control\\_and\\_Auditing\\_of\\_Accounting\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/260298152_Integrated_Approach_Model_of_Risk_Control_and_Auditing_of_Accounting_Information_Systems)
- Bravo, M. (2000). *Control interno*. Ed. San Marcos ( 1a. ed.). Perú. <http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9719>

- Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, vol. 15, 195-208. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789484>
- Cartajena, R. (2019). *Análisis de la gestión logística del restaurante Ají 555 real thai cuisine del distrito de San Borja en la ciudad de Lma, 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/>
- Camacho, E; Gil, D y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cepeda alonso, G (1997). *Auditoria y Control interno*. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Bogota, D.C., Colombia. <https://www.worldcat.org/title/auditoria-y-control-interno/oclc/318236880>
- Cubas, S. M. y Solano, C. A. (2018). *El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/>
- De la Cruz, J. (2018). *Implementación de un sistema contable automatizado para la gestion eficaz de inventarios en el area de almacen en el restaurant la Rosa Nautica S.A en el periodo 2016-2017* [tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/>
- Ding, W. (2013). Study of Smart Warehouse Management System Based on the IOT. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol. 180, 203–207. [https://www.researchgate.net/publication/284995373\\_Study\\_of\\_Smart\\_Warehouse\\_Management\\_System\\_Based\\_on\\_the\\_IOT](https://www.researchgate.net/publication/284995373_Study_of_Smart_Warehouse_Management_System_Based_on_the_IOT)
- Elorreaga, G. (2008). *La importancia universal del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial*. Ed. San marcos. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2915>

- Escudero, M. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.  
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788497322577/tecnicas-de-almacen>
- Estupian, R. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe ediciones (3a. ed.). Bogota
- Faber, N. (2015). Structuring Warehouse Management. Obtenido de Universidad Erasmus de Rotterdam: <https://repub.eur.nl/pub/78603/>
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. España: Marge Books.
- García, D., Cedeño, Y., Ríos, I., & Morell, L. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, Vol. 21, 2-22. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Gómez, D, y Blanco, C. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745>
- Gutiérrez, A. (2010). Gestión de stocks en la logística de almacenes. Madrid: Fundación Confemetal. <http://negra.geomindurango.com.mx/1078788/>
- Gwynne, R. (2017). *Warehouse Management: A Complete Guide to Improving Efficiency and Minimizing Costs in the Modern Warehouse*. Nueva York: Kogan Page Publishers. <https://sites.google.com/site/reui4873uyr3487feruy/ebook-warehouse-management-a-complete-guide-to-improving-efficiency-and-minimizing-costs-in-the-modern-warehouse-full-books-all-format-support-by-gwynne-richards>
- Hall, J. (2011). *Accounting Information System*. Seventh Edition. Ohio: Cengage Learning.  
[https://www.researchgate.net/publication/260132013\\_ACCOUNTING\\_INFORMATION\\_SYSTEM\\_EDUCATION\\_AND\\_RESEARCH\\_AGENDA](https://www.researchgate.net/publication/260132013_ACCOUNTING_INFORMATION_SYSTEM_EDUCATION_AND_RESEARCH_AGENDA)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill (6.a ed.). México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Isaza Serrano, A (2014). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad – 2a.edicion*. Bogota. [https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion\\_alejandro-tadeo-isaza-serrano\\_9789587627473](https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion_alejandro-tadeo-isaza-serrano_9789587627473)
- López Roldán, P y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Maarten, H., Ismail, U., Bert, V., & Bart, N. (2014). Shelf life modelling for first-expired-first-out warehouse management. *Philosophical Transactions Of The Royal Society A*, 2-26. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4006170/>
- Mantilla, S. (2009). *Auditoria de Control Interno*. Ecoe ediciones (2a. ed.). Bogota
- Melendez, J. (2016). *control interno*. Hecho el depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 201514673. Peru- chimbote
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 213-270. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Pazetto, C., Mannes, C., & Beuren, I. (2020). Influence of control systems and slack time on process innovation. *Mackenzie Administration Magazine*. vol. 21, 1-27. <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA629147887&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15186776&p=IFME&sw=w>
- Prieto, C. (2010). *Análisis financiero*. <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-analisis-financiero.pdf>

- Qaisar, A. (2012). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. Middle-East Journal of Scientific Research 12 (4), 530-538. [http://www.academia.edu/download/35241850/a\\_definitions16.pdf](http://www.academia.edu/download/35241850/a_definitions16.pdf)
- Rama, A., Subramanya, K., & Rangaswamy, T. (2012). Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain. International Journal of Computer Applications, Vol.54, 14-20. <http://www.academia.edu/download/49519067/10.1.1.258.6734.pdf>
- Rivera, C., (2013). Revalorizando el analisis documental. <https://www.infotecarios.com/revalorizando-el-analisis-documental/#.X5onTWgzblU>
- Rufasto, M. A. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017* [tesis de contador publico, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4/discover>
- Sari, N., Ghozali, I., & Achmad, T. (2017). The effect of internal audit and internal control system on public accountability: the emperical study in indonesia state universities. International Journal of Civil Engineering and Technology, Vol. 8, 157–166.
- Santillana Gonzales, J (2015) en su libro Sistema de Control Interno. 3era Edicion por Pearson Educacion, Mexico 2015.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2012). Fundamentals of Information Systems. Sixth Edition. Boston: Cengage Learning. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn\\_a1t-7JTAiPY](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn_a1t-7JTAiPY)
- Taposh, N. (2014). Evaluation of Efficiency of Accounting Information Systems: A Study on Mobile Telecommunication Companies in Bangladesh. Global Disclosure of

Economics and Business, Vol. 3, 40-57.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2604404](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2604404)

Tineo, D. L. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahuil SAC, Chachapoyas 2017* [tesis de contador publico, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://www.ucv.edu.pe/>

Ubilus, J; Tamayo C y Zambrano, M. (2016). El control interno como herramienta eficiente en las pymes de la ciudad de portoviejo. Revista. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197603>

Vaclovas, L., & Lukas, G. (2012). The concept of internal control system: theoretical aspect. Vilnius Tomo, Vol. 91, 142-152.  
[https://www.researchgate.net/publication/330519076\\_THE\\_CONCEPT\\_OF\\_INTERNAL\\_CONTROL\\_SYSTEM\\_THEORETICAL\\_ASPECT](https://www.researchgate.net/publication/330519076_THE_CONCEPT_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEM_THEORETICAL_ASPECT)

Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Manual de curso.

Vásquez, O. (julio-diciembre, 2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 69.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>

Velandia, N. (2019). El control interno, efectivo en los tiempos de crisis.

Villarroel, S., & Rubio, J. (2012). Gestión de pedidos y stock. España: Aula mentor.  
<https://docplayer.es/28292024-Gestion-de-pedidos-y-stock-aula-mentor.html>

**ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla de Operacionalización de la variable 1: control interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición
<b>Control interno</b>	El Control Interno se define como un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad (Meléndez, 2016).	La variable control interno se medirá a través de cinco dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.	Ambiente de control	Conducta y valores éticos	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	Ordinal
				Competencia	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	
				Dirección	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	
				Políticas y prácticas de recursos humanos	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	
				Valoración de riesgo	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	
				Desarrollo de respuesta	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	
			Actividades de control	Segregación de funciones	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	
				Controles para las Tecnologías de la Información	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	
			Información y comunicación	procedimientos	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	
				Información de calidad	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	
				Comunicación interna	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus	

		responsabilidades en el mejoramiento del control interno?
Supervisión y seguimiento	Evaluación	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?
	Comunicación de deficiencias	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda? ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

Fuente: elaboración propia.

Tabla de Operacionalización de la variable 2: Gestión de Almacén

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición	
Gestión de almacén	Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos	La variable gestión de almacén será medida a través de tres dimensiones: recepción, almacenamiento y distribución.	recepción	Descarga	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	Nominal	
				Desembalaje	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
				Inspección y verificación	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
				Ingreso de almacenes	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
			almacenamiento	Primera entrada/primer salida	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
					¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
					¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
					¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
					¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
					¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?							
¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?							

	Ubicación de almacén	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?
	Codificación	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?
	Utilización del espacio	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?
distribución	Registro de movimiento de salida	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?
		¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?
	Verificación o empaque	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?
		¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

**Fuente: elaboración propia.**

## ANEXO 2. Instrumentos de Recoleccion de datos

### CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

Sr. Colaborador de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, me encuentro realizando mi trabajo de Investigación titulado: “Sistema de control interno para mejorar la gestion en el area de almacen de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C”, por ello es necesario aplicar el presente cuestionario el cual ha sido elaborado con la **finalidad recolectar información sobre el control interno, por lo que se le pide responder cada una de las alternativas con la mayor sinseridad posible. El cuestionario sera analizado en calidad de anonimo.**

Debe leer cuidadosamente cada ítem y marcar con un aspa una casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Edad ( )      Sex ( )

1. Total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Total acuerdo

N°	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
<b>Ambiente de control</b>						
1	¿En la empresa se mantiene una conducta integra, practicando valores éticos?					
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?					
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?					
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?					
<b>Evaluación de riesgos</b>						

---

5 ¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?

---

6 ¿La empresa valora los riesgos que se presentan?

---

7 ¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?

---

**Actividades de control**

---

8 ¿Existe una adecuada segregación de funciones?

---

9 ¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?

---

10 ¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?

---

**Información y comunicación**

---

11 ¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?

---

12 ¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?

---

**Supervisión y seguimiento**

---

13 ¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?

---

14 ¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?

---

15 ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

---

## FICHA DE COTEJO PARA LA VARIABLE GESTION DE ALMACEN

Investigado:

Indicador:

Fecha:

Hora:

<b>Lista de cotejo</b>		Respuesta	
N°	Preguntas	SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?		
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		
<b>Ubicación de almacén</b>			

---

12 ¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?

---

13 ¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?

---

**Codificación**

---

14 ¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?

---

**Utilización del espacio**

---

15 ¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?

---

**Registro de movimiento de salida**

---

16 ¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?

---

**Verificación o empaque**

---

17 ¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?

---

18 ¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?

---

19 ¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

---

ANEXO 3. Validación de instrumentos.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
CONTROL INTERNO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	X		X		X		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	X		X		X		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	X		X		X		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	X		X		X		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	X		X		X		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	X		X		X		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	X		X		X		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	X		X		X		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	X		X		X		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL**



Hugo Yvan Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>								
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	X		X		X		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	X		X		X		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>								
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	X		X		X		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	X		X		X		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	X		X		X		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	X		X		X		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	X		X		X		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	X		X		X		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	X		X		X		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	X		X		X		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución</b>								
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	X		X		X		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	X		X		X		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	X		X		X		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL.**



Hugo Yván Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	x		x		x		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	x		x		x		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	x		x		x		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	x		x		x		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	x		x		x		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	x		x		x		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	x		x		x		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	x		x		x		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	x		x		x		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	x		x		x		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Contador-Balancero-Gestor  
MATRICULA N° 04 - 1973

<sup>1</sup> **Perfincia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	x		x		x		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	x		x		x		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	x		x		x		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	x		x		x		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	x		x		x		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	x		x		x		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	x		x		x		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	x		x		x		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	x		x		x		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	x		x		x		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	x		x		x		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 8: Distribución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	x		x		x		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	x		x		x		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	x		x		x		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Comisario Judicial - Contador  
MATRÍCULA N° 04 - 1973

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4. Carta de autorización por la empresa.



Ciudad, Chiclayo 20 de septiembre de 2020

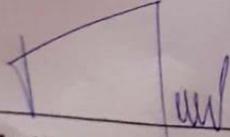
Quien suscribe:

Sr. Representante Legal : José Martí Fernández Carranza

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

Por el presente, el que suscribe, señor José Martí Fernández Carranza , representante legal de la empresa: Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, AUTORIZO a los alumnos: Acosta Suclupe Mariela del Milagro identificado con DNI N° 76019211 y Carranza Gómez Karen Paola identificado con DNI N° 72973153, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y autoras del trabajo de investigación denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C , al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
José Martí Fernández Carranza  
DNI: 16699753  
Cargo: Gerente

## ANEXO 5. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	15

Fuente: Exportado del SPSS v.25

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the 'Fiabilidad' (Reliability) output for 'Escala: ALL VARIABLES'. It includes a 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table and an 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) table.

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	3	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	3	100.0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
.836	.813	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la  
empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

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

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

Br. Acosta Suclupe, Mariela Milagros (ORCID 0000-0002-5993-5287)

Br. Carranza Gomez, Karen Paola (ORCID 0000-0003-3111-808X)

**ASESORA:**

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios por darme la fuerza para continuar en todo este proceso del desarrollo de la investigación. También a mis padres y hermanos por todo el apoyo en mi formación académica y gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Karen Paola

La tesis está dedicada especialmente a mi hermano Joel por su apoyo incondicional en mi formación académica; a mis padres que se han sacrificado tanto para darme una mejor educación, dandome ejemplo de superación y humildad; a mis hermanas que siempre han estado alentándome y dando sus buenos consejos.

Mariela Milagros

## **Agradecimiento**

En esta oportunidad queremos agradecer a nuestras familias, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo. De manera especial a nuestra asesora de tesis, por habernos guiado, no sólo en el proceso de la investigación, sino a lo largo de nuestra carrera universitaria y seguir cultivando nuestros valores.

Las autoras

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra, muestreo.....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	68
VI. CONCLUSIONES .....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	81

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución según género.....	27
Tabla 2 Distribución según edad.....	28
Tabla 3 Se mantiene una conducta integra.....	29
Tabla 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Tabla 5 Acciones para evitar riesgos.....	31
Tabla 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Tabla 7 Se identifica inmediatamente los riesgos.....	33
Tabla 8 Se valora los riesgos.....	34
Tabla 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos.....	35
Tabla 10 Segregación de funciones.....	36
Tabla 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada.....	37
Tabla 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.....	38
Tabla 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Tabla 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.....	40
Tabla 15 Se establece una línea de base del Control interno.....	41
Tabla 16 Se reporta las deficiencias.....	42
Tabla 17 Medidas para mejorar las deficiencias.....	43
Tabla 18 Lista de cotejo.....	44
Tabla 19 Taller de capacitación.....	53
Tabla 20 MOF para el contador.....	54
Tabla 21 MOF para el jefe de almacén.....	55
Tabla 22 MOF para el administrador.....	55
Tabla 23 Criterios para la valoración de riesgos.....	56
Tabla 24 Mapa de riesgos.....	57
Tabla 25 Registro de riesgos.....	57
Tabla 26 Manual de políticas.....	58
Tabla 27 Formato de codificación de productos.....	62
Tabla 28 Formato de etiqueta para estante.....	62

Tabla 29 Formato de control de entradas .....	63
Tabla 30 Formato de salida de almacén .....	63
Tabla 31 Formato de control de existencias.....	64
Tabla 32 Formato de orden de compra .....	65
Tabla 33 Actividades y presupuesto.....	66

## Índice de figuras

Figura 1 Distribución según género.....	27
Figura 2 Distribución según edad.....	28
Figura 3 Se mantiene una conducta íntegra.....	29
Figura 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Figura 5 Acciones para evitar riesgos .....	31
Figura 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Figura 7 Se identifica inmediatamente los riesgos .....	33
Figura 8 Se valora los riesgos .....	34
Figura 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos .....	35
Figura 10 Segregación de funciones.....	36
Figura 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada .....	37
Figura 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad. ....	38
Figura 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Figura 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades. ....	40
Figura 15 Se establece una línea de base del Control interno.....	41
Figura 16 Se reporta las deficiencias .....	42
Figura 17 Medidas para mejorar las deficiencias .....	43
Figura 18 Registro de salidas y entradas de almacén.....	44
Figura 19 Reporte de productos en mal estado .....	46
Figura 21 Codificación de productos .....	47
Figura 22 Propuesta de control interno .....	55
Figura 23 Buzón de sugerencia.....	60

## RESUMEN

El presente informe de investigación denominado Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, tuvo como objetivo Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

Para dar cumplimiento a este informe se realizó un tipo de investigación descriptivo - propositivo de diseño no experimental. La población y muestra para nuestro informe de investigación fueron de 03 personas. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos la ficha de cotejo, guía de análisis documental y el cuestionario aplicado al gerente, al contador y al personal de almacén.

De los resultados obtenidos se menciona que la empresa no cuenta con un sistema de control, que no permite dar importancia de las deficiencias que ocurren en el área del almacén, y no se logran identificar y tomar acciones en el momento oportuno, así como no existe un adecuado almacenamiento y distribución de los productos en el almacén. La conclusión más importante fue implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén ya que permitirá mejorar significativamente la distribución de los productos en el almacén, así como el control de entrada y salida de todos los productos comestibles.

**Palabras claves:** Control interno, gestión, almacenes.

## **ABSTRACT**

This research report called Internal Control System to improve the management of the warehouse of the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, had the objective to propose an internal control system to improve the management of the warehouse in the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

To comply with this report, a type of descriptive research was carried out - proposing a non-experimental design. The population and sample for our research report was 03 people. We applied as data collection instruments the matching card, guide of documentary analysis and the questionnaire applied to the manager, the accountant and the warehouse personnel.

From the results obtained, it is mentioned that the company does not have a control system, which does not allow to give importance to the deficiencies that occur in the warehouse area, and it is not possible to identify and take actions at the right time, as well as there is not an adequate storage and distribution of the products in the warehouse. The most important conclusion was to implement an Internal Control System in the warehouse area, since it will significantly improve the distribution of products in the warehouse, as well as the control of entry and exit of all edible products.

**Keywords:** Internal control, management, warehouses

## I. INTRODUCCIÓN

Pazetto et al. (2020) afirman que el control interno se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los elementos más importantes para las organizaciones, ya que permite conocer claramente la efectividad y eficiencia en las operaciones que cada área realiza dentro de la empresa. Por otro lado, Bofil et al. (2017) precisan que una correcta gestión del almacén aporte grandes beneficios a una organización como el control de stock o existencias, aprovechamiento del espacio, reducción de costes y sobre todo mejorar la utilidad de la organización.

En Indonesia, Sari et al. (2017) realizaron un estudio donde demostraron que el 71% de las organizaciones no hace un uso adecuado del control interno, lo que ha generado desconfianza en la información económica y los movimientos operativos. Por lo tanto, una adecuada gestión del control interno ayuda no solo a llevar una adecuada administración de las actividades, sino que también permite detectar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa.

Por otro lado, Cardona et al. (2018) señalan que en Colombia el mercado empresarial es cada vez más competitivo y muchas de las empresas y sobre todo que muchas empresas desarrollan empíricamente sus actividades, situación que ha llevado a muchas de ellas a incurrir en costos muy elevados por la mala gestión de los almacenes. Ante esta realidad, las empresas se han visto obligadas a trabajar con inventarios cada vez más bajos y un alto nivel de servicio, además, se han interesado por adquirir productos en el momento y en la cantidad adecuada, tratando de aumentar las ganancias y reducir los costos.

Asimismo, en Ecuador, García et al. (2019) señalan que tanto las empresas públicas como las privadas no son ajenas a las deficiencias de la gestión del almacén. Este problema se refleja mayoritariamente en las pequeñas y medianas empresas, que realizan sus actividades con desconocimiento y por tanto no consiguen los resultados esperados, ya que una mala gestión de los almacenes genera pérdidas de productos y, sobre todo, elevados costes.

En el contexto nacional también se evidencia deficiencias en la gestión del almacén, ya que Cartajena (2019) afirma que la empresa "Ají 555 cocina tailandesa real" no fue ajena a esta realidad problemática, dado que se ha diagnosticado una falta de control en las compras, lo que ha conllevado a que en muchas ocasiones exista un excedente de productos perecibles, el desconocimiento por parte del responsable del almacén también provocó deficiencias, la falta de sistemas y una distribución incorrecta ha llevado a la empresa a incurrir en altos costos.

Por otro lado, Cubas y Solano (2018) en Lima señalaron que la empresa "Tanuki" presentó ausencia de control interno, lo que no sólo ha generado información inadecuada para la toma de decisiones, sino que también afectó la gestión del almacén y la rentabilidad de la empresa. También ha provocado que las decisiones no se tomen correctamente, lo que ha conllevado a evidenciar fallas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De igual forma, De la Cruz (2018) manifestó que la empresa "Rosa Náutica S.A." no estuvo ajena a una inadecuada gestión de almacén, lo cual se reflejaba en las entradas y salidas de insumos, sobre stock, falta de espacio y despacho de insumos a destiempo. El autor manifestó que las principales causas que generaron deficiencias en el almacén fueron la falta de automatización, falta de sistema de inventarios, codificación de productos, falta de coordinación y sobre todo que el control se realizaba de forma manual.

Las empresas peruanas tienen deficiencias en la gestión de almacenes, porque consideran que la logística es un proceso sencillo que solo consiste en comprar y almacenar, pero no sigue los parámetros adecuados para llevar una adecuada gestión de los productos o bienes de la organización.

En el contexto institucional, la Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C fue constituida bajo la modalidad de Sociedad Anónima Cerrada de conformidad con la Ley General de Sociedades N° 26887 del Perú, inició sus actividades el 01 de

noviembre del 2006, su principal actividad económica es la enseñanza superior. Su domicilio fiscal se encuentra en la Av. Jose E. Lora y Lora Nro. 625 – Chiclayo.

La problemática que está presentando la empresa es que está teniendo deficiencias en el área del almacén; donde no existe un control al momento de dar salida, a los productos alimenticios que se utilizan en las cocinas para impartir las clases diarias como tampoco se tiene conocimiento de los sobrantes que puedan haber.

Para ello es sustancial establecer un sistema de control interno prudente y preciso que permita a la empresa alcanzar el logro de sus objetivos. Asimismo hacer la aplicación del control interno de forma oportuna para poder realizar la evaluación y tomar decisiones que puedan ayudar a una mejor gestión en el área.

El desarrollo del trabajo de investigación se basa mediante la siguiente formulación del problema ¿De qué manera el sistema de control interno ayudó a mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.?

De acuerdo a la problemática que se está suscitando, el presente trabajo permite a la empresa a tener un mejor control interno en las diferentes operaciones que realiza a nivel organizacional, pero también considerando los diferentes problemas que afrontan las entidades ya sea entidades de diferente rubro, el trabajo de investigación manifiesta si hay un control que ayude a mejorar en la gestión del almacén. Por ello esta investigación sirvió para poder corroborar las insuficiencias de la entidad en referencia al área de almacén, para eso presentamos las mejores alternativas de solución, para que de esta manera las instituciones que están en este sector logren lo establecido, según sus reducidas actividades que dirigen. Este trabajo de investigación sirvió como mejora fundamental en el desarrollo del área del almacén y que debe ser aplicable en las organizaciones y constituir las centradas disciplinas que sean absolutas para bajar las deficiencias que impidan en el avance del ente y así lograr con lo propuesto por la empresa.

El objetivo general es proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y los objetivos específicos son: Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C; Identificar los riesgos existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, mencionaremos algunos antecedentes. Salto (2019) realizó su estudio “Evaluación del sistema de control interno a la gestión de inventarios en el almacén Dalita, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados 2018” cuya finalidad fue evaluar el control interno dentro del almacén Dalita. La metodología del estudio fue descriptivo y para la recolección de datos utilizó el cuestionario, administrado a una población de 39 trabajadores de la empresa estudiada.

Los resultados más relevantes mostraron que la empresa no contaba con un manual de políticas, por lo que las actividades no se desarrollaban en base a parámetros o lineamientos definidos por la empresa. Además, no contaba con un Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que significaba que los empleados tenían doble responsabilidad o había duplicación de funciones. Por otro lado, también manifestó que existe una interrupción en la salida y entrada de mercancías, evidenciando deficiencias en el control general de inventarios.

En Ecuador, Mendez (2016), en la investigación titulada “*Diseño de un sistema de control interno para el Almacén Paris*”. Tuvó como objetivo general establecer un sistema de control interno para el almacén Paris. La investigación fue de tipo descriptiva y exploratoria. Su población estuvo formada por 5 personas, la dueña y los 4 trabajadores.

La técnica utilizada fue la observación, que permitió evidenciar las falencias que ocurren en la empresa. Los resultados obtenidos evidencian que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control interno. El investigador recomendó establecer políticas de control interno, que permita la aplicación de procedimientos para el mejor desarrollo de la entidad (Mendez, 2018).

En Ecuador, Morales (2016) en su investigación titulada “*Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas pintuimport en la Ciudad de Santo Domingo*”.Tuvó como objetivo general mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La investigación fue de tipo descriptiva y aplicada. La población estuvo compuesta por 14 personas con el propósito de demostrar la problemática.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista y como instrumentos guía de entrevista y cuestionarios, que permitieron conocer las circunstancias en que estaba la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que el almacén no dispone de políticas ni cuenta con una estructura organizacional apropiada. Se recomendó a la empresa implementar un sistema de control interno en el área de almacén, adoptar medidas para el cumplimiento y mejoramiento en el área (Morales, 2016).

En el ámbito nacional tenemos, en Trujillo, Florian (2016) hizo la investigación titulada “El sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Corporación Omega Contratistas Generales S.A.C”. Tuvó como objetivo general determinar cómo incide el sistema de control interno en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega. Fue un estudio de diseño pre-experimental, la población de estudio estuvo representada por las medianas empresas de construcción de parques y carreteras.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron entrevista, observación y encuesta. Se concluyó que en la empresa se halló una mala actividad de control interno en el área de almacén, un establecimiento totalmente desorganizado. El investigador recomendó realizar la evaluación periódica del sistema de control interno en el almacén, realizar actualizaciones de los documentos de gestión y mantener un buen orden en el área de almacén (Florián, 2016).

En Lima, Guevara y Gallardo (2018), realizaron la investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017”. Tuvó como objetivo indicar que con la implementación de un sistema de control interno en los almacenes se podrá optimizar la gestión de inventarios en la entidad de Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017. Fue una investigación aplicada cuasi experimental con relación causal – transversal, la población y muestra fue de 7 personas encargadas del área de almacén y distribución.

Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, encuesta y entrevista que permitió analizar e identificar las deficiencias que se encontraban en el almacén. Los principales resultados que se obtuvieron pudieron determinar que no existía un sistema de control en los almacenes, así también la falta de un manual de funciones y el 29% del personal indicó que no recibe capacitaciones para tener mejores resultados en su área de trabajo. El contar con un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá detectar errores, o riesgos a los que están expuestos los recursos de la empresa (Guevara y Ballardó, 2018).

Finalmente en Trujillo, Corragua (2016), en la investigación titulada “Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”. Tuvó como objetivo general dar a conocer que con la implementación de un sistema de control interno activo en los almacenes, podrá mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Agropecuaria Chimu SRL. Su tipo de investigación fue aplicada y descriptiva de método experimental, su población estuvo conformada por 18 almacenes de las sucursales y su muestra por 4 sucursales con mayor volumen de mercadería.

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron entrevistas, cuestionarios y análisis documental, que permitieron obtener la información en relación a los almacenes. Los resultados obtenidos fueron que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, el sistema integrado con el que cuenta la empresa esta totalmente inoperativo, se recomendó a la gerencia general de la entidad realizar

la implementación de un sistema de control en los almacenes, para así mejorar la gestión de sus inventarios (Corragua, 2016)

En el aspecto regional, en Chiclayo, Bustamante (2019), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Peru SAC Chiclayo, 2019*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno que permita mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019. Fue una investigación de tipo descriptivo – explicativo, no experimental, tuvo como población y muestra a 15 trabajadores de la entidad.

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información en la empresa aplicando un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos llegaron a determinar que la entidad no ejecutaba ningún plan de control adaptado a la organización y que los trabajadores no estaban de acuerdo con que exista un control en el área de almacén. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco cuenta con un sistema como Kárdex para poder llevar un control computarizado, finalmente precisó que debe aplicar medidas de control, que pueda garantizar cualquier anomalía que afecte a la empresa (Bustamante, 2019).

Rufasto (2018) en su investigación “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017*”. Tuvó como finalidad mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La metodología fue descriptiva propositiva y consideró a 10 trabajadores para recolectar la información requerida.

Los resultados contrastados por el autor evidenciaron que el control interno fue deficiente, puesto que la mayoría de los colaboradores no recibían capacitaciones para mejorar sus conocimientos, además, señaló que el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén necesitaron ser mejoradas, dado que no contaba con el control y los estándares necesarios para realizar sus actividades.

Por otro lado, Tineo (2018) realizó su estudio “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahual SAC, Chachapoyas 2017”. El propósito del estudio fue establecer estrategias basadas en el control interno para mejorar el área de almacén de la empresa antes mencionada. Metodológicamente el estudio fue descriptivo propositivo, donde se utilizó el cuestionario para recolectar información de una población de 10 personas.

Los principales resultados evidenciaron que la empresa presentó ciertas deficiencias en el control interno, lo cual se vió reflejado en la gestión de las actividades dentro del área de almacén, además, el 40% de los evaluados indicaron que no existe un control de riesgos dentro de la empresa y el 60% de los colaboradores señalaron que los productos del área de almacén no se codifican para su rápida ubicación. Finalmente aportó que la propuesta se basó en los componentes del control interno y el diseño de formatos de etiquetas, codificación, entrada y salida de productos direccionados a mejorar la gestión del almacén.

Finalmente en Pimentel, Diaz (2018), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la empresa Inversiones Monarks S.A.C. Jaén-2018*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno para perfeccionar el área de almacén de la empresa Monarks SAC. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental. Su población y muestra fue de un total de 5 trabajadores de la entidad.

La técnica que se utilizó fue de encuesta y como instrumento el cuestionario, que ayudaron en la recolección de información. Los resultados lograron identificar las insuficiencias en el almacén como son el ingreso y salida de mercadería, así también la empresa no emplea ningún sistema de control interno. Se recomendó a la empresa realizar el control de sus almacenes, tener fácil accesibilidad a la mercadería, la empresa debe contar con un sistema de control interno que le permita llegar al cumplimiento de sus objetivos (Diaz, 2018).

Así también tenemos como teorías relacionadas el concepto de control, en donde según Santillana (2015) nos da a conocer que, el control es un transcurso administrativo, encargada para establecer algunas precauciones que puedan tomar el gerente general y otro personal de la organización, para así de esa manera poder gestionar los conflictos y aumentar la eventualidad de acumular los planes deseados, por medio de sus operaciones desarrolladas de acuerdo con lo establecido. (p. 48).

En toda empresa existen medidas que son necesariamente dirigidas ya sea por el gerente general o cualquier otro trabajador de la institución y de esa forma poder dirigir los posibles riesgos que puedan estar sucediendo y tomar medidas prudentes de lograr dichos designios.

Para Meléndez (2016) el Control Interno es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión ejecutado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de las empresas coordinadamente para brindar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos (p.25). De igual manera Afiah et al. (2020) afirman que el control interno es el proceso por el cuál la alta dirección de una organización proporciona la suficiente confianza de alcanzar apropiadamente los objetivos establecidos.

Por otro lado, Taposh (2014) señala que un buen control interno ayuda a la entidad a contar con información adecuada, relevante y suficiente para el control y planificación de las diferentes actividades del negocio. De igual forma, Stair y Reynolds (2012) afirman que una información adecuada permite conocer lo que está sucediendo actualmente y lo que ha sucedido dentro de la empresa, y por ello enfatizan que es fundamental administrar adecuadamente el control interno, ya que proporcionará información fundamental para la toma de medidas necesarias en el futuro.

Además, Hall (2011) afirma que el control interno comprende procedimientos, políticas y prácticas que son utilizadas por cualquier organización para asegurar la eficiencia de las operaciones comerciales y especialmente el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración. Asimismo, Brandas et al. (2013) afirman

que el control interno puede garantizar la veracidad y confiabilidad de la información que se puede generar en todas las áreas de una empresa.

Para Vachovas y Lukas (2012), el control interno es un medio de gestión del control de riesgos que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos establecidos. Además, ayuda a evaluar las tendencias de desempeño y el potencial de la empresa y así detectar y abordar los diversos riesgos de manera oportuna. Por otro lado, Qaisar (2012) afirma que el control interno es una de las herramientas más efectivas para que una empresa detecte y evite riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades comerciales, además, ayuda a mantener un nivel razonable de riesgo que la empresa a menudo tiene que afrontar.

Según Isaza (2014) nos dice que el control interno son procedimientos compuestos de modelo de la compañía, técnicas, principios y elementos de comprobación y calcular los datos que son recogidos a través de la empresa, y facilitar que las ordenamientos y la del directorio mediante su información y éstas se desarrollen con lo respecto a normas políticas que esten actualizadas. (p.42).

Para una entidad es fundamental realizar un control interno, ya que de éste modo contribuye a brindar seguridad contable que está utilizando la organización, ya sea mediante procesos o políticas que le permitan mejorar para poder lograr los objetivos y así detectar los inconvenientes antes de tiempo y de esa manera dar soluciones a dichas irregularidades.

Mientras que Santillana (2015) nos alude que, los objetivos del control interno son: los objetivos operacionales, esto se basa eficazmente en las actividades que son elaboradas por la entidad, y estas contienen los resultados establecidos . Los objetivos reporte, estos indican que son la información monetario y no monetario , y alcanzan englobar la confidencialidad, transparencia y congruencia que son establecidos por los entes reguladores y por último los objetivos de cumplimiento, son referentes al desempeño de la regularización donde esta sujeta dicha organización. (p.79).

Un ente debe llevar un control acerca de lo que se está suscitando, para ello es necesario que cumpla con dichos objetivos de control interno para que así se pueda tener un mejor control que sea adecuado y le permita a la institución perfeccionar y disponer de riquezas con disposición de lograr una apropiada tarea y así lograr mejores calidades entorno al rendimiento.

Gomez, Blanco y Conde (2013) mencionan que el sistema de control interno se evalúa y se regula asimismo, de esa manera establece supervisiones constantes para la obtención de una mejor reforma de dirigir la organización aplicando diferentes procedimientos específicos de tal forma saber controlar los medios. (p.63).

Así mismo es necesario mencionar los objetivos del sistema de control interno. Por lo cual el autor Isaza (2014) nos menciona que existen objetivos principales: a) preservar el patrimonio que hay en la entidad persiguiendo así correcta dirección de los peligros que le puedan afectar al manejo de su riqueza de la empresa, b) reconocer los diferentes puntos del control interno en diferentes instrucciones y facilitando investigar sus actividades y sus funciones concretas por logro de sus reglas constitucionales c) asegurar una adecuada valoración y continuación de la gestión institucional, efectuando el plan gestión. (p.43).

Ante la caracterización de la empresa en su administración y perfeccionamiento de una modalidad de control interno, es importante esté dirigido a estos objetivos, ya que permitirá aplicar medidas para prevenir diferentes desviaciones que se puedan estar presentando en la entidad y que estas puedan afectar a lograr sus metas.

Para ello mencionaremos algunas de las características del control interno que nos brinda el autor mencionado anteriormente, donde nos manifiesta que: 1) el sistema de control interno constituye parte del sistema monetario y contable, esto nos quiere decir, que todas las áreas de la entidad deben estar generalizadas con la misma metodología, 2) la máxima autoridad de la compañía se encargará de conservar, establecer el sistema de control interno conforme a su entorno, distribución y cumplimiento de la entidad. 3) las transacciones de las organizaciones deben estar

registradas de forma correcta y oportuna y así consienta poder ordenar documentos ejecutivos, funcionarios y mercántiles mediante estándares y planeamientos. (p.44-45).

Por lo tanto, un control interno es un procedimiento ya que puede ser evaluado en cualquier momento de su desarrollo, este proceso puede ser realizado por directivos, trabajadores, etc. que operan en todos los niveles, los individuos que conforman dentro de la organización deben tener conciencia de las condiciones a evaluar dichos riesgos y emplear un control, de que solamente no son puntos restrictivos, por ende, pueden posibilitar conocimientos suscitando el alcance de lo establecido.

El autor Vásquez (2016) llega a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar el cumplimiento del Control Interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad. (p.151).

Así también el control interno consta de componentes el autor Estupiñan (2015) los define como aquellos que hace que el control sea un proceso multidireccional, repetitivo y permanente, estos influyen entre ellos mismos, conformando un proceso constituido que reacciona favorablemente a las situaciones que están en constante cambios. (p.28).

Estos componentes son de gran importancia para poder realizar un control adecuado frente a las áreas de la empresa y poder tomar acciones correctas frente a posibles conflictos que se logren demostrar durante un plazo determinado del control.

Estos componentes son 5 los cuáles son definidos por el mismo autor como: El Ambiente de control; consiste en plantear normas que estimulen e incentiven a que los colaboradores realicen sus actividades y puedan llevar un buen control. Siendo indispensable para la realización de los objetivos del control. (p.29). Evaluación de riesgos; es un elemento importante porque permite la identificación de los riesgos mas

relevantes y a su vez la base para establecer la forma de poder mejorar esos riesgos, y poder efectuar las metas de la organización. (p.31). Actividades de control; hace referencia a los procedimientos y las políticas que se realizan en la organización con el fin de poder ver el desempeño de las actividades diarias que se le asigna al personal, así también poder detectar riesgos o errores que se pueda estar cometiendo, perjudicando el logro de los objetivos. (p.34). Información y comunicación; es importante para inspeccionar una entidad y poder tomar decisiones correctas mediante la obtención de una información adecuada y oportuna dentro de toda la empresa y también tener una buena comunicación entre las áreas de la entidad para el logro de los objetivos y el desarrollo de las actividades (p.37). En Supervisión y seguimiento; se desarrolla una revisión y evaluación de los componentes para comprobar si se están logrando los objetivos de control y si, están disminuyendo los riesgos, teniendo gran importancia la gerencia llegando a tomar acciones en mejoramiento de presentarse posibles riesgos. (p.40).

Bravo (2000) en su libro nos da a conocer que existen tres métodos de evaluación del control interno que permitirán evaluar las actividades que se desarrollan en las empresas, los cuáles serán mencionados a continuación: Descriptivo: permite describir las diferentes actividades que se desempeñan en cada departamento, áreas de la empresa. (p.170). Cuestionario: es un instrumento que ayudará en la investigación, mediante la elaboración de preguntas que se le aplicarán a el personal de cada área con el fin de conocer como se ejecutan la operaciones o transacciones que llevan a cabo. Asimismo, la apropiada aplicación ayudará a generar información de alta calidad. (p.171). Gráficos o flujogramas: este método se explica mediante gráficos, el que permitirá visualizar la documentación e información procesada. (p.171).

Según el autor Cepeda (2015) nos da a conocer acerca de los tipos de control interno, entre ellos nos menciona al control gerencial, está dirigida a las personas con la finalidad de intervenir en dichas personas, para que sus obligaciones y conductas sean permanentes con los objetivos de la empresa. el control operativo está

encaminado a tareas que ya han sido realizadas, ya que esto va a permitir hacer un estudio inquebrantable de procedimientos, con la intención seguir vigilando los tipos de importancia y desempeño. Por otro lado el control contable está comprendida por reglas contables determinados, es así los procedimientos están interrelacionadas proporcionalmente de preservar recursos y capitales, seguridad de las operaciones clasificables, en cambio el control administrativo se enfoca en reglas dependientes para la compañía y estas disciplinas estén conectados a disposiciones legales reglamentarias y de acuerdo a la conformidad de las políticas de los niveles administrativos y directivos y por último tenemos al control presupuestario esta es una táctica fundamentada hacia el gestionamiento, ya que está apoyado en la dirección de objetivos., ya que uno de estos objetivos primordiales de una entidad es alcanzar determinada rentabilidad. (pp. 29-31).

Así también mencionaremos a Brenes (2015) donde nos manifiesta que la logística es fundamental en cualquier organización, puesto que interviene en los distintos procesos de las cadenas de suministro, el mismo, que permite gestionar eficazmente los distintos bienes y servicios que lo conforman. (p.8).

Según el autor Flamarique (2017) nos dice que existe diferentes tipos de almacén: De acuerdo a los requerimientos de una organización se tiene a los productos acabados, comestibles, materia prima y semielaborados; según la función de la organización de la empresa mencionaremos a los de servicio, de depósito, logístico y reguladores y de distribución. (p. 12-15).

Así mismo el autor mencionado anteriormente nos dice que existen métodos de almacenamiento es decir de que manera se ubican los productos entrantes en el almacén y para ello se divide en: almacén ordenado; la mercadería tiene un lugar determinado y ubicaciones establecidas y precisas y mientras que en el almacén caótico o de hueco libre aquí se asignan las ubicaciones a medida que se obtienen las mercancías, se trata de ubicaciones estandarizadas, este método se emplea en todo tipo de entidades ya sean pequeñas, medianas o grandes. (p.21).

Según los autores Correa et al. (2010) nos dice que la gestión de almacén es un elemento fundamental para poder lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y del volumen de los productos que se van almacenar. (p.49).

Por otro lado, Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

Asimismo, Gutiérrez (2010) señala que la gestión del almacén administra los diferentes productos que existen en el almacén que necesitan ser debidamente almacenados, de manera que se puedan abastecer rápidamente distintas áreas de la organización, siempre considerando el volumen de pedidos, rotación de productos y fechas de vencimiento. .

De igual forma, Escudero (2015) señala que la gestión de almacenes es el centro de regulación del flujo de stocks, los cuáles están estructurados y planificados para realizar funciones de almacenaje, incluyendo el ingreso de mercancías enviadas por proveedores para verificar si el número de guías de referencia es razonable. El siguiente paso es el almacenamiento, que consiste en colocar la mercancía en la zona más adecuada del almacén para que se pueda acceder y localizar fácilmente. La conservación y el mantenimiento tratarán de mantener la mercancía en las mejores condiciones durante el almacenamiento. El personal debe estar familiarizado con los documentos tales como pedidos, registros de compras, salida o movimiento de productos almacenados, y preparar los documentos generados por la entrada, salida o movimiento de los mismos.

Por otro lado, Gwynne (2017) afirma que la gestión de almacén se define como un proceso logístico interno que gestiona cualquier organización, que permite recibir, almacenar y distribuir cualquier material dentro del área de almacenamiento y hasta el

punto de llegar al consumidor final y sobre todo permite analizar y realizar un tratamiento adecuado de los datos generados. Del mismo modo, Rama et al. (2012) definen la gestión de almacén como el proceso de la función logística que tiene como finalidad recibir, acumular, conservar y trasladar los distintos bienes dentro del almacén de la empresa hasta la distribución del consumo final.

Asimismo, Anas et al. (2015) señalan que la gestión de almacenamiento es fundamental en cualquier empresa, ya que es mucho más eficiente y sobre todo genera menos esfuerzo y ayuda a reducir costos. Además, Maarten et al. (2014) señalan que esta gestión ayuda a optimizar la logística, lo que permite contar con información confiable, optimización de operaciones y sobre todo, rapidez en la entrega al consumidor final y reducción de costos.

Sin embargo, Ding (2013) afirma que la gestión del almacén es el reflejo de una variedad de almacenamientos y permite gestionar un flujo adecuado para la provisión de producción y la contabilidad de costos relacionados con la carga, gestión, entrada y salida del almacén. Asimismo, Faber (2015) afirma que permite asegurar el suministro continuo y adecuado de las diferentes materias primas y materiales de producción para garantizar los servicios de forma constante y equilibrada.

La finalidad de la gestión de almacén es velar por la seguridad de los servicios, materiales, medios de producción, productos o cualquier otra acción relacionada con el proceso productivo de la empresa (Villarroel y Rubio, 2012).

Según la teoría de Villarroel y Rubio (2012), la gestión del almacén consta de tres componentes: recepción, almacenamiento y distribución, los cuáles se detallan a continuación:

El primer componente es recibir y verificar los artículos o materiales que se comprarán o devolverán. Por ello, es fundamental realizar una adecuada coordinación con todas las actividades de transporte, manipulación y almacenamiento de los materiales adquiridos. Por otro lado, consiste en una serie de operaciones

encaminadas a identificar los productos ofertados por el proveedor al que se realiza el pedido. El acto de recibir el producto es responsabilidad del almacén. Por tanto, es recomendable establecer una zona adecuada para esta función. Si tiene una gran cantidad de actividades, el diagrama de la organización del almacén cuenta con un equipo con capacidad suficiente para realizar estas actividades correctamente.

Dentro de este componente se encuentra la descarga, desembalaje, inspección y verificación e ingreso de almacenes: la descarga está relacionada con el traslado de materiales desde el transporte hasta el control de recepción; es importante que se disponga del equipo y personal necesario para que esta actividad se lleve a cabo en el menor tiempo posible. Por otro lado, el desembalaje se realiza de acuerdo a la adquisición de la mercancía, que puede llegar en cajas, bolsas e incluso en unidades más grandes. La inspección y verificación incluye la preparación de la documentación que acompaña al producto para asegurar que la información esté completa. La cantidad de material recibido se pesa, mide, cuenta y valida con la cantidad requerida por la orden de compra. Si hay escasez o excedentes, estos se informarán al gerente del almacén a través de un informe de recepción. Finalmente, ingrese al almacén: consiste en verificar la cantidad y los documentos y notificar el control de calidad, la mercadería se ingresa en el área designada del almacén; se recomienda firmar y sellar la guía, y registrar los datos finales para el informe de recepción.

Como segundo componente tenemos al almacenamiento, el cual se planifica según el espacio de cada grupo de materiales o mercancías con características similares. Es necesario tener un conocimiento integral de los productos y sus requisitos de protección y manipulación, de modo que todos los materiales puedan pasar fácilmente el control de los empleados.

Dentro de esta etapa se debe considerar lo siguiente: Primera entrada o primera salida: esto ayuda a considerar la futura entrada del producto y la durabilidad a largo plazo en el almacén. Identificar la ubicación del almacén: cada material o producto debe estar ubicado en un espacio marcado con un nombre que facilite la ubicación y la localización en el momento de que este se busca, es imprescindible marcar en una

tarjeta el registro y el control respectivo de existencia. Codificación: cada producto debe estar registrado con un nombre o serie para una fácil identificación. Mejor aprovechamiento del espacio: es muy importante que el espacio se utilice correctamente y esto se logra almacenando los grandes bienes o productos en grandes espacios y en los pequeños espacios se deben considerar los pequeños productos o materiales.

Finalmente, la distribución es el acto de repartir un producto o bien. La gestión de almacén protege los bienes y productos distribuidos en diferentes puntos de entrega bajo la responsabilidad de gestionar las entregas, en función del volumen de operaciones del cliente o usuario final y de la mayoría de empresas.

Dentro de este componente, se deben considerar dos indicadores: el registro de movimiento de salida y la verificación de empaque. El primer indicador se refiere al envío de los datos del usuario, la fecha, ubicación, cantidad, pedido y firma del usuario que se encarga de recibir el envío. El segundo indicador se refiere a la revisión de la cantidad y calidad; esto se lleva a cabo comprobando la mercancía o los productos con el documento de salida.

Por otro lado, Flamarique (2019) señala que existen dos métodos de almacenamiento: almacenamiento ordenado y almacenamiento caótico o hueco libre. El almacenamiento ordenado es muy utilizado por las pequeñas y medianas empresas, ya que por su propia capacidad, diseñan o designan ubicaciones que tienen una medida determinada para los productos o bienes con características determinadas por la organización. Además, el mercado que satisface o cubre este tipo de empresas es estable y existen pocas variaciones en los productos. Por otro lado, el almacén caótico tiene que ver con las ubicaciones estandarizadas, puesto que es utilizado por la gran mayoría de empresa ya sean pequeñas o grandes, dado que tienen un mercado que presenta muchas variaciones o alto índice de rotación de productos, así mismo, para su fácil localización suele utilizarse la clasificación ABC.

Flamarique (2019) afirma que la clasificación ABC permite a la organización realizar una distribución ordenada de sus productos o bienes según la importancia, rotación, valor o cualquier característica que la empresa crea conveniente. Por tanto, este método permite clasificar y ubicar los productos no por la cantidad, sino por el aporte económico que puede generar a la organización. En otras palabras, esta clasificación consta de una regla 80/20, lo que significa que el 80% de los resultados están representados por el 20% del trabajo.

Los productos de la categoría A se caracterizan por una alta rotación. Generalmente, representan el 15% y 20% de los materiales y constituyen del 60% al 80% de los costos, ventas, movimientos e inventarios.

Los productos de la categoría B se caracterizan por un nivel medio de rotación. Los productos de esta categoría constituyen entre el 25% y el 35% de los productos o materiales y representan entre el 10% y el 20% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

Los productos de la categoría C se caracterizan por presentar un nivel de rotación bajo o muy bajo. Los productos de esta categoría constituyen entre el 40% y el 60% de los productos o material y representan entre el 5% y el 10% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Según su Enfoque**

Según su profundidad es una investigación de enfoque cuantitativo, el estudio cuantitativo es secuencial y probatorio, se realiza recolección de datos, se miden las variables en un contexto dado, de acuerdo a que las mediciones se realizan mediante métodos estadísticos, con el propósito de implementar modelos de procedimiento y contrastar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). En este sentido, el estudio es cuantitativo porque la variable de control interno fue medido a través de un cuestionario y la gestión de almacén a través de una lista de cotejo, el mismo que fue respondido por el personal de trabajo de la empresa en estudio.

##### **Según su Diseño**

Por otro lado, es de diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández et al., (2014) la investigación de diseño no experimental permite analizar fenómenos desde su contexto natural, es decir, que en dicha investigación no existe manipulación de variables. Por otro lado, es transversal, ya que la información se obtendrá en un solo momento. La investigación es de diseño no experimental, ya que los factores de las variables (control interno y gestión de almacén) fueron analizados en su contexto natural, es decir, en ninguna circunstancia se manipularon las variables. Además, es transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez y por tanto la información se recogió en un único momento.

##### **Según su Alcance**

Es descriptivo y propósitivo; según Hernández et al., (2014), el objetivo principal de la investigación descriptiva es describir las peculiaridades o características de los fenómenos a estudiar. Además, es propósitivo ya que a través de la descripción de los fenómenos se podrá conocer con mayor profundidad los problemas de estudio y en función a ello se podrán establecer las acciones de mejora. Por lo tanto, el estudio es

descriptivo, ya que se describió la situación actual de los factores de la variable control interno y la variable gestión del almacén, lo que permitió conocer las deficiencias de ambas variables y en función de ello se podrá desarrollar el aporte científico direccionado a fortalecer los problemas diagnosticados o de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Control interno.**

El Control Interno se define como un proceso perenne o también es un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad que les permita coordinar para proporcionar seguridad y respeto, en relación a lograr el alcance de las metas (Melendez, 2016,p.25).

#### **Variable dependiente: Gestión de almacén.**

Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.174) nos señalan que la población o también llamado universo es una fusión de todos los casos que están conformadas con limitadas especificaciones. Se eligió a la población que se estudió en la presente investigación y en este caso estuvo conformado por 3 trabajadores registrados en planilla.

## **Muestra**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.175) nos indican que la muestra es un subgrupo de la población general. Es un subconjunto de componentes que están vinculadas a un conjunto debidamente establecido.

Por lo tanto, en la presente investigación no se extrajo ninguna muestra, dado que se contaba con una población pequeña y se abarcó el 100% para ser evaluada.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.1.1. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta.

según López y Fachelli (2015) la encuesta radica en la recolección de datos mediante la interrogación de los individuos cuyo fin es obtener de manera metódica establecida sobre conceptos que provienen de una contingencia de investigación previamente fundada (p.8). Por lo tanto, la encuesta se utilizó para obtener información respecto a la variable de estudio, lo cual fue proporcionado por los participantes de la investigación.

Observación directa.

Según Hernández et al., (2014) es una técnica que ayuda al investigador a observar directamente un objeto de estudio en un espacio determinado. En este caso, la investigadora pudo observar directamente la gestión de almacén en la empresa en estudio.

Análisis documental.

Según Rivera (2013) el análisis documental constituye la información de un documento en un registro ordenado, mediante el cual extraemos varios documentos

impresos y no impresos que permitieron reconstruir información, analizándolos y ayudando a tener un gran valor en su representación.

### **3.1.2. Recolección de datos**

Cuestionario.

Según García (2002) nos dice que el cuestionario es una agrupación de interrogantes que están sistemáticamente ordenadas con cohesión, con un sentido lógico y psicológico, denotado con un lenguaje simple y claro ya que esto proporciona que se realice la recolección de datos a partir de fuentes primarias (p.7). En el presente estudio, el cuestionario estuvo compuesto por un total de 15 preguntas establecidas según la operacionalización de la variable control interno, el mismo que fue aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio, con alternativas de respuesta que van desde Total acuerdo (5) hasta Total desacuerdo (1).

Ficha de cotejo.

Vara (2012) señala que la lista de cotejo es un conjunto de acciones, comportamientos o procesos que el investigador desea observar. En este instrumento, el observador marca la ocurrencia de un evento cuando éste ocurre. Por lo tanto, la ficha de cotejo fue aplicada en el área de almacén de la empresa en estudio, lo que permitió observar los procesos que se desarrollaban en función a la gestión de almacén.

Guía documental.

Se utilizó para recopilar la información de los diferentes documentos que valieron como sustento para la fundamentación y conclusión del proyecto de investigación. En este caso se solicitaron los registros de compras del almacén, entre otros documentos.

### **3.1.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez.**

Parella (2012, p. 161) mencionan que la validez semeja la relación entre lo que se mide y aquello que verdaderamente se quiere, verifica que el instrumento esté debidamente elaborado de acuerdo a las objetivos y variables de investigación.

#### **Confiabilidad.**

Hernández., et al (2014) nos mencionan que hace referencia a la coherencia y consistencia que tiene un instrumento para producir resultados favorables. Además, el resultado debe ser mayor a 0.725.

Los resultados obtenidos evidencian que la confiabilidad del instrumento de recolección de datos demostró un valor de 0.836, lo que significa que las preguntas miden lo que el instrumento busca medir, es decir, existe consistencia y coherencia. Se muestran en el Anexo N° 5.

### **3.5. Procedimientos**

Los instrumentos de recopilación de datos se realizaron de acuerdo a las variables de estudio, asimismo, para la obtención de información se utilizó el cuestionario y la lista de cotejo, además, se pudo coordinar con el gerente la visita que se dió a la entidad para realizar la lista de cotejo y la aplicación del cuestionario, teniendo las consideraciones por la conyuctura del covid-19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software estadístico como el SPSS para representar toda la información recolectada del cuestionario con la finalidad de que la información sea representada en forma de gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta los sugeridos por los autores Noreña, Moreno, Rojas y Rebolledo (2012).

#### **Consentimiento informado**

Todos los participantes fueron informados por los responsables de la administración del cuestionario, donde se les comunicó el tiempo o duración de la aplicación, la calidad en la que serían evaluados, los fines de la obtención de resultados y en función a ello puedan decir si desean o no participar.

#### **Confidencialidad**

A los participantes no se les solicitó ninguna información personal, es decir, el cuestionario fue aplicado de forma anónima, además, toda información recolectada fue solo para fines académicos y no se entregó a otras personas que no cuente con la respectiva autorización.

#### **Observación participante**

En cada momento se veló por la comodidad de los participantes, cuidando su integridad y actuando con profesionalismo para prevenir cualquier negligencia que pueda afectar negativamente.

#### IV. RESULTADOS

##### Datos generales

**Tabla 1**

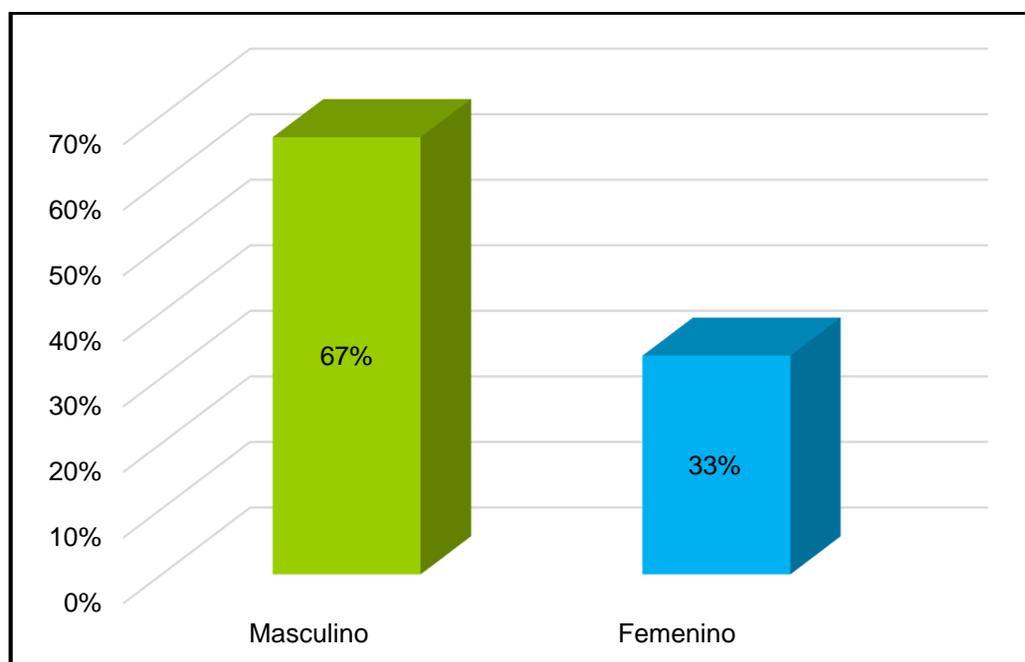
*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	2	67%
Femenino	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 1.**

*Distribución según género*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 1 muestran que del 100% de los colaboradores evaluados, el 67% pertenecen al género masculino y solo el 33% al género femenino.

**Tabla 2**

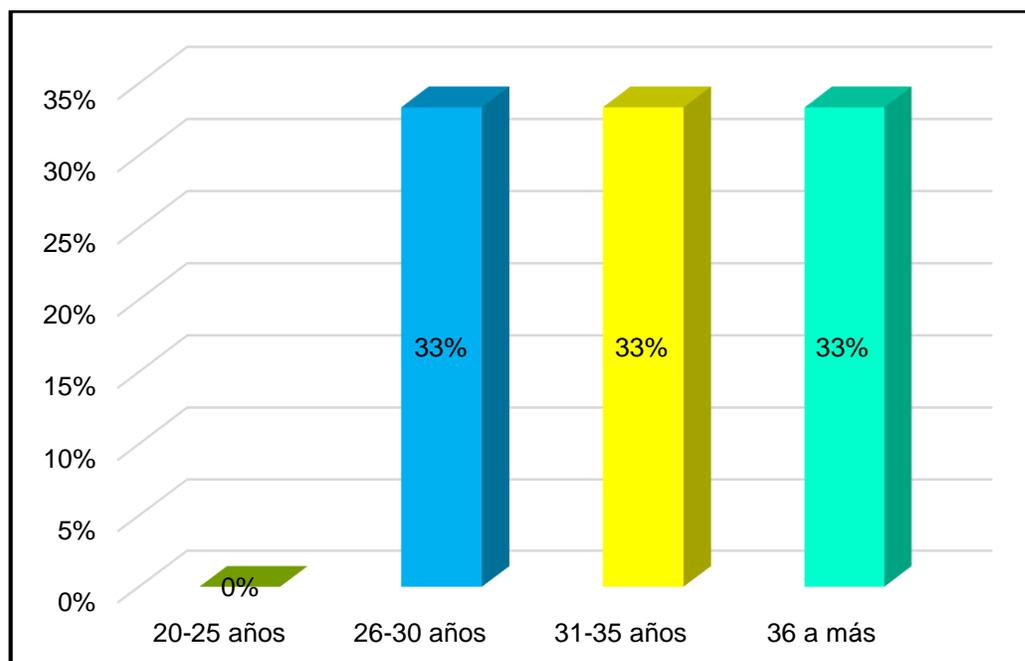
*Distribución según edad*

Categorías	n	%
20-25 años	0	0%
26-30 años	1	33%
31-35 años	1	33%
36 a más	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Distribución según edad*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura 2, muestran que el 33% de los empleados evaluados tienen entre 26 y 30 años, el 33% entre 31 y 35 años y el otro 33% de 36 años a más.

**A. Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Para cumplir con el primer objetivo específico se utilizó el cuestionario estructurado según la operacionalización de variables, el mismo que fue aplicado a tres colaboradores de la empresa en estudio, logrando obtenerse los siguientes resultados:

**Dimensión 1: Ambiente de control**

**Tabla 3**

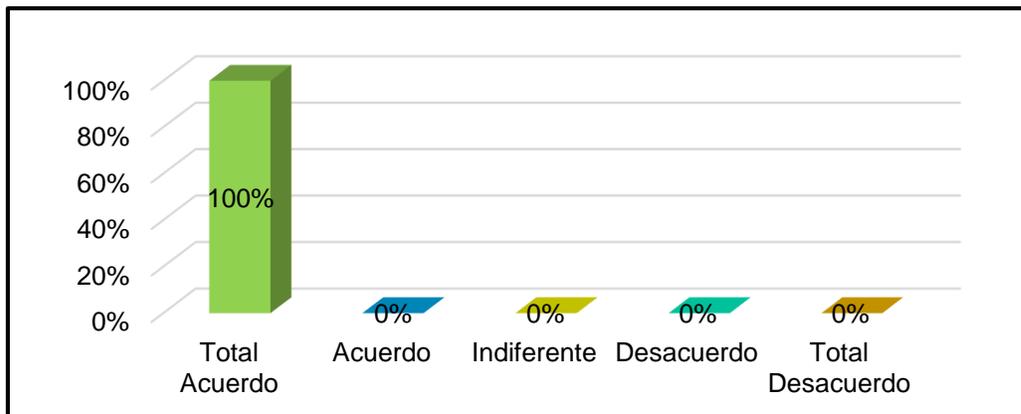
*Se mantiene una conducta integra*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	100%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 3.**

*Se mantiene una conducta integra*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de los colaboradores evaluados consideran que en la empresa en estudio se practican los valores éticos y también se fomenta una conducta integra. Por

lo tanto, todos los evaluados tienen la suficiente firmeza en sus acciones realizadas dentro de su entorno laboral.

**Tabla 4**

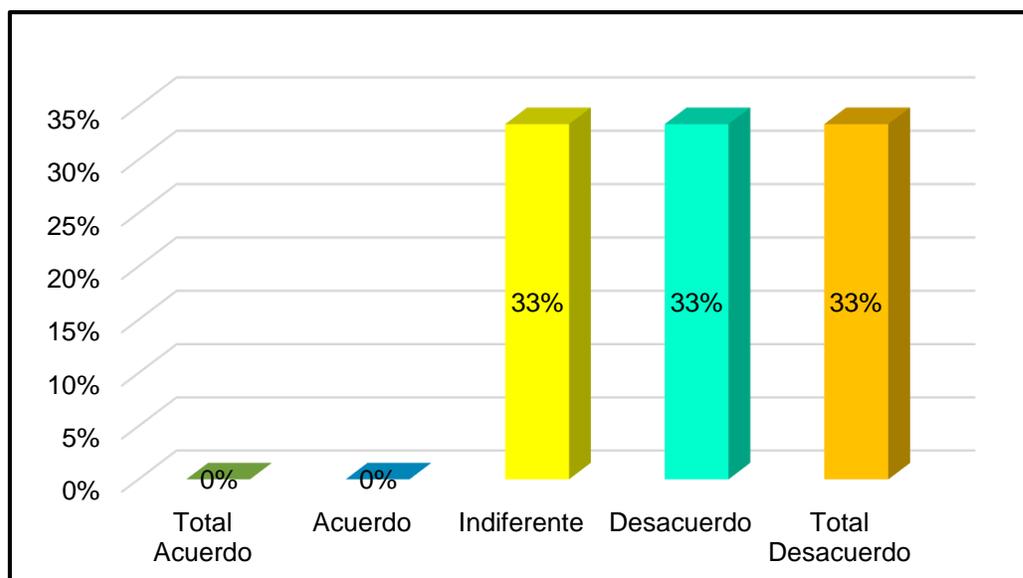
*Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 4.**

*Evaluación de conocimientos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 4 se puede observar que el 66% de los encuestados está en desacuerdo y el 33% se muestra indiferente ante este indicador. Se evidencia que la

mayoría de los colaboradores considera que la empresa no evalúa frecuentemente sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades.

**Tabla 5**

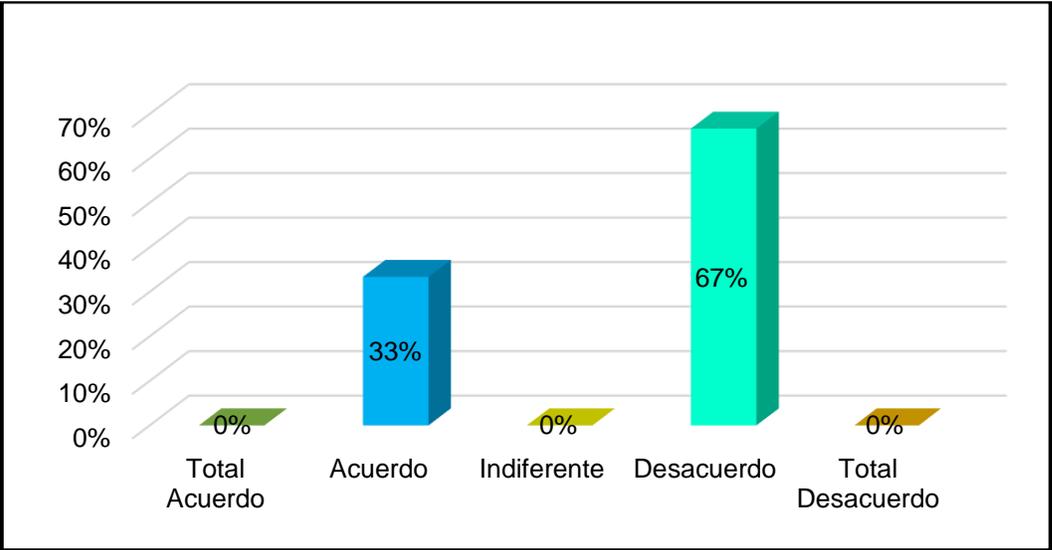
*Acciones para evitar riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 5.**

*Acciones para evitar riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 5 se muestra que el 67% de los colaboradores evaluados está en desacuerdo y el 33% está en acuerdo. Según los resultados se puede afirmar que la mayoría de los evaluados están en desacuerdo, ya que no se considera

actividades oportunamente para evitar riesgos, lo que genera deficiencias dentro del área de almacén y sobre todo no permite llevar una adecuada gestión.

**Tabla 6**

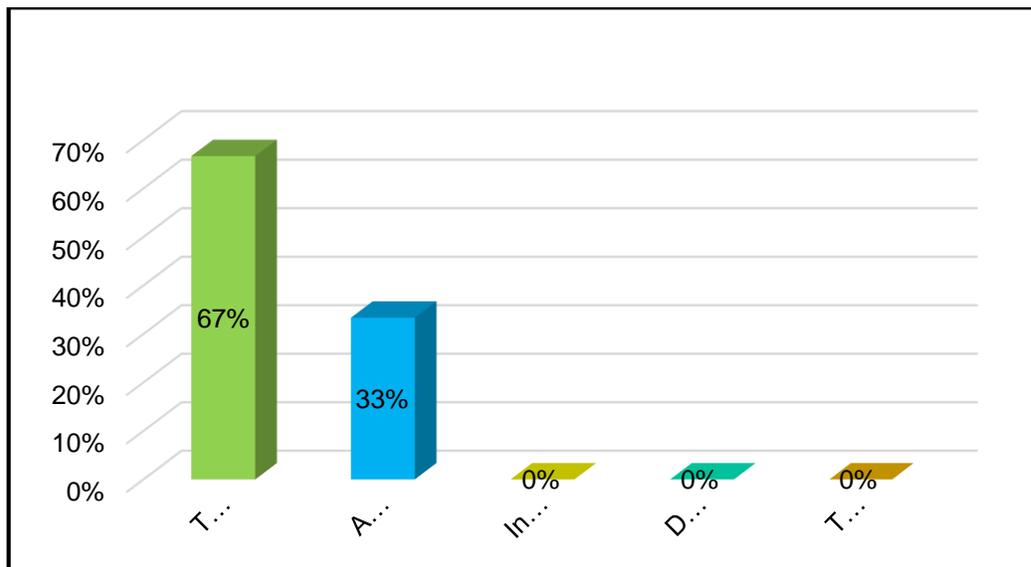
*Políticas y prácticas para capacitación*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 6.**

*Políticas y prácticas para capacitación*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los datos estadísticos de la tabla y figura 6, es evidente que el 100% de los evaluados están en acuerdo, dado que la empresa sí establece políticas

y prácticas orientadas a la formación del trabajador, es decir, fortalece los conocimientos para un mejor desarrollo del personal interno.

## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

**Tabla 7**

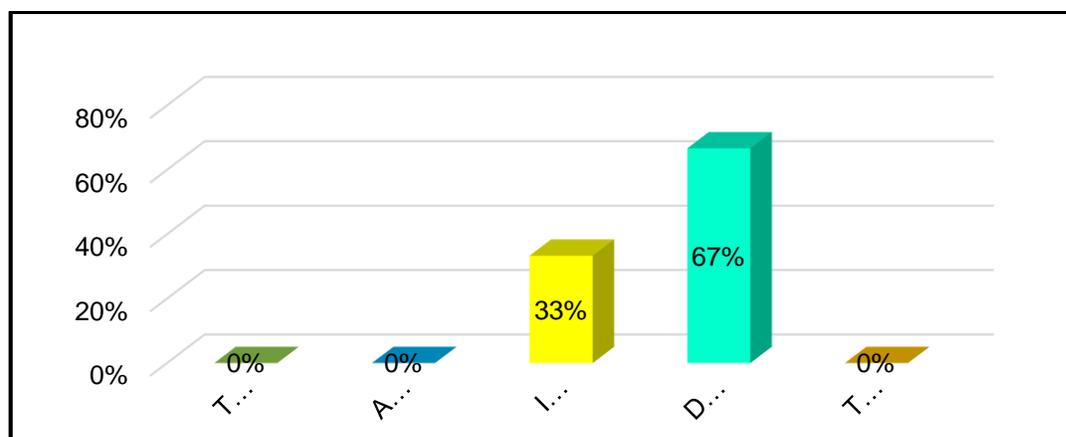
*Se identifica inmediatamente los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 7.**

*Se identifica inmediatamente los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% de los evaluados indicó estar en desacuerdo y el 33% indica indiferencia frente a este indicador tal como se evidencia en la tabla y figura 7. Los resultados precisan que los evaluados en su mayoría consideran que la empresa no tiene la capacidad de identificar oportunamente los riesgos que se presentan dentro del área

de almacén, situación que conlleva generar ciertas deficiencias en la gestión del almacén.

**Tabla 8**

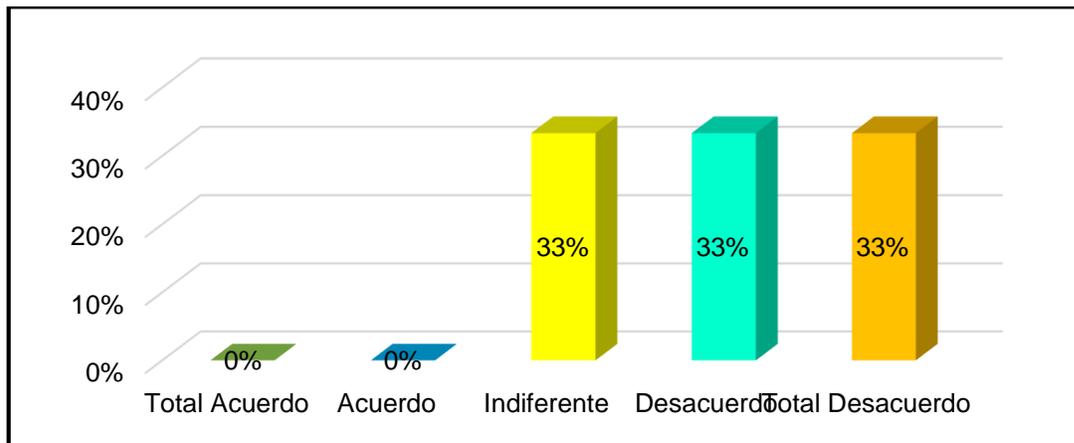
*Se valora los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 8.**

*Se valora los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 66% de los evaluados está en desacuerdo y el 33% se inclina por la categoría de indiferencia. Los resultados son evidentes y permiten afirmar que en el área de almacén no se valoran las deficiencias y los riesgos que usualmente se presentan, resultado preocupante, ya que las consecuencias pueden perjudicar negativamente a la gestión que se desarrolla en la unidad.

**Tabla 9**

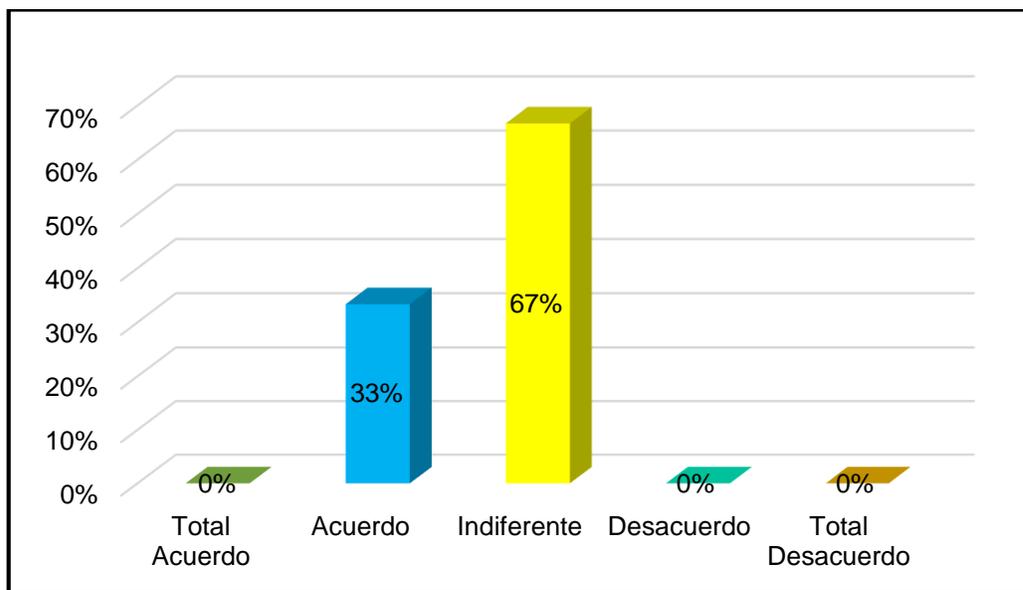
*Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	2	67%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 9.**

*Se da respuesta a los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se observa que el 67% de los evaluados manifiesta su indiferencia hacia este criterio y solo el 33% manifiesta estar de acuerdo. Según los resultados, la mayoría desconocen si la empresa da una respuesta oportuna a los riesgos, sabiendo que es fundamental en el desarrollo de las funciones, además, si no se maneja correctamente puede generar deficiencias en el momento que otras áreas soliciten información o algún producto necesario.

### Dimensión 3: Actividades de control

**Tabla 10**

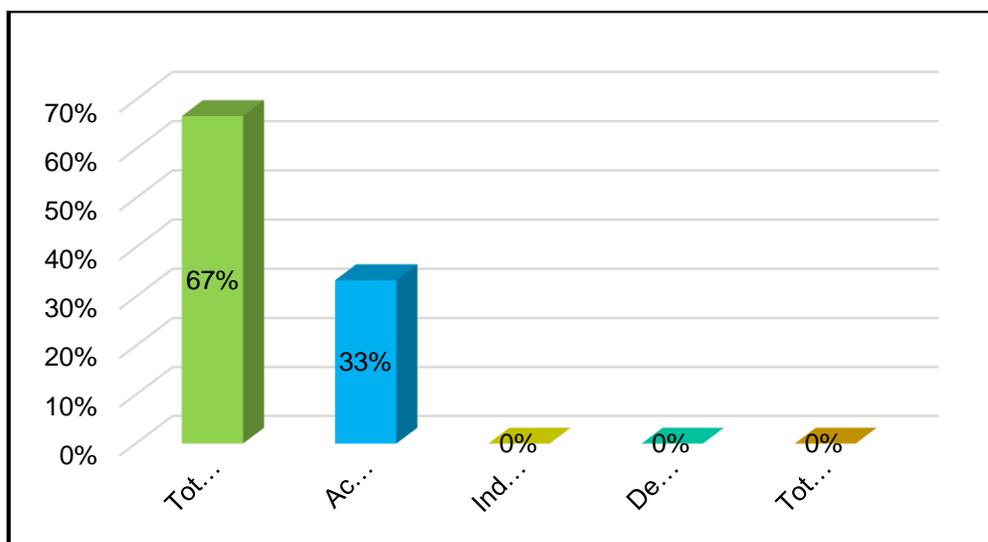
*Segregación de funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 10.**

*Segregación de funciones*



*Nota:* Elaboración propia.

La tabla y la figura 10 muestran que el 100% de los evaluados estuvo de acuerdo, dado que en la empresa la segregación de funciones se realiza apropiadamente, lo que permite la correcta separación de las distintas responsabilidades de las actividades que realiza cada trabajador.

**Tabla 11**

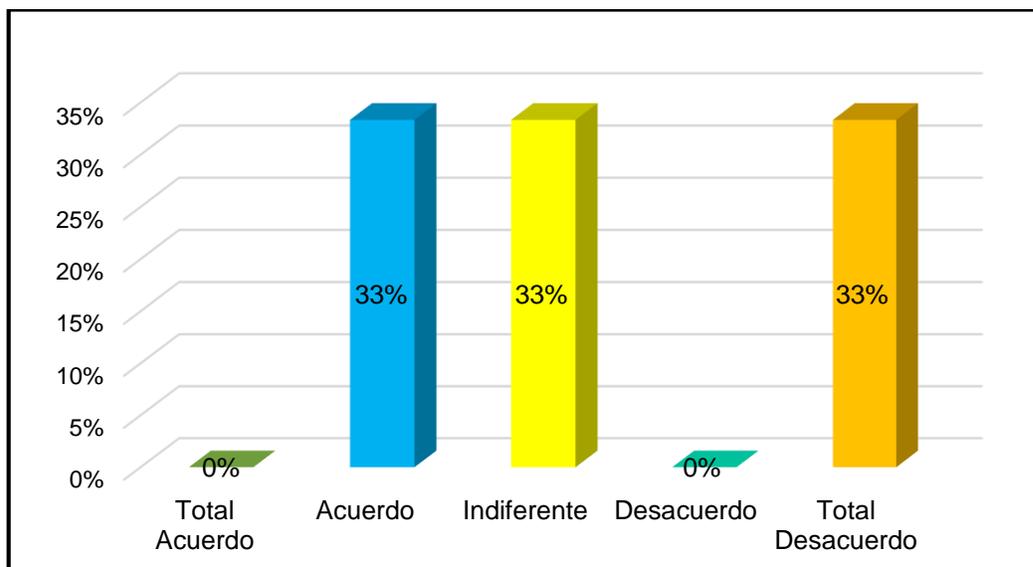
*Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología utilizada es la adecuada*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 11.**

*Tecnología adecuada*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y la figura 11 muestran que el 33% está de acuerdo, 33% es indiferente y 33% indica estar en desacuerdo, puesto que la organización no realiza ningún procedimiento que permite conocer si las diferentes tecnologías que se vienen utilizando son las apropiadas para el negocio, lo que puede indicar que la institución no puede contar con los sistemas adecuados para el correcto desarrollo de las distintas actividades.

**Tabla 12**

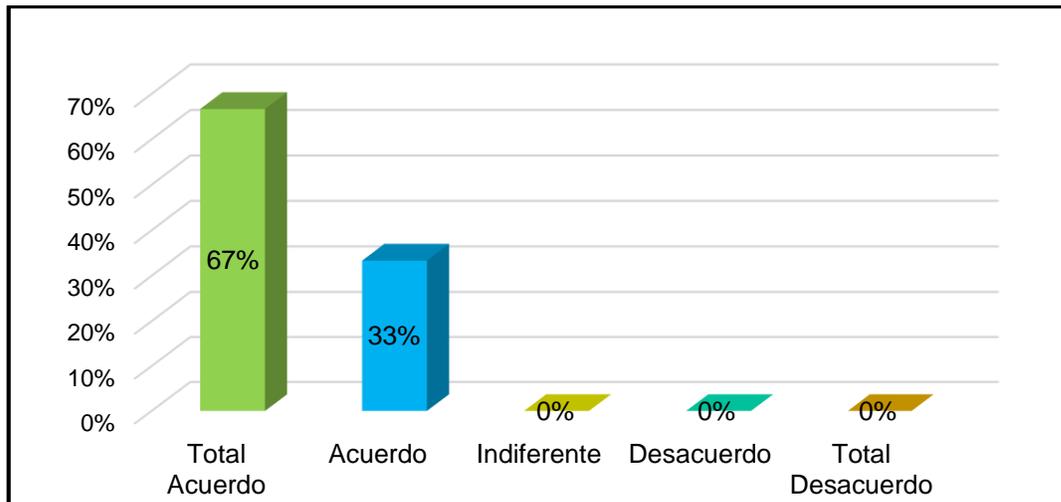
*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 12.**

*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 12 se puede observar que el 100% de los evaluados está de acuerdo, dado que para cumplir con los objetivos dentro del área se siguen los lineamientos o procedimientos de acuerdo con la política establecida por la empresa.

#### Dimensión 4: Información y comunicación

**Tabla 13**

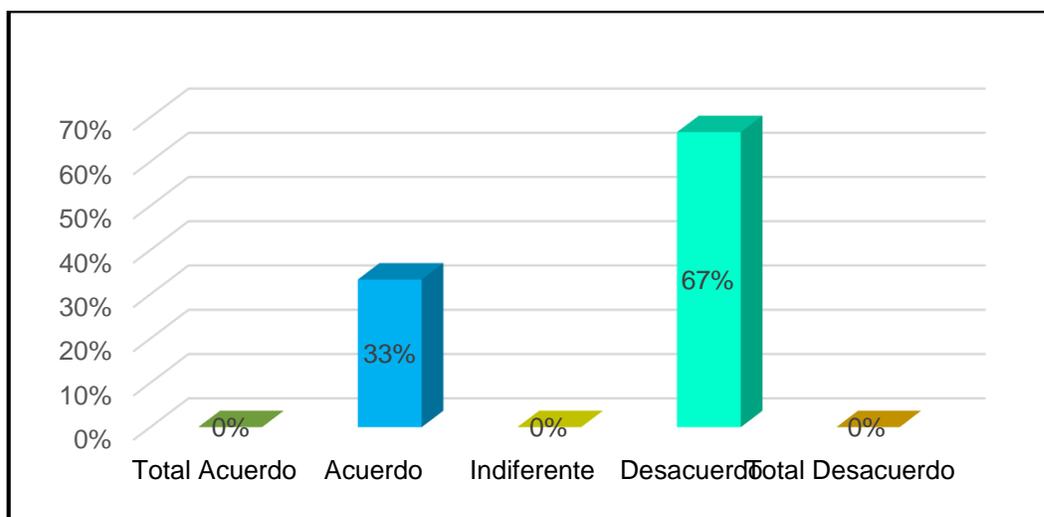
*Información de calidad para un adecuado funcionamiento del Control Interno*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 13.**

*Información de calidad*



*Nota:* Elaboración propia.

Los datos muestran que el 67% de los encuestados indica estar en desacuerdo y el 33% está de acuerdo. Los resultados son precisos e indican que la empresa no maneja la información adecuada para el correcto funcionamiento del control interno, lo que también genera un pobre desarrollo de las actividades diarias.

**Tabla 14**

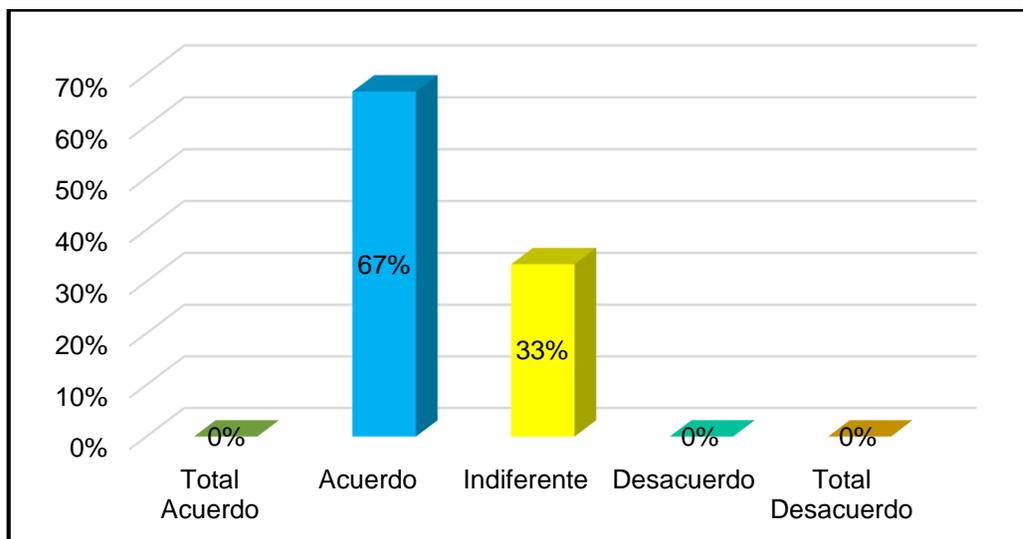
*Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	67%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 14.**

*Proceso para responsabilidades*



*Nota:* Elaboración propia.

Del 100% de los encuestados, el 67% está en acuerdo y el 33% indicó su indiferencia frente a este criterio. Los resultados nos permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un proceso adecuado para comunicar al personal las distintas funciones que deben cumplir para fortalecer el control interno.

## Dimensión 5: Supervisión y seguimiento

**Tabla 15**

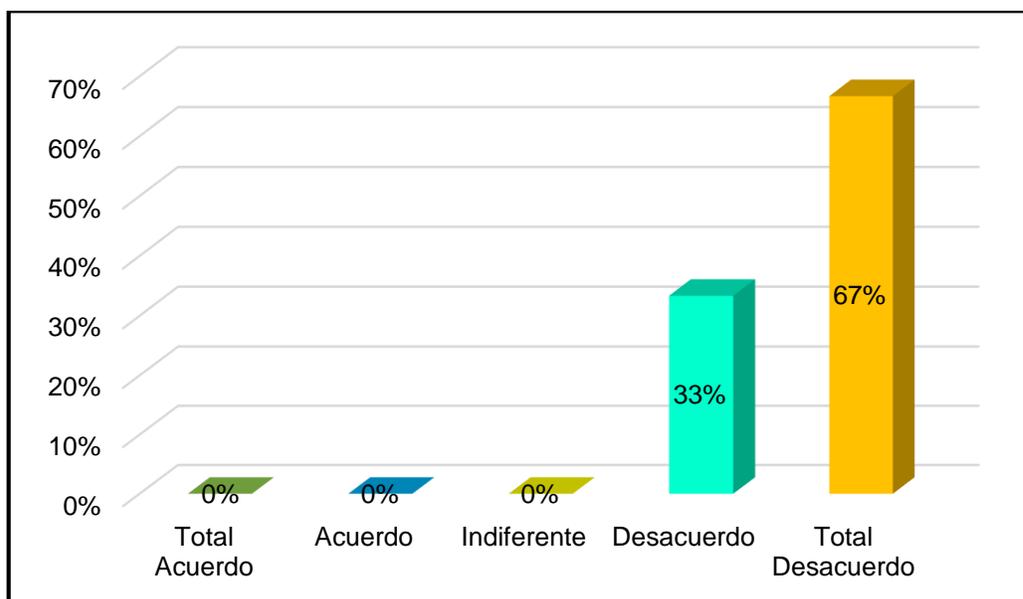
*Se establece una línea de base del Control interno.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	2	67%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 15.**

*Línea de base del Control Interno*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de la población evaluada indica estar en desacuerdo, ya que consideran que en la empresa no existe ninguna base para comprender los procesos de mejora respecto al control interno, sabiendo que esto es fundamental para identificar las debilidades y en función a ello establecer las mejores acciones de fortalecimiento.

**Tabla 16**

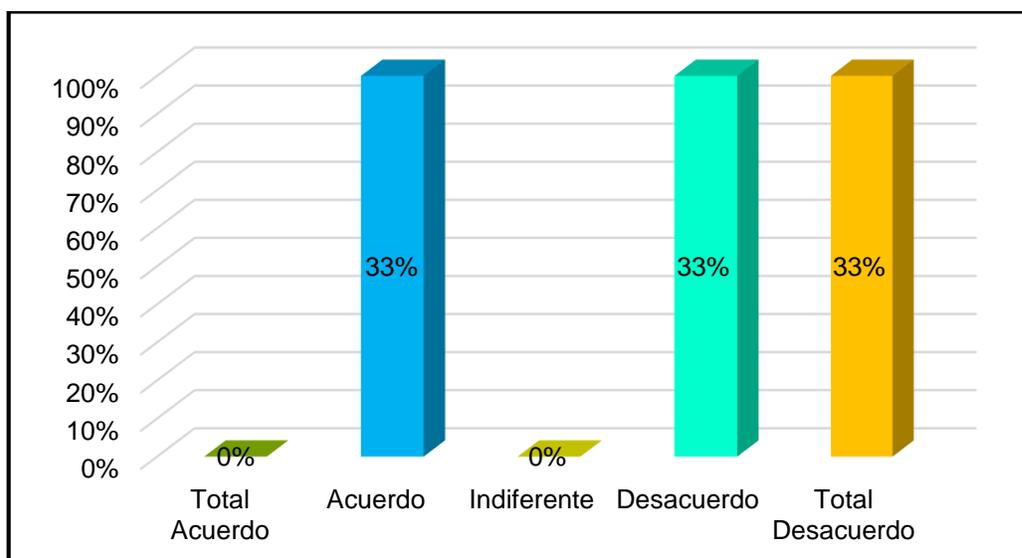
*Se reporta las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 16.**

*Se reporta las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 16 muestran que el 66% de los colaboradores evaluados están en desacuerdo, ya que el área de almacenamiento no reporta las deficiencias al responsable correspondiente, lo que genera que las debilidades identificadas no se fortalezcan de manera adecuada y en el tiempo oportuno; sin embargo, hay un porcentaje del 33% que indica lo contrario.

**Tabla 17**

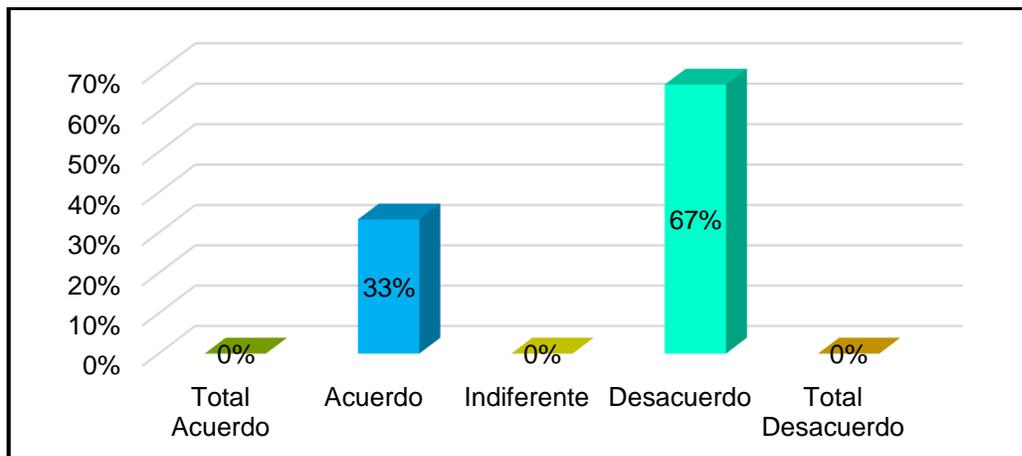
*Medidas para mejorar las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 17.**

*Medidas para mejorar las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% manifiesta estar en desacuerdo, ya que considera que no se consideran acciones adecuadas para solucionar las deficiencias reportadas, lo que genera incertidumbre en el responsable del área de almacén, debido a la falta de atención a las dificultades reportadas e incluso puede llegar al límite de no realizar ningún informe por falta de apoyo o atención necesaria, sin embargo, el 33% indica estar en acuerdo como se evidencia en la tabla y figura 17.

**B. Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Estas deficiencias se identificarán a través de la aplicación de la lista de cotejo cuyo contenido está establecido según los componentes de la variable gestión de almacén establecidos en la teoría de Villarroel y Rubio (2012).

**Tabla 18**  
*Lista de cotejo*

N°	Lista de cotejo Preguntas	Respuesta	
		SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿Los productos se trasladan desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	✓	
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		✓
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		✓
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree usted que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		✓
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		✓
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		✓
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		✓
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	✓	
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		✓
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		✓
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		✓
<b>Ubicación de almacén</b>			

*Nota:* Elaboración propia

12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?		✓
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	✓	
<b>Codificación</b>			
14	¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?		✓
<b>Utilización del espacio</b>			
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?		✓
<b>Registro de movimiento de salida</b>			
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?		✓
<b>Verificación o empaque</b>			
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?		✓
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?		✓
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?		✓
<b>Totales</b>		<b>3</b>	<b>16</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>16%</b>	<b>84%</b>

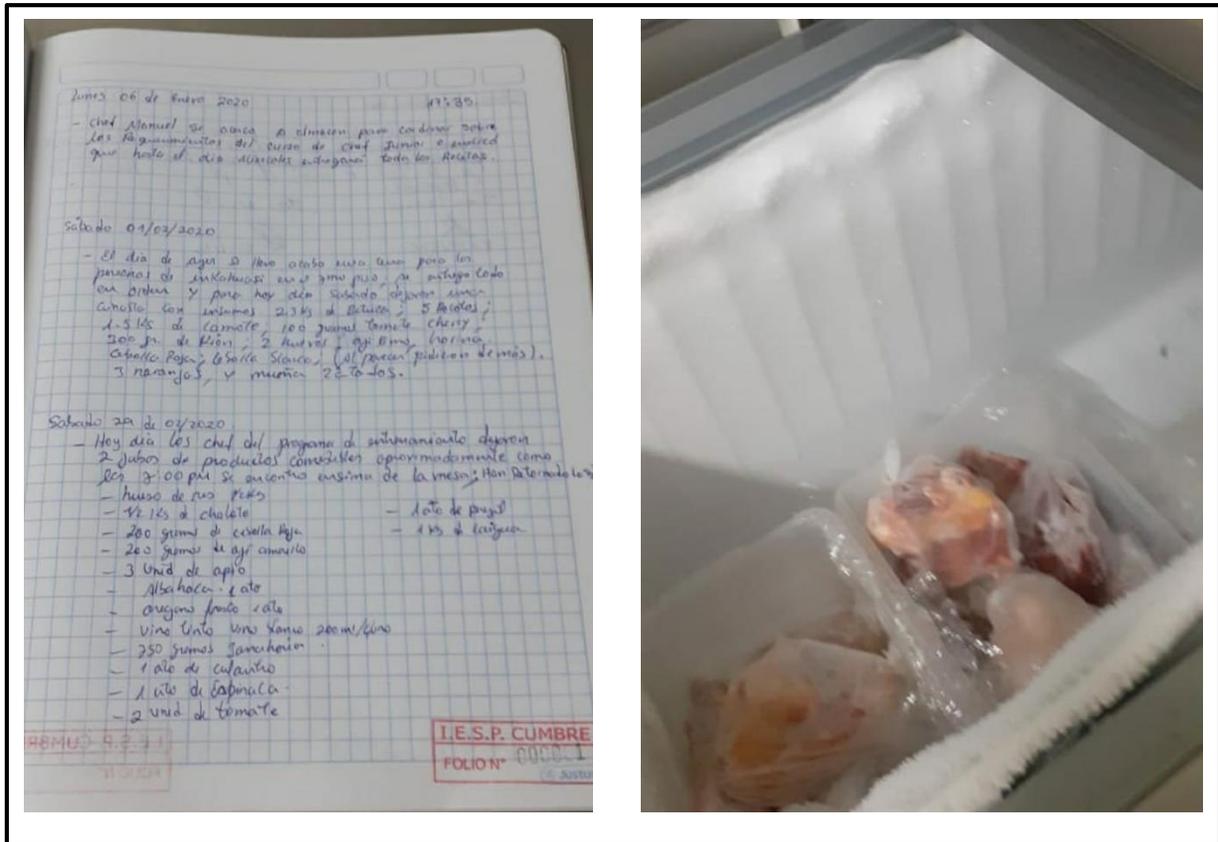
De acuerdo con los resultados de la lista de cotejo que se muestra en la tabla anterior, se puede afirmar que se debe mejorar el 84% de los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén de la empresa en estudio, prevaleciendo riesgos en el embalaje y empaque para una correcta distribución del producto, además, no son inspeccionados con un control de calidad, no existe un sistema para el control de la salida de los productos, los responsables de entregar los productos no detallan las características y peso (solicitante, aula, docente, cantidad, etc.) en ningún documento, es decir, no existen los documentos necesarios que certifiquen la salida de los productos, así mismo, no se cumple con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, para las entradas de cualquier mercancía no tiene un formato específico, no hay control en la ubicación de los distintos productos que ingresan al almacén, la codificación no se realiza correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyen apropiadamente y como resultado final también



Por lo tanto, los resultados son evidentes que la empresa carece de formatos apropiados para poder llevar un correcto control de las actividades.

### Figura 19.

Reporte de productos en mal estado.



Nota: Analisis documental.

El responsable recepciona la mercadería o los productos solicitados al proveedor, sin embargo, muchos de ellos son presentados en mal estado, situación que ha conllevado a que dichas deficiencias sean reportadas a la administración de la empresa, sin embargo, el encargado no tiene el suficiente interés en solucionar dicho reporte. Por lo tanto, se puede afirmar que no se toman acciones adecuadas para dar solución a las deficiencias reportadas por el área de almacén.

## Figura 20.

Codificación de productos.



*Nota:* Analisis documental.

Los productos no llevan una correcta codificación. Según el responsable de almacén, cada estante ha sido clasificado por letras, sin embargo, los productos no se encuentran en el lugar que corresponde, además, solo lleva una etiqueta con el nombre del producto, pero no tienen una clasificación, especificación y ubicación. Por lo tanto, es importante que todos los productos sean codificados y cada estante lleve una etiqueta con tipo de producto y el código correspondiente.

### **C. Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Toda organización o institución se encontrará siempre en la necesidad de hacer uso de diferentes técnicas o herramientas para poder alcanzar su propósitos establecidos. En el mundo empresarial, las empresas productoras o de servicios, privadas o públicas, necesitan mecanismos de control interno para gestionar adecuadamente sus actividades.

El Control Interno es una herramienta que utilizan muchas empresas para generar seguridad y confianza en el logro de sus objetivos, además, permite gestionar adecuadamente todas las actividades que se desarrollan con el fin de evitar ineficiencias o cualquier desperdicio. Por lo tanto, el sistema de control interno es aquel que se ajusta a estándares, políticas, metodologías y registros debidamente organizados, permitiendo que el responsable o gerente de la organización tenga una seguridad razonable del cumplimiento de los fines organizacionales. En este sentido, la implementación del control interno permite a las organizaciones optar por múltiples beneficios en el desarrollo de sus actividades.

Frente a la realidad problemática de la empresa en estudio, buscamos establecer estrategias basadas en los mecanismos del sistema de control interno, que ayudarán a detectar y prevenir errores o deficiencias que se están produciendo durante el desarrollo de las actividades dentro del área de almacén.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Fortalecer la gestión de almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., a través de mecanismos de control interno.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

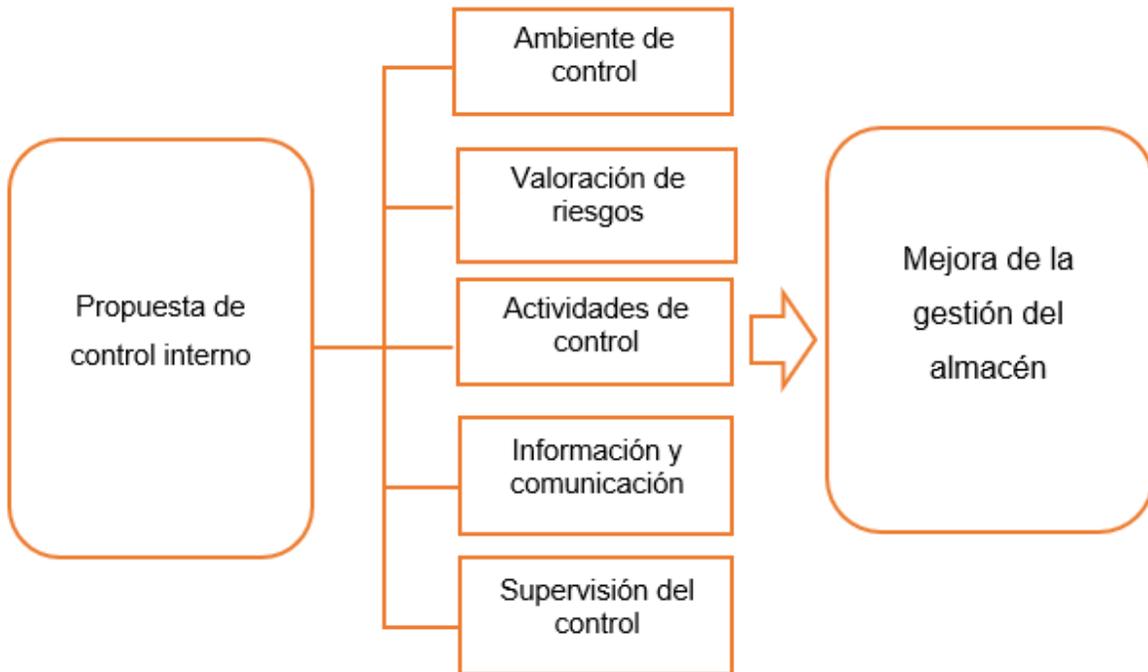
Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

## Estructura de la propuesta

Figura 21.

*Propuesta de control interno*



*Nota:* Elaboración propia

Estrategia 1: Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Las actividades que se llevan a cabo en este objetivo están relacionadas con el primer componente de control interno, que permite el establecer acciones encaminadas a mantener la eficiencia en el desarrollo de las actividades de todos los participantes. De acuerdo con los resultados, se demostró que la empresa en estudio no evalúa los conocimientos, destrezas y habilidades de los empleados y además que no toma las acciones correspondientes para evitar riesgos.

### Acción 1: Taller de capacitación al personal

Capacitar constantemente a los empleados, con el fin de potenciar sus conocimientos y así puedan demostrar una mayor eficiencia en sus actividades asignadas, lo cual permitirá optimizar resultados, cumplir los objetivos, responsabilidades y desafíos establecidos por la institución y así lograr resultados que benefician a la organización.

**Tabla 19***Taller de capacitación*

<b>Taller</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Taller de capacitación	-Gestión de procesos -El almacén y su proyección en la empresa -Control de inventario -Evaluación de inventario -Codificación de materiales -Distribución del almacén y sus mercancías	Sesión 1: 2.00 Horas			
	-Elementos para la toma de decisiones -Mejora continua -Manejo de los documentos de control como son las guías de remisión, facturas, formatos de ingreso y salida de productos -Como se debe hacer un inventario y con qué áreas se debe coordinar para la conciliación	Sesión 2: 2.00 Horas	Semestral	S/. 400	S/. 800.00

*Nota:* Elaboración propia.

## Acción 2: Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

Es importante que todos los miembros de una organización tengan claro qué responsabilidades deben cumplir, principalmente los responsables de cada área. En este caso, se establece un formato MOF para el contador, administrador y jefe de almacén, esto con la finalidad de que las áreas administrativa, contable y de almacén realicen una adecuada gestión de las actividades y así puedan contribuir con resultados favorables para la empresa.

### Tabla 20

*MOF para el contador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Contador
<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Objetivo del cargo</b>	
-Garantizar el registro de las actividades económicas, para elaborar los estados financieros	
<b>Funciones básicas</b>	
-Realizar la determinación de los impuestos del periodo	
-Representar a la empresa en procesos de fiscalización por SUNAT	
-Asesorar a la empresa en temas contables y tributarios	
-Registrar las operaciones comerciales de la organización	
<b>Funciones específicas</b>	
-Mantener actualizadas las cuentas de la empresa	
-Supervisar el procedimiento contable y cumplimiento de políticas de acuerdo a la normativa tributaria	
-Proveer información tributaria, contable y económica a la empresa	
-Poner en conocimiento los valores de las obligaciones financieras y tributarias de la empresa	
-Realizar las planillas de pago para los colaboradores de acuerdo a las leyes laborales	
- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 21***MOF para el jefe de almacén*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Jefe de almacén
<b>Área</b>	Almacén
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de productos, materiales y equipos.	
<b>Funciones básicas</b>	
Registrar, coordinar e informar sobre toda entrada o salida de mercadería en el Área de Almacén.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Realizar formatos para llevar un apropiado control del inventario	
- Controla la entrada y salida de los productos del almacén	
- Lleva al día el registro de almacén	
- Clasifica la mercadería requerida, y realiza un control constante del almacén	
- Recepciona los productos adquiridos por la empresa calificándolos según su calidad	
- Planificar, coordinar, ejecutar, procesar y registra operaciones referidas a su funcionamiento	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.**Tabla 22***MOF para el administrador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administración
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de Administración	
<b>Funciones básicas</b>	
Velar por el desempeño eficiente de todos los miembros de la organización y realizar actividades direccionadas al crecimiento de la misma.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto	
- Crear una sana convivencia en la empresa	

- Estar pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos
- Administrar los bienes muebles e inmuebles de la entidad
- Coordinar con las áreas a su cargo sobre el trabajo a realizar
- Verificar que las áreas a su cargo, estén llevando a cabo una gestión ordenada.

### **Supervisión**

Supervisado por gerente

*Nota:* Elaboración propia.

Estrategia 2: Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente permite identificar y realizar un análisis de los riesgos que pueden darse en el desarrollo de las actividades direccionadas al cumplimiento de objetivos.

Acción 1: Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar para identificar y evaluar los riesgos.

Para ello es importante que se realice un taller de capacitación relacionado a la gestión de riesgos, inventario relacionado a los riesgos identificados en las distintas áreas administrativas, especialmente almacén, analizar la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos identificados y finalmente tomar acciones direccionadas a fortalecer los riesgos.

#### **Tabla 23**

*Criterios para la valoración de riesgos*

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Valor	4	6	8	10

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

**Tabla 24**

*Mapa de riesgos*

		Impacto			
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Probabilidad	Muy alto	10	8	6	4
	Bajo	40	32	24	16
	Medio	60	48	36	24
	Alto	80	64	48	32
	Muy alto	100	80	60	40

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Los riesgos identificados se sugieren registrar en el siguiente formato que es parte del sistema de control interno, planteado por la normativa del Diario El Peruano 2019. Además, dichos valores ayudarán a decidir si los riesgos son tolerables o necesariamente se tiene que tomar acciones de mejora.

**Tabla 25**

*Registro de riesgos*

Riesgo identificado		Nivel de valoración del riesgo		
Área	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Estrategia 3: Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Las acciones establecidas dentro del componente control son políticas y procedimientos encaminados a minimizar los riesgos que dificultan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución y son llevados a cabo por todo el personal que integra la entidad.

Acción 1: Desarrollar un manual de políticas para el área de almacén.

A continuación se propone un manual de políticas, el mismo que puede ser modificado cuando sea necesario.

**Tabla 26**

*Manual de políticas*

<b>Manual de políticas</b>	
<b>Área</b>	<b>Almacén</b>
1	El área de almacén debe cumplir con el abastecimiento permanente a todas las áreas de la empresa
2	Si los productos llegan en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, se comunicará al área administrativa para la devolución correspondiente
3	Se debe impedir el ingreso al área de almacén a personas no autorizadas
4	Actualizar los Kardex mediante el registro oportuno de las salidas y entradas de los productos
5	EL inventario físico de almacén debe realizarse cada tres meses y la línea de productos consumibles una vez al mes
6	El área de almacén debe velar que los productos de consumo que requieran especial conservación estén correctamente almacenados, además de controlar la fecha de caducidad
7	El responsable de almacén debe informar al área administrativa los equipos, instalaciones o colaboradores que influyan negativamente a la calidad de los productos

- 8 Organizar y controlar la recepción y distribución de los productos garantizando su protección física y la optimización en la distribución
  - 9 Todo movimiento de productos o cualquier mercadería debe ser documentado, señalando la cantidad, codificación, descripción y caducidad
- 

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 2: Definir actividades que permitan controlar la tecnología que se utiliza dentro de la institución.

Cumplir los siguiente:

Definir políticas para la seguridad informática de la institución. Se propone implementar copias de seguridad para proteger los datos o cualquier otra información valiosa para el área correspondiente. Además, se deben crear contraseñas para cada computadora y renovarlas cada 3 meses, y se deben usar antivirus actualizados en cada dispositivo.

Realizar reportes sobre la tecnología que se esta utilizando. Es importante que el responsable del área de almacén realice reportes en tiempos determinados al área administrativa con el propósito de informar la seguridad de la información que se está manejando, esto ayudará a evitar pérdidas de información o detectar oportunamente alguna deficiencia que se presente en los sistemas que se están utilizando.

Estrategia 4: Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente hace referencia a la información y comunicación que la institución debe desarrollar para cumplir con el CI y a alcanzar sus objetivos establecidos.

Acción 1: Garantizar información y comunicación de calidad.

Es importante que la información sea comunicada en el momento oportuno, además, debe ser confiable para que el area correspondiente tome las correctas

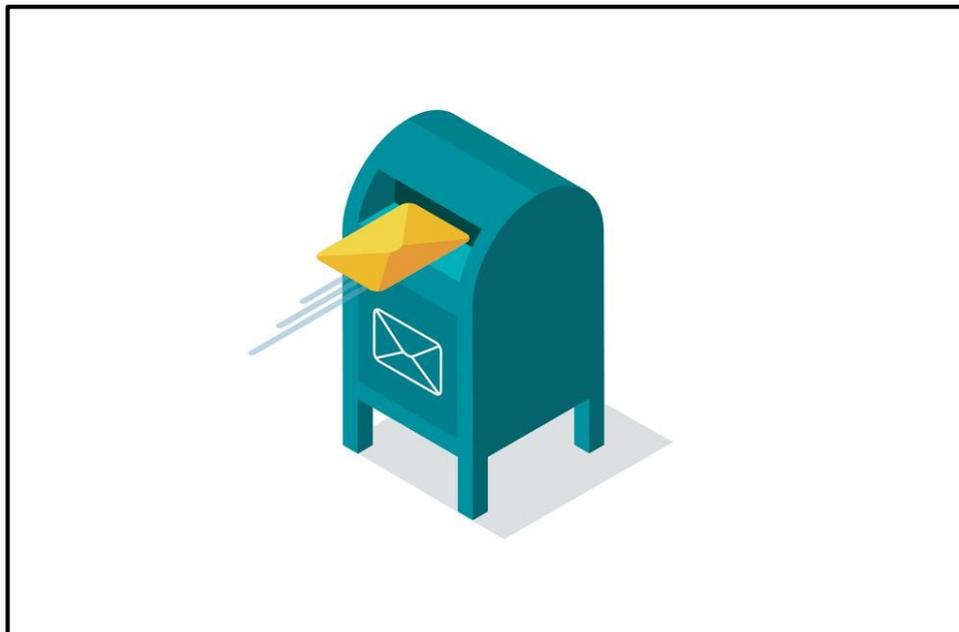
decisiones. La comunicación no solo permite informar alguna deficiencia que se venga atravesando en cualquier area de la organización, sino que tambien permite mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que pueden realizarse en la organización.

Establecer reuniones mensuales. Esto ayudará a los empleados o al responsable del área a comunicar cualquier sugerencia, inquietud o duda que pueda surgir en el área de trabajo, lo que permitirá a los responsables actuar a tiempo y tomar las medidas necesarias.

Buzón de sugerencia. A través de este medio de comunicación los colaboradores podrán dejar sugerencias, opiniones o cualquier inquietud que puedan tener, sin que esto pueda pasar por momentos incómodos a la hora de opinar o comunicar.

**Figura 22.**

Buzón de sugerencia



*Nota:* Multiservicios J&C S.A.S

Estrategia 5: Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Hace referencia al control de los componentes que se están desarrollando y sus respectivos principios, así mismo se debe evaluar los resultados y la comunicación de los mismos dando a conocer a un responsable de la institución.

Acción 1: Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de la institución.

- a) Comunicar a los responsables las deficiencias encontradas en el proceso del control interno para que se tomen medidas correctivas.
- b) Dar a conocer a la institución las medidas que se consideraran para afrontar dichas deficiencias.
- c) Llevar un registro adecuado de las deficiencias reportadas por el personal de las diferentes áreas.

Estrategia 6: Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

Accion 1: Implementar sistema Kardex

La empresa no cuenta con un sistema Kardex, sabiendo que esta es una herramienta esencial para mantener un registro adecuado de las entradas y salidas de inventario, además, permite conocer el costo y las existencias en cualquier oportunidad, sin la necesidad de recurrir a realizar un inventario físico.

Acción 2: Codificación de productos

Uno de los principales factores que afecta a la gestión de almacén es la codificación de productos. Por lo tanto, se propone un formato para codificar los productos y otro para ser colocado en cada estante del almacén.

**Tabla 27**

*Formato de codificación de productos*

<b>Código X</b>	<b>Código XXX</b>	<b>Código XX</b>
Letra de clasificación	Especificación	Ubicación

*Nota:* Elaboración propia.

Para llevar una correcta codificación se propone que en el código uno el primer dígito sea una letra, el cual tendrá como finalidad representar al producto según a la clase que corresponda, los siguientes tres dígitos del segundo código representarán a la marca y el último código representará la identificación para la ubicación.

**Tabla 28**

*Formato de etiqueta para estante*

Empresa	
Tipo de producto:	
Código:	
Fecha:	

*Nota:* Elaboración propia.

### Acción 3: Formato de control de entradas

Este formato permitirá acreditar el ingreso de los diversos productos que se encuentran dentro del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 29***Formato de control de entradas*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE ENTRADAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

**Acción 4: Formato de salida de almacén**

Este formato permitirá acreditar la salida de todos los productos del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 30***Formato de salida de almacén*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE SALIDAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

---

Acción 5: Formato de control de existencias

Este formato permitirá que los trabajadores de la empresa consignen los datos exactos encontrados en el área de almacén. El documento contará con el número de talonario, el responsable de la supervisión y las características de los productos como, fecha, tipo, código, descripción, entrada, salida y existencia.

**Tabla 31**

*Formato de control de existencias*

---

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.	N° de talonario.....					
<b>CONTROL DE EXISTENCIAS</b>						
Supervisado por:						
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Existencia</b>

---

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 6: Formato de orden de compra

Este formato permitirá que el comprador solicite al proveedor o vendedor los productos consignados en dicho documento. A continuación se propone el formato con sus características respectivas.

**Tabla 32**

*Formato de orden de compra*

<b>Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.</b>	
<b>Orden de compra N°.....</b>	
Proveedor:	
Fecha de pedido:	Fecha de pago:...../...../.....
Términos de entrega:	

Sírvase por este medio suministrar los siguientes productos

<b>N°</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Costo total

Elaborado por:..... Autorizado por:..... Recibido por:.....

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 33***Actividades y presupuesto*

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación al personal MOF	Semestral Única vez		S/400.00 S/0.00	S/800.00 S/0.00
	Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar (taller capacitación)	Semestral		S/200.00	S/400.00
Estrategia 3	Desarrollar actividades de control para reducir el riesgo	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Definir actividades que permitan controlar la tecnología	Permanente		S/0.00	S/0.00
Estrategia 4	Garantizar información de calidad	Permanente	Administración	S/0.00	S/0.00
	Garantizar una comunicación efectiva(buzón de sugerencia)	única vez		S/300.00	S/300.00
Estrategia 5	Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del CI	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Implementar sistema Kardex	Única vez		S/2,000.00	S/2,000.00
Estrategia 6	Codificación de productos (Etiquetas)	-		S/300.00	S/300.00
	Formato de control de entradas	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de salida de almacén	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de control de existencias	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de orden de compra	-		S/0.00	S/0.00
<b>Total</b>					<b>S/3,800.00</b>

*Nota:* Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

Para la recolección de los datos estadísticos, el cuestionario fue sometido previamente a la confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual demostró tener una fiabilidad de 0.836, lo que significa que el instrumento es consistente y coherente para ser aplicado, es decir, las preguntas miden lo que pretenden medir, además, esto es sustentado por los autores Hernández et al. (2014) quienes afirman que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes cuando el valor es mayor a 0,725. Por lo tanto, los resultados se obtuvieron mediante el cuestionario y la lista de cotejo, logrando registrar una hoja de datos de la información brindada por los participantes de la aplicación y la observación directa, además, fue posible obtener fotografías de algunos deficiencias encontradas en el área de almacén.

Por otro lado, una de las limitaciones más importantes que intervino en la presente investigación fue el acceso a la información de la empresa, ya que por la coyuntura del COVID-19 se dieron ciertas restricciones para hacer un análisis exhaustivo de todos los documentos y procesos que se realizan en el área de almacén, quedando solo el registro de algunas fotografías para su posterior análisis. Por ello, se sugiere a los futuros investigadores realizar un análisis más profundo de los documentos y procesos que se siguen en el área de almacén con el fin de obtener resultados más relevantes y conocer con mayor precisión las deficiencias que nos permiten llevar una adecuada gestión en dicha área.

En función del primer objetivo específico: evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., se evidenciaron deficiencias, dado que la mayoría de los evaluados indicó que la institución no evalúa con frecuencia sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades, así mismo se obtuvo que no existe un sistema de control interno en el almacén de los productos debido a que no se toman acciones oportunas para identificar y poder evitar los riesgos que se presentan en dicha área, como son el mal estado de alimentos perecibles, estos mismos no llegan a tener gran

valor de importancia para el área administrativa debido a la falta de compromiso y desarrollo de sus funciones, asimismo no se tiene la tecnología adecuada que permita tener la información adecuada y oportuna de las deficiencias que se presentan en el área, no llegando a tomar las medidas necesarias.

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Ballardo y Guevara (2018) en su investigación a la empresa Seguridad Industrial Guevara donde obtuvieron como resultados que no existe un sistema de control interno en los almacenes, además la falta de un manual de funciones y también la capacitación al personal que operan en el área de almacén por tal motivo es primordial contar con un sistema de control interno para salvaguardar los recursos de la empresa. Y por otra parte Tineo (2018) en su investigación concluyó que en la organización estudiada no existe control de riesgos, y no se realiza un eficiente manejo administrativo que permita tener un control y supervisión al área de almacén.

Respecto al segundo objetivo específico: identificar las deficiencias existentes en el área del almacén, se pudo obtener que existen deficiencias en el empaque y embalaje, es decir, la mayoría de los productos perecibles no cuentan con la protección y conservación adecuada para garantizar su calidad, almacenamiento, distribución y, sobre todo, para facilitar su fácil manejo dentro de la organización. Además, no existe un sistema para controlar la salida y entrada de productos, lo cual es una acción desfavorable ya que no contar con ningún documento que acredite la salida o entrada de productos genera deficiencias en los distintos movimientos que se realizan dentro del área de almacenamiento, asimismo, cuando se entrega un producto al solicitante no se registran las características necesarias para seguir posteriormente un control correspondiente.

Resultados semejantes obtuvo Rufasto (2018) quien realizó su estudio y concluyó que en la organización el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén tenían que ser mejoradas debido al mal manejo, también utilizó la lista de contejo como herramienta para obtener la información

requerida, lo que nos permite señalar que ambas organizaciones tienen deficiencias en la mayoría de sus procesos internos, y esto se debe principalmente a la falta de control en las diversas actividades que realizan, ya sea en recepción, despacho, distribución, almacenamiento, registro, o cualquier otra actividad que se desarrolle dentro del área de almacenamiento. Así también Bustamante (2019) en su investigación concluyó que la empresa estudiada no contaba con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco con un sistema como Kardex. Por lo tanto, los resultados son evidentes que ambas organizaciones carecen de formatos o sistema que permita llevar un adecuado control de todos los movimientos que se realizan dentro del área de almacén.

Así mismo se evidenció que no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, no hay control en la ubicación de los diferentes productos que ingresan al almacén, la codificación no se hace correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyan adecuadamente.

Estos resultados son similares a los encontrados por Tineo (2018), quién concluyó que los productos en el área de almacén no están codificados para una rápida ubicación. Por lo tanto, todas estas deficiencias nos permiten señalar que la empresa necesita hacer uso de herramientas que le permitan gestionar adecuadamente todos sus procesos que se llevan a cabo en la unidad de almacenamiento.

Finalmente, se diseñó un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, el cuál se basó en actividades relacionadas con el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se lleva a cabo en el área de almacén. Actividades relacionadas con las acciones realizadas por Tineo (2018), quién tuvo como propósito mejorar el área de almacén de Agroveterinaria Sahuil SAC a través de un sistema de control interno, que incluyó actividades basadas en los componentes de control interno y el diseño de formatos de etiqueta, codificación, entrada y salida de productos.

En tal sentido, Vásquez (2016) llegó a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar un sistema de control interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

El primer objetivo específico: Se evaluó el sistema de control interno del almacén de la empresa en estudio, de acuerdo a los cinco componentes se concluyó en el aspecto de ambiente de control, la empresa no evalúa las habilidades y conocimientos que poseen los colaboradores para el correcto desarrollo de sus actividades; en la evaluación de riesgos, no se posee la capacidad de poder identificar los riesgos que se presentan en el área de almacén en el momento oportuno, así como no se les da importancia; por otro lado en las actividades de control no se desarrolla el uso de una tecnología adecuada que permitan un mejor manejo y control de las actividades y sus posibles deficiencias; en el aspecto de información y comunicación se puede apreciar que no se tiene un control interno adecuado de los productos comestibles y productos perecibles, debido a la falta de comunicación por parte de las áreas, y el desconocimiento de los problemas que ocurren en el almacén; en el componente de supervisión y seguimiento se pudo obtener que no se reportan las deficiencias que están ocurriendo al personal encargado, así como no se toman las acciones oportunas por parte del personal para dar solución a los problemas como es evitar la pérdida de alimentos ya sea por mal estado o fecha de caducidad.

En el segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa, se concluyó que el 84% de los procesos que se llevan a cabo deben ser mejorados en el área del almacén, en el cuál no existe un sistema ni formatos para el control de la salida y entrada de los productos, no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, la codificación no se realiza correctamente y principalmente no hay control en la ubicación de los diferentes productos.

En el tercer objetivo específico: Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, se concluyó que se comprenderán varias actividades relacionadas al ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de entrada, salida, codificación y etiquetas de productos, además, también se propuso un formato

para el control de existencias y orden de compra, por lo cual estas actividades servirán a la empresa para que tenga un mejor control en el área del almacén y así evitar deficiencias que se han estado suscitando en dicha área.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente, seguir fomentando los valores éticos y llevar una adecuada segregación de funciones para evitar deficiencias en el cumplimiento de las actividades, además, se sugiere potencializar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, evitar e identificar oportunamente los riesgos para darle una solución inmediata y finalmente implementar mecanismos de comunicación (buzón de sugerencias) para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores y en función de ello generar información de alta calidad para llevar un adecuado control interno.

Se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., mejorar los procesos de gestión en el área de almacén, mediante la implementación de las actividades del control interno, los formatos para el control de la salida y entrada de los productos, la codificación, cumplir con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos y distribuir adecuadamente los productos con mayor rotación.

Finalmente se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, poner en marcha las actividades establecidas en la propuesta de la presente investigación, dado que están diseñadas de acuerdo a las deficiencias diagnosticadas y orientadas a mejorar la gestión del almacén mediante un adecuado control interno.

Se recomienda a los futuros profesionales que sigan realizando análisis más profundos de todos los documentos y procesos que se llevan a cabo en el área de almacén y que ayuden a fortalecer a la entidad, con el fin de obtener nuevos hallazgos que permitan contribuir a los encontrados en esta investigación, así como crear alternativas direccionadas a fortalecer la gestión del almacén.

## REFERENCIAS

- Afiah, N., Alfian, A., y Poppy, S. (2020). Effect of Employee Competence and Internal Control Systems on Accounting Information Quality of the local Government in West Java region. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 25. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27963086015/html/index.html>
- Anas, M., Hazem, K., Yousef, A., Abeer, Q., Luma, G. L., & Iman, H. (2015). Actuación y mejora de un sistema de gestión de procesos secundarios en un sistema automatizado de una casa de gestión de sistemas. *Procedia CIRP*, Vol.42, 568-572.
- Ballardo, I. P. y Guevara, J. C. (2018). *Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la Empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte ]. Repositorio Institucional UPN. <http://hdl.handle.net/11537/21046>
- Bofil, A., Sablón, N., y Florido, R. (2017). Procedure to inventory management in the central warehouse of a Cuban Commercial Chain. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 9, 12-24. [https://www.researchgate.net/publication/331013720\\_PROCEDURE\\_TO\\_INVENTORY\\_MANAGEMENT\\_IN\\_THE\\_CENTRAL\\_WAREHOUSE\\_OF\\_A\\_CUBAN\\_COMMERCIAL\\_CHAIN](https://www.researchgate.net/publication/331013720_PROCEDURE_TO_INVENTORY_MANAGEMENT_IN_THE_CENTRAL_WAREHOUSE_OF_A_CUBAN_COMMERCIAL_CHAIN)
- Brandas, C., Stirbu, D., y Didagra, O. (2013). Integrated Approach Model of Risk, Control and Auditing of Accounting Information Systems. *Informatica Economică*. Vol. 17, 87-95. [https://www.researchgate.net/publication/260298152\\_Integrated\\_Approach\\_Model\\_of\\_Risk\\_Control\\_and\\_Auditing\\_of\\_Accounting\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/260298152_Integrated_Approach_Model_of_Risk_Control_and_Auditing_of_Accounting_Information_Systems)
- Bravo, M. (2000). *Control interno*. Ed. San Marcos ( 1a. ed.). Perú. <http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9719>

- Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, vol. 15, 195-208. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789484>
- Cartajena, R. (2019). *Análisis de la gestión logística del restaurante Ají 555 real thai cuisine del distrito de San Borja en la ciudad de Lma, 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/>
- Camacho, E; Gil, D y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cepeda alonso, G (1997). *Auditoria y Control interno*. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Bogota, D.C., Colombia. <https://www.worldcat.org/title/auditoria-y-control-interno/oclc/318236880>
- Cubas, S. M. y Solano, C. A. (2018). *El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/>
- De la Cruz, J. (2018). *Implementación de un sistema contable automatizado para la gestion eficaz de inventarios en el area de almacen en el restaurant la Rosa Nautica S.A en el periodo 2016-2017* [tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/>
- Ding, W. (2013). Study of Smart Warehouse Management System Based on the IOT. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol. 180, 203–207. [https://www.researchgate.net/publication/284995373\\_Study\\_of\\_Smart\\_Warehouse\\_Management\\_System\\_Based\\_on\\_the\\_IOT](https://www.researchgate.net/publication/284995373_Study_of_Smart_Warehouse_Management_System_Based_on_the_IOT)
- Elorreaga, G. (2008). *La importancia universal del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial*. Ed. San marcos. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2915>

- Escudero, M. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.  
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788497322577/tecnicas-de-almacen>
- Estupian, R. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe ediciones (3a. ed.). Bogota
- Faber, N. (2015). Structuring Warehouse Management. Obtenido de Universidad Erasmus de Rotterdam: <https://repub.eur.nl/pub/78603/>
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. España: Marge Books.
- García, D., Cedeño, Y., Ríos, I., & Morell, L. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, Vol. 21, 2-22. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Gómez, D, y Blanco, C. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745>
- Gutiérrez, A. (2010). Gestión de stocks en la logística de almacenes. Madrid: Fundación Confemetal. <http://negra.geomindurango.com.mx/1078788/>
- Gwynne, R. (2017). *Warehouse Management: A Complete Guide to Improving Efficiency and Minimizing Costs in the Modern Warehouse*. Nueva York: Kogan Page Publishers. <https://sites.google.com/site/reui4873uyr3487feruy/ebook-warehouse-management-a-complete-guide-to-improving-efficiency-and-minimizing-costs-in-the-modern-warehouse-full-books-all-format-support-by-gwynne-richards>
- Hall, J. (2011). *Accounting Information System*. Seventh Edition. Ohio: Cengage Learning.  
[https://www.researchgate.net/publication/260132013\\_ACCOUNTING\\_INFORMATION\\_SYSTEM\\_EDUCATION\\_AND\\_RESEARCH\\_AGENDA](https://www.researchgate.net/publication/260132013_ACCOUNTING_INFORMATION_SYSTEM_EDUCATION_AND_RESEARCH_AGENDA)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill (6.a ed.). México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Isaza Serrano, A (2014). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad – 2a.edicion*. Bogota. [https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion\\_alejandro-tadeo-isaza-serrano\\_9789587627473](https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion_alejandro-tadeo-isaza-serrano_9789587627473)
- López Roldán, P y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Maarten, H., Ismail, U., Bert, V., & Bart, N. (2014). Shelf life modelling for first-expired-first-out warehouse management. *Philosophical Transactions Of The Royal Society A*, 2-26. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4006170/>
- Mantilla, S. (2009). *Auditoria de Control Interno*. Ecoe ediciones (2a. ed.). Bogota
- Melendez, J. (2016). *control interno*. Hecho el depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 201514673. Peru- chimbote
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 213-270. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Pazetto, C., Mannes, C., & Beuren, I. (2020). Influence of control systems and slack time on process innovation. *Mackenzie Administration Magazine*. vol. 21, 1-27. <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA629147887&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15186776&p=IFME&sw=w>
- Prieto, C. (2010). *Análisis financiero*. <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-analisis-financiero.pdf>

- Qaisar, A. (2012). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. Middle-East Journal of Scientific Research 12 (4), 530-538. [http://www.academia.edu/download/35241850/a\\_definitions16.pdf](http://www.academia.edu/download/35241850/a_definitions16.pdf)
- Rama, A., Subramanya, K., & Rangaswamy, T. (2012). Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain. International Journal of Computer Applications, Vol.54, 14-20. <http://www.academia.edu/download/49519067/10.1.1.258.6734.pdf>
- Rivera, C., (2013). Revalorizando el analisis documental. <https://www.infotecarios.com/revalorizando-el-analisis-documental/#.X5onTWgzblU>
- Rufasto, M. A. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017* [tesis de contador publico, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4/discover>
- Sari, N., Ghozali, I., & Achmad, T. (2017). The effect of internal audit and internal control system on public accountability: the emperical study in indonesia state universities. International Journal of Civil Engineering and Technology, Vol. 8, 157–166.
- Santillana Gonzales, J (2015) en su libro Sistema de Control Interno. 3era Edicion por Pearson Educacion, Mexico 2015.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2012). Fundamentals of Information Systems. Sixth Edition. Boston: Cengage Learning. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn\\_a1t-7JTAiPY](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn_a1t-7JTAiPY)
- Taposh, N. (2014). Evaluation of Efficiency of Accounting Information Systems: A Study on Mobile Telecommunication Companies in Bangladesh. Global Disclosure of

Economics and Business, Vol. 3, 40-57.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2604404](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2604404)

Tineo, D. L. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahuil SAC, Chachapoyas 2017* [tesis de contador publico, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://www.ucv.edu.pe/>

Ubilus, J; Tamayo C y Zambrano, M. (2016). El control interno como herramienta eficiente en las pymes de la ciudad de portoviejo. Revista. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197603>

Vaclovas, L., & Lukas, G. (2012). The concept of internal control system: theoretical aspect. Vilnius Tomo, Vol. 91, 142-152.  
[https://www.researchgate.net/publication/330519076\\_THE\\_CONCEPT\\_OF\\_INTERNAL\\_CONTROL\\_SYSTEM\\_THEORETICAL\\_ASPECT](https://www.researchgate.net/publication/330519076_THE_CONCEPT_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEM_THEORETICAL_ASPECT)

Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Manual de curso.

Vásquez, O. (julio-diciembre, 2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 69.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>

Velandia, N. (2019). El control interno, efectivo en los tiempos de crisis.

Villarroel, S., & Rubio, J. (2012). Gestión de pedidos y stock. España: Aula mentor.  
<https://docplayer.es/28292024-Gestion-de-pedidos-y-stock-aula-mentor.html>

**ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla de Operacionalización de la variable 1: control interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición
<b>Control interno</b>	El Control Interno se define como un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad (Meléndez, 2016).	La variable control interno se medirá a través de cinco dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.	Ambiente de control	Conducta y valores éticos	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	Ordinal
				Competencia	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	
				Dirección	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	
				Políticas y prácticas de recursos humanos	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	
				Valoración de riesgo	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	
				Desarrollo de respuesta	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	
			Actividades de control	Segregación de funciones	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	
				Controles para las Tecnologías de la Información	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	
			Información y comunicación	procedimientos	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	
				Información de calidad	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	
				Comunicación interna	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus	

		responsabilidades en el mejoramiento del control interno?
Supervisión y seguimiento	Evaluación	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?
	Comunicación de deficiencias	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda? ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

Fuente: elaboración propia.

Tabla de Operacionalización de la variable 2: Gestión de Almacén

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición	
Gestión de almacén	Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos	La variable gestión de almacén será medida a través de tres dimensiones: recepción, almacenamiento y distribución.	recepción	Descarga	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	Nominal	
				Desembalaje	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
				Inspección y verificación	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
				Ingreso de almacenes	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
			almacenamiento	Primera entrada/primer salida	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
					¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
					¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
					¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
					¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
					¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?							
¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?							

	Ubicación de almacén	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?
	Codificación	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?
	Utilización del espacio	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?
distribución	Registro de movimiento de salida	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?
		¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?
	Verificación o empaque	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?
		¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

**Fuente: elaboración propia.**

## ANEXO 2. Instrumentos de Recoleccion de datos

### CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

Sr. Colaborador de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, me encuentro realizando mi trabajo de Investigación titulado: “Sistema de control interno para mejorar la gestion en el area de almacen de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C”, por ello es necesario aplicar el presente cuestionario el cual ha sido elaborado con la **finalidad recolectar información sobre el control interno, por lo que se le pide responder cada una de las alternativas con la mayor sinseridad posible. El cuestionario sera analizado en calidad de anonimo.**

Debe leer cuidadosamente cada ítem y marcar con un aspa una casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Edad ( )      Sex ( )

1. Total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Total acuerdo

N°	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
<b>Ambiente de control</b>						
1	¿En la empresa se mantiene una conducta integra, practicando valores éticos?					
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?					
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?					
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?					
<b>Evaluación de riesgos</b>						

---

5 ¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?

---

6 ¿La empresa valora los riesgos que se presentan?

---

7 ¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?

---

**Actividades de control**

---

8 ¿Existe una adecuada segregación de funciones?

---

9 ¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?

---

10 ¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?

---

**Información y comunicación**

---

11 ¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?

---

12 ¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?

---

**Supervisión y seguimiento**

---

13 ¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?

---

14 ¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?

---

15 ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

---

## FICHA DE COTEJO PARA LA VARIABLE GESTION DE ALMACEN

Investigado:

Indicador:

Fecha:

Hora:

Lista de cotejo		Respuesta	
N°	Preguntas	SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?		
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		
<b>Ubicación de almacén</b>			

---

12 ¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?

---

13 ¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?

---

**Codificación**

14 ¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?

---

**Utilización del espacio**

15 ¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?

---

**Registro de movimiento de salida**

16 ¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?

---

**Verificación o empaque**

17 ¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?

---

18 ¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?

---

19 ¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

---

ANEXO 3. Validación de instrumentos.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
CONTROL INTERNO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	X		X		X		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	X		X		X		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	X		X		X		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	X		X		X		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	X		X		X		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	X		X		X		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	X		X		X		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	X		X		X		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	X		X		X		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL**



Hugo Yvan Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>								
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	X		X		X		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	X		X		X		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>								
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	X		X		X		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	X		X		X		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	X		X		X		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	X		X		X		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	X		X		X		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	X		X		X		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	X		X		X		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	X		X		X		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución</b>								
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	X		X		X		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	X		X		X		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	X		X		X		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL.**



Hugo Yván Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	x		x		x		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	x		x		x		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	x		x		x		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	x		x		x		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	x		x		x		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	x		x		x		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	x		x		x		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	x		x		x		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	x		x		x		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	x		x		x		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Contador-Balancero-Gestor  
MATRICULA N° 04 - 1973

<sup>1</sup> **Perfincia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>								
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	x		x		x		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	x		x		x		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>								
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	x		x		x		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	x		x		x		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	x		x		x		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	x		x		x		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	x		x		x		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	x		x		x		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	x		x		x		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	x		x		x		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	x		x		x		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 8: Distribución</b>								
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	x		x		x		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	x		x		x		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	x		x		x		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Comisario Judicial - Contador  
MATRICULA N° 04 - 1873

<sup>1</sup> **Perlinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4. Carta de autorización por la empresa.



Ciudad, Chiclayo 20 de septiembre de 2020

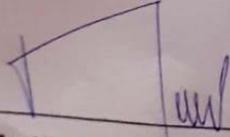
Quien suscribe:

Sr. Representante Legal : José Martí Fernández Carranza

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

Por el presente, el que suscribe, señor José Martí Fernández Carranza , representante legal de la empresa: Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, AUTORIZO a los alumnos: Acosta Suclupe Mariela del Milagro identificado con DNI N° 76019211 y Carranza Gómez Karen Paola identificado con DNI N° 72973153, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y autoras del trabajo de investigación denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C , al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
José Martí Fernández Carranza  
DNI: 16699753  
Cargo: Gerente

## ANEXO 5. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	15

Fuente: Exportado del SPSS v.25

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the 'Fiabilidad' (Reliability) output for 'Escala: ALL VARIABLES'. It includes a 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table and an 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) table.

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	3	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	3	100.0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
.836	.813	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la  
empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

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

**Contador Público**

**AUTORAS:**

Br. Acosta Suclupe, Mariela Milagros (ORCID: 0000-0002-5993-5287)

Br. Carranza Gomez, Karen Paola (ORCID: 0000-0003-3111-808X)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios por darme la fuerza para continuar en todo este proceso del desarrollo de la investigación. También a mis padres y hermanos por todo el apoyo en mi formación académica y gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Karen Paola

La tesis está dedicada especialmente a mi hermano Joel por su apoyo incondicional en mi formación académica; a mis padres que se han sacrificado tanto para darme una mejor educación, dandome ejemplo de superación y humildad; a mis hermanas que siempre han estado alentándome y dando sus buenos consejos.

Mariela Milagros

## **Agradecimiento**

En esta oportunidad queremos agradecer a nuestras familias, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo. De manera especial a nuestra asesora de tesis, por habernos guiado, no sólo en el proceso de la investigación, sino a lo largo de nuestra carrera universitaria y seguir cultivando nuestros valores.

Las autoras

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra, muestreo.....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	68
VI. CONCLUSIONES .....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	81

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución según género.....	27
Tabla 2 Distribución según edad.....	28
Tabla 3 Se mantiene una conducta integra.....	29
Tabla 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Tabla 5 Acciones para evitar riesgos.....	31
Tabla 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Tabla 7 Se identifica inmediatamente los riesgos.....	33
Tabla 8 Se valora los riesgos.....	34
Tabla 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos.....	35
Tabla 10 Segregación de funciones.....	36
Tabla 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada.....	37
Tabla 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.....	38
Tabla 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Tabla 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.....	40
Tabla 15 Se establece una línea de base del Control interno.....	41
Tabla 16 Se reporta las deficiencias.....	42
Tabla 17 Medidas para mejorar las deficiencias.....	43
Tabla 18 Lista de cotejo.....	44
Tabla 19 Taller de capacitación.....	53
Tabla 20 MOF para el contador.....	54
Tabla 21 MOF para el jefe de almacén.....	55
Tabla 22 MOF para el administrador.....	55
Tabla 23 Criterios para la valoración de riesgos.....	56
Tabla 24 Mapa de riesgos.....	57
Tabla 25 Registro de riesgos.....	57
Tabla 26 Manual de políticas.....	58
Tabla 27 Formato de codificación de productos.....	62
Tabla 28 Formato de etiqueta para estante.....	62

Tabla 29 Formato de control de entradas .....	63
Tabla 30 Formato de salida de almacén .....	63
Tabla 31 Formato de control de existencias.....	64
Tabla 32 Formato de orden de compra .....	65
Tabla 33 Actividades y presupuesto.....	66

## Índice de figuras

Figura 1 Distribución según género.....	27
Figura 2 Distribución según edad.....	28
Figura 3 Se mantiene una conducta integra.....	29
Figura 4 Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades.....	30
Figura 5 Acciones para evitar riesgos .....	31
Figura 6 Políticas y prácticas para capacitación.....	32
Figura 7 Se identifica inmediatamente los riesgos .....	33
Figura 8 Se valora los riesgos .....	34
Figura 9 Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos .....	35
Figura 10 Segregación de funciones.....	36
Figura 11 Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología es la adecuada .....	37
Figura 12 Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad. ....	38
Figura 13 Información de calidad para un adecuado funcionamiento del CI.....	39
Figura 14 Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades. ....	40
Figura 15 Se establece una línea de base del Control interno. ....	41
Figura 16 Se reporta las deficiencias .....	42
Figura 17 Medidas para mejorar las deficiencias .....	43
Figura 18 Registro de salidas y entradas de almacén.....	44
Figura 19 Reporte de productos en mal estado .....	46
Figura 21 Codificación de productos .....	47
Figura 22 Propuesta de control interno .....	55
Figura 23 Buzón de sugerencia.....	60

## RESUMEN

El presente informe de investigación denominado Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, tuvo como objetivo Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

Para dar cumplimiento a este informe se realizó un tipo de investigación descriptivo - propositivo de diseño no experimental. La población y muestra para nuestro informe de investigación fueron de 03 personas. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos la ficha de cotejo, guía de análisis documental y el cuestionario aplicado al gerente, al contador y al personal de almacén.

De los resultados obtenidos se menciona que la empresa no cuenta con un sistema de control, que no permite dar importancia de las deficiencias que ocurren en el área del almacén, y no se logran identificar y tomar acciones en el momento oportuno, así como no existe un adecuado almacenamiento y distribución de los productos en el almacén. La conclusión más importante fue implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén ya que permitirá mejorar significativamente la distribución de los productos en el almacén, así como el control de entrada y salida de todos los productos comestibles.

**Palabras claves:** Control interno, gestión, almacenes.

## **ABSTRACT**

This research report called Internal Control System to improve the management of the warehouse of the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, had the objective to propose an internal control system to improve the management of the warehouse in the company Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

To comply with this report, a type of descriptive research was carried out - proposing a non-experimental design. The population and sample for our research report was 03 people. We applied as data collection instruments the matching card, guide of documentary analysis and the questionnaire applied to the manager, the accountant and the warehouse personnel.

From the results obtained, it is mentioned that the company does not have a control system, which does not allow to give importance to the deficiencies that occur in the warehouse area, and it is not possible to identify and take actions at the right time, as well as there is not an adequate storage and distribution of the products in the warehouse. The most important conclusion was to implement an Internal Control System in the warehouse area, since it will significantly improve the distribution of products in the warehouse, as well as the control of entry and exit of all edible products.

**Keywords:** Internal control, management, warehouses

## I. INTRODUCCIÓN

Pazetto et al. (2020) afirman que el control interno se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los elementos más importantes para las organizaciones, ya que permite conocer claramente la efectividad y eficiencia en las operaciones que cada área realiza dentro de la empresa. Por otro lado, Bofil et al. (2017) precisan que una correcta gestión del almacén aporte grandes beneficios a una organización como el control de stock o existencias, aprovechamiento del espacio, reducción de costes y sobre todo mejorar la utilidad de la organización.

En Indonesia, Sari et al. (2017) realizaron un estudio donde demostraron que el 71% de las organizaciones no hace un uso adecuado del control interno, lo que ha generado desconfianza en la información económica y los movimientos operativos. Por lo tanto, una adecuada gestión del control interno ayuda no solo a llevar una adecuada administración de las actividades, sino que también permite detectar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa.

Por otro lado, Cardona et al. (2018) señalan que en Colombia el mercado empresarial es cada vez más competitivo y muchas de las empresas y sobre todo que muchas empresas desarrollan empíricamente sus actividades, situación que ha llevado a muchas de ellas a incurrir en costos muy elevados por la mala gestión de los almacenes. Ante esta realidad, las empresas se han visto obligadas a trabajar con inventarios cada vez más bajos y un alto nivel de servicio, además, se han interesado por adquirir productos en el momento y en la cantidad adecuada, tratando de aumentar las ganancias y reducir los costos.

Asimismo, en Ecuador, García et al. (2019) señalan que tanto las empresas públicas como las privadas no son ajenas a las deficiencias de la gestión del almacén. Este problema se refleja mayoritariamente en las pequeñas y medianas empresas, que realizan sus actividades con desconocimiento y por tanto no consiguen los resultados esperados, ya que una mala gestión de los almacenes genera pérdidas de productos y, sobre todo, elevados costes.

En el contexto nacional también se evidencia deficiencias en la gestión del almacén, ya que Cartajena (2019) afirma que la empresa "Ají 555 cocina tailandesa real" no fue ajena a esta realidad problemática, dado que se ha diagnosticado una falta de control en las compras, lo que ha conllevado a que en muchas ocasiones exista un excedente de productos perecibles, el desconocimiento por parte del responsable del almacén también provocó deficiencias, la falta de sistemas y una distribución incorrecta ha llevado a la empresa a incurrir en altos costos.

Por otro lado, Cubas y Solano (2018) en Lima señalaron que la empresa "Tanuki" presentó ausencia de control interno, lo que no sólo ha generado información inadecuada para la toma de decisiones, sino que también afectó la gestión del almacén y la rentabilidad de la empresa. También ha provocado que las decisiones no se tomen correctamente, lo que ha conllevado a evidenciar fallas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De igual forma, De la Cruz (2018) manifestó que la empresa "Rosa Náutica S.A." no estuvo ajena a una inadecuada gestión de almacén, lo cual se reflejaba en las entradas y salidas de insumos, sobre stock, falta de espacio y despacho de insumos a destiempo. El autor manifestó que las principales causas que generaron deficiencias en el almacén fueron la falta de automatización, falta de sistema de inventarios, codificación de productos, falta de coordinación y sobre todo que el control se realizaba de forma manual.

Las empresas peruanas tienen deficiencias en la gestión de almacenes, porque consideran que la logística es un proceso sencillo que solo consiste en comprar y almacenar, pero no sigue los parámetros adecuados para llevar una adecuada gestión de los productos o bienes de la organización.

En el contexto institucional, la Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C fue constituida bajo la modalidad de Sociedad Anónima Cerrada de conformidad con la Ley General de Sociedades N° 26887 del Perú, inició sus actividades el 01 de

noviembre del 2006, su principal actividad económica es la enseñanza superior. Su domicilio fiscal se encuentra en la Av. Jose E. Lora y Lora Nro. 625 – Chiclayo.

La problemática que esta presentando la empresa es que está teniendo deficiencias en el área del almacén; donde no existe un control al momento de dar salida, a los productos alimenticios que se utilizan en las cocinas para impartir las clases diarias como tampoco se tiene conocimiento de los sobrantes que puedan haber.

Para ello es sustancial establecer un sistema de control interno prudente y preciso que permita a la empresa alcanzar el logro de sus objetivos. Asimismo hacer la aplicación del control interno de forma oportuna para poder realizar la evaluación y tomar decisiones que puedan ayudar a una mejor gestión en el área.

El desarrollo del trabajo de investigación se basa mediante la siguiente formulación del problema ¿De qué manera el sistema de control interno ayudó a mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.?

De acuerdo a la problemática que se está sucitando, el presente trabajo permite a la empresa a tener un mejor control interno en las diferentes operaciones que realiza a nivel organizacional, pero también considerando los diferentes problemas que afrontan las entidades ya sea entidades de diferente rubro, el trabajo pesquisa manifestar si hay un control que ayude a mejorar en gestión del almacén. Por ello está investigación sirvió para poder corroborar las insuficiencias de la entidad en referencia al área de almacén, para eso presentamos las mejores alternativas de solución, para que de esta manera las instituciones que estan en este sector logren lo establecido, según sus reducidas actividades que dirigen. Este trabajo de investigación sirvió como mejora fundamental en el desarrollo de área del almacén y que debe ser aplicable en las organizaciones y constituir las centradas disciplinas que sean absolutas para bajar las deficiencias que impidan en el avance del ente y así lograr con lo propuesto por la empresa.

El objetivo general es proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y los objetivos específicos son: Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C; Identificar los riesgos existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, mencionaremos algunos antecedentes. Salto (2019) realizó su estudio “Evaluación del sistema de control interno a la gestión de inventarios en el almacén Dalita, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados 2018” cuya finalidad fue evaluar el control interno dentro del almacén Dalita. La metodología del estudio fue descriptivo y para la recolección de datos utilizó el cuestionario, administrado a una población de 39 trabajadores de la empresa estudiada.

Los resultados más relevantes mostraron que la empresa no contaba con un manual de políticas, por lo que las actividades no se desarrollaban en base a parámetros o lineamientos definidos por la empresa. Además, no contaba con un Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que significaba que los empleados tenían doble responsabilidad o había duplicación de funciones. Por otro lado, también manifestó que existe una interrupción en la salida y entrada de mercancías, evidenciando deficiencias en el control general de inventarios.

En Ecuador, Mendez (2016), en la investigación titulada “*Diseño de un sistema de control interno para el Almacén Paris*”. Tuvó como objetivo general establecer un sistema de control interno para el almacén Paris. La investigación fue de tipo descriptiva y exploratoria. Su población estuvo formada por 5 personas, la dueña y los 4 trabajadores.

La técnica utilizada fue la observación, que permitió evidenciar las falencias que ocurren en la empresa. Los resultados obtenidos evidencian que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control interno. El investigador recomendó establecer políticas de control interno, que permita la aplicación de procedimientos para el mejor desarrollo de la entidad (Mendez, 2018).

En Ecuador, Morales (2016) en su investigación titulada “*Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas pintuimport en la Ciudad de Santo Domingo*”. Tuvó como objetivo general mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La investigación fue de tipo descriptiva y aplicada. La población estuvo compuesta por 14 personas con el propósito de demostrar la problemática.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista y como instrumentos guía de entrevista y cuestionarios, que permitieron conocer las circunstancias en que estaba la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que el almacén no dispone de políticas ni cuenta con una estructura organizacional apropiada. Se recomendó a la empresa implementar un sistema de control interno en el área de almacén, adoptar medidas para el cumplimiento y mejoramiento en el área (Morales, 2016).

En el ámbito nacional tenemos, en Trujillo, Florian (2016) hizo la investigación titulada “El sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Corporación Omega Contratistas Generales S.A.C”. Tuvó como objetivo general determinar cómo incide el sistema de control interno en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega. Fue un estudio de diseño pre-experimental, la población de estudio estuvo representada por las medianas empresas de construcción de parques y carreteras.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron entrevista, observación y encuesta. Se concluyó que en la empresa se halló una mala actividad de control interno en el área de almacén, un establecimiento totalmente desorganizado. El investigador recomendó realizar la evaluación periódica del sistema de control interno en el almacén, realizar actualizaciones de los documentos de gestión y mantener un buen orden en el área de almacén (Florián, 2016).

En Lima, Guevara y Gallardo (2018), realizaron la investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017”. Tuvó como objetivo indicar que con la implementación de un sistema de control interno en los almacenes se podrá optimizar la gestión de inventarios en la entidad de Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017. Fue una investigación aplicada cuasi experimental con relación causal – transversal, la población y muestra fue de 7 personas encargadas del área de almacén y distribución.

Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, encuesta y entrevista que permitió analizar e identificar las deficiencias que se encontraban en el almacén. Los principales resultados que se obtuvieron pudieron determinar que no existía un sistema de control en los almacenes, así también la falta de un manual de funciones y el 29% del personal indicó que no recibe capacitaciones para tener mejores resultados en su área de trabajo. El contar con un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá detectar errores, o riesgos a los que están expuestos los recursos de la empresa (Guevara y Ballardó, 2018).

Finalmente en Trujillo, Corragua (2016), en la investigación titulada “Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”. Tuvó como objetivo general dar a conocer que con la implementación de un sistema de control interno activo en los almacenes, podrá mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Agropecuaria Chimu SRL. Su tipo de investigación fue aplicada y descriptiva de método experimental, su población estuvo conformada por 18 almacenes de las sucursales y su muestra por 4 sucursales con mayor volumen de mercadería.

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron entrevistas, cuestionarios y análisis documental, que permitieron obtener la información en relación a los almacenes. Los resultados obtenidos fueron que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, el sistema integrado con el que cuenta la empresa esta totalmente inoperativo, se recomendó a la gerencia general de la entidad realizar

la implementación de un sistema de control en los almacenes, para así mejorar la gestión de sus inventarios (Corragua, 2016)

En el aspecto regional, en Chiclayo, Bustamante (2019), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Peru SAC Chiclayo, 2019*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno que permita mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019. Fue una investigación de tipo descriptivo – explicativo, no experimental, tuvo como población y muestra a 15 trabajadores de la entidad.

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información en la empresa aplicando un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos llegaron a determinar que la entidad no ejecutaba ningún plan de control adaptado a la organización y que los trabajadores no estaban de acuerdo con que exista un control en el área de almacén. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco cuenta con un sistema como Kárdex para poder llevar un control computarizado, finalmente precisó que debe aplicar medidas de control, que pueda garantizar cualquier anomalía que afecte a la empresa (Bustamante, 2019).

Rufasto (2018) en su investigación “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017*”. Tuvó como finalidad mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La metodología fue descriptiva propositiva y consideró a 10 trabajadores para recolectar la información requerida.

Los resultados contrastados por el autor evidenciaron que el control interno fue deficiente, puesto que la mayoría de los colaboradores no recibían capacitaciones para mejorar sus conocimientos, además, señaló que el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén necesitaron ser mejoradas, dado que no contaba con el control y los estándares necesarios para realizar sus actividades.

Por otro lado, Tineo (2018) realizó su estudio “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahual SAC, Chachapoyas 2017”. El propósito del estudio fue establecer estrategias basadas en el control interno para mejorar el área de almacén de la empresa antes mencionada. Metodológicamente el estudio fue descriptivo propositivo, donde se utilizó el cuestionario para recolectar información de una población de 10 personas.

Los principales resultados evidenciaron que la empresa presentó ciertas deficiencias en el control interno, lo cual se vió reflejado en la gestión de las actividades dentro del área de almacén, además, el 40% de los evaluados indicaron que no existe un control de riesgos dentro de la empresa y el 60% de los colaboradores señalaron que los productos del área de almacén no se codifican para su rápida ubicación. Finalmente aportó que la propuesta se basó en los componentes del control interno y el diseño de formatos de etiquetas, codificación, entrada y salida de productos direccionados a mejorar la gestión del almacén.

Finalmente en Pimentel, Diaz (2018), en la investigación titulada “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la empresa Inversiones Monarks S.A.C. Jaén-2018*”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno para perfeccionar el área de almacén de la empresa Monarks SAC. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental. Su población y muestra fue de un total de 5 trabajadores de la entidad.

La técnica que se utilizó fue de encuesta y como instrumento el cuestionario, que ayudaron en la recolección de información. Los resultados lograron identificar las insuficiencias en el almacén como son el ingreso y salida de mercadería, así también la empresa no emplea ningún sistema de control interno. Se recomendó a la empresa realizar el control de sus almacenes, tener fácil accesibilidad a la mercadería, la empresa debe contar con un sistema de control interno que le permita llegar al cumplimiento de sus objetivos (Diaz, 2018).

Así también tenemos como teorías relacionadas el concepto de control, en donde según Santillana (2015) nos da a conocer que, el control es un transcurso administrativo, encargada para establecer algunas precauciones que puedan tomar el gerente general y otro personal de la organización, para así de esa manera poder gestionar los conflictos y aumentar la eventualidad de acumular los planes deseados, por medio de sus operaciones desarrolladas de acuerdo con lo establecido. (p. 48).

En toda empresa existen medidas que son necesariamente dirigidas ya sea por el gerente general o cualquier otro trabajador de la institución y de esa forma poder dirigir los posibles riesgos que puedan estar sucediendo y tomar medidas prudentes de lograr dichos designios.

Para Meléndez (2016) el Control Interno es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión ejecutado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de las empresas coordinadamente para brindar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos (p.25). De igual manera Afiah et al. (2020) afirman que el control interno es el proceso por el cuál la alta dirección de una organización proporciona la suficiente confianza de alcanzar apropiadamente los objetivos establecidos.

Por otro lado, Taposh (2014) señala que un buen control interno ayuda a la entidad a contar con información adecuada, relevante y suficiente para el control y planificación de las diferentes actividades del negocio. De igual forma, Stair y Reynolds (2012) afirman que una información adecuada permite conocer lo que está sucediendo actualmente y lo que ha sucedido dentro de la empresa, y por ello enfatizan que es fundamental administrar adecuadamente el control interno, ya que proporcionará información fundamental para la toma de medidas necesarias en el futuro.

Además, Hall (2011) afirma que el control interno comprende procedimientos, políticas y prácticas que son utilizadas por cualquier organización para asegurar la eficiencia de las operaciones comerciales y especialmente el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración. Asimismo, Brandas et al. (2013) afirman

que el control interno puede garantizar la veracidad y confiabilidad de la información que se puede generar en todas las áreas de una empresa.

Para Vachovas y Lukas (2012), el control interno es un medio de gestión del control de riesgos que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos establecidos. Además, ayuda a evaluar las tendencias de desempeño y el potencial de la empresa y así detectar y abordar los diversos riesgos de manera oportuna. Por otro lado, Qaisar (2012) afirma que el control interno es una de las herramientas más efectivas para que una empresa detecte y evite riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades comerciales, además, ayuda a mantener un nivel razonable de riesgo que la empresa a menudo tiene que afrontar.

Según Isaza (2014) nos dice que el control interno son procedimientos compuestos de modelo de la compañía, técnicas, principios y elementos de comprobación y calcular los datos que son recogidos a través de la empresa, y facilitar que las ordenamientos y la del directorio mediante su información y éstas se desarrollen con lo respecto a normas políticas que esten actualizadas. (p.42).

Para una entidad es fundamental realizar un control interno, ya que de éste modo contribuye a brindar seguridad contable que está utilizando la organización, ya sea mediante procesos o políticas que le permitan mejorar para poder lograr los objetivos y así detectar los inconvenientes antes de tiempo y de esa manera dar soluciones a dichas irregularidades.

Mientras que Santillana (2015) nos alude que, los objetivos del control interno son: los objetivos operacionales, esto se basa eficazmente en las actividades que son elaboradas por la entidad, y estas contienen los resultados establecidos . Los objetivos reporte, estos indican que son la información monetario y no monetario , y alcanzan englobar la confidencialidad, transparencia y congruencia que son establecidos por los entes reguladores y por último los objetivos de cumplimiento, son referentes al desempeño de la regularización donde esta sujeta dicha organización. (p.79).

Un ente debe llevar un control acerca de lo que se está suscitando, para ello es necesario que cumpla con dichos objetivos de control interno para que así se pueda tener un mejor control que sea adecuado y le permita a la institución perfeccionar y disponer de riquezas con disposición de lograr una apropiada tarea y así lograr mejores calidades entorno al rendimiento.

Gomez, Blanco y Conde (2013) mencionan que el sistema de control interno se evalúa y se regula asimismo, de esa manera establece supervisiones constantes para la obtención de una mejor reforma de dirigir la organización aplicando diferentes procedimientos específicos de tal forma saber controlar los medios. (p.63).

Así mismo es necesario mencionar los objetivos del sistema de control interno. Por lo cual el autor Isaza (2014) nos menciona que existen objetivos principales: a) preservar el patrimonio que hay en la entidad persiguiendo así correcta dirección de los peligros que le puedan afectar al manejo de su riqueza de la empresa, b) reconocer los diferentes puntos del control interno en diferentes instrucciones y facilitando investigar sus actividades y sus funciones concretas por logro de sus reglas constitucionales c) asegurar una adecuada valoración y continuación de la gestión institucional, efectuando el plan gestión. (p.43).

Ante la caracterización de la empresa en su administración y perfeccionamiento de una modalidad de control interno, es importante esté dirigido a estos objetivos, ya que permitirá aplicar medidas para prevenir diferentes desviaciones que se puedan estar presentando en la entidad y que estas puedan afectar a lograr sus metas.

Para ello mencionaremos algunas de las características del control interno que nos brinda el autor mencionado anteriormente, donde nos manifiesta que: 1) el sistema de control interno constituye parte del sistema monetario y contable, esto nos quiere decir, que todas las áreas de la entidad deben estar generalizadas con la misma metodología, 2) la máxima autoridad de la compañía se encargará de conservar, establecer el sistema de control interno conforme a su entorno, distribución y cumplimiento de la entidad. 3) las transacciones de las organizaciones deben estar

registradas de forma correcta y oportuna y así consienta poder ordenar documentos ejecutivos, funcionarios y mercantiles mediante estándares y planeamientos. (p.44-45).

Por lo tanto, un control interno es un procedimiento ya que puede ser evaluado en cualquier momento de su desarrollo, este proceso puede ser realizado por directivos, trabajadores, etc. que operan en todos los niveles, los individuos que conforman dentro de la organización deben tener conciencia de las condiciones a evaluar dichos riesgos y emplear un control, de que solamente no son puntos restrictivos, por ende, pueden posibilitar conocimientos suscitando el alcance de lo establecido.

El autor Vásquez (2016) llega a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar el cumplimiento del Control Interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad. (p.151).

Así también el control interno consta de componentes el autor Estupiñan (2015) los define como aquellos que hace que el control sea un proceso multidireccional, repetitivo y permanente, estos influyen entre ellos mismos, conformando un proceso constituido que reacciona favorablemente a las situaciones que están en constante cambios. (p.28).

Estos componentes son de gran importancia para poder realizar un control adecuado frente a las áreas de la empresa y poder tomar acciones correctas frente a posibles conflictos que se logren demostrar durante un plazo determinado del control.

Estos componentes son 5 los cuáles son definidos por el mismo autor como: El Ambiente de control; consiste en plantear normas que estimulen e incentiven a que los colaboradores realicen sus actividades y puedan llevar un buen control. Siendo indispensable para la realización de los objetivos del control. (p.29). Evaluación de riesgos; es un elemento importante porque permite la identificación de los riesgos mas

relevantes y a su vez la base para establecer la forma de poder mejorar esos riesgos, y poder efectuar las metas de la organización. (p.31). Actividades de control; hace referencia a los procedimientos y las políticas que se realizan en la organización con el fin de poder ver el desempeño de las actividades diarias que se le asigna al personal, así también poder detectar riesgos o errores que se pueda estar cometiendo, perjudicando el logro de los objetivos. (p.34). Información y comunicación; es importante para inspeccionar una entidad y poder tomar decisiones correctas mediante la obtención de una información adecuada y oportuna dentro de toda la empresa y también tener una buena comunicación entre las áreas de la entidad para el logro de los objetivos y el desarrollo de las actividades (p.37). En Supervisión y seguimiento; se desarrolla una revisión y evaluación de los componentes para comprobar si se están logrando los objetivos de control y si, están disminuyendo los riesgos, teniendo gran importancia la gerencia llegando a tomar acciones en mejoramiento de presentarse posibles riesgos. (p.40).

Bravo (2000) en su libro nos da a conocer que existen tres métodos de evaluación del control interno que permitirán evaluar las actividades que se desarrollan en las empresas, los cuáles serán mencionados a continuación: Descriptivo: permite describir las diferentes actividades que se desempeñan en cada departamento, áreas de la empresa. (p.170). Cuestionario: es un instrumento que ayudará en la investigación, mediante la elaboración de preguntas que se le aplicarán a el personal de cada área con el fin de conocer como se ejecutan la operaciones o transacciones que llevan a cabo. Asimismo, la apropiada aplicación ayudará a generar información de alta calidad. (p.171). Gráficos o flujogramas: este método se explica mediante gráficos, el que permitirá visualizar la documentación e información procesada. (p.171).

Según el autor Cepeda (2015) nos da a conocer acerca de los tipos de control interno, entre ellos nos menciona al control gerencial, está dirigida a las personas con la finalidad de intervenir en dichas personas, para que sus obligaciones y conductas sean permanentes con los objetivos de la empresa. el control operativo está

encaminado a tareas que ya han sido realizadas, ya que esto va a permitir hacer un estudio inquebrantable de procedimientos, con la intención seguir vigilando los tipos de importancia y desempeño. Por otro lado el control contable está comprendida por reglas contables determinados, es así los procedimientos están interrelacionadas proporcionalmente de preservar recursos y capitales, seguridad de las operaciones clasificables, en cambio el control administrativo se enfoca en reglas dependientes para la compañía y estas disciplinas estén conectados a disposiciones legales reglamentarias y de acuerdo a la conformidad de las políticas de los niveles administrativos y directivos y por último tenemos al control presupuestario esta es una táctica fundamentada hacia el gestionamiento, ya que está apoyado en la dirección de objetivos., ya que uno de estos objetivos primordiales de una entidad es alcanzar determinada rentabilidad. (pp. 29-31).

Así también mencionaremos a Brenes (2015) donde nos manifiesta que la logística es fundamental en cualquier organización, puesto que interviene en los distintos procesos de las cadenas de suministro, el mismo, que permite gestionar eficazmente los distintos bienes y servicios que lo conforman. (p.8).

Según el autor Flamarique (2017) nos dice que existe diferentes tipos de almacén: De acuerdo a los requerimientos de una organización se tiene a los productos acabados, comestibles, materia prima y semielaborados; según la función de la organización de la empresa mencionaremos a los de servicio, de depósito, logístico y reguladores y de distribución. (p. 12-15).

Así mismo el autor mencionado anteriormente nos dice que existen métodos de almacenamiento es decir de que manera se ubican los productos entrantes en el almacén y para ello se divide en: almacén ordenado; la mercadería tiene un lugar determinado y ubicaciones establecidas y precisas y mientras que en el almacén caótico o de hueco libre aquí se asignan las ubicaciones a medida que se obtienen las mercancías, se trata de ubicaciones estandarizadas, este método se emplea en todo tipo de entidades ya sean pequeñas, medianas o grandes. (p.21).

Según los autores Correa et al. (2010) nos dice que la gestión de almacén es un elemento fundamental para poder lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y del volumen de los productos que se van almacenar. (p.49).

Por otro lado, Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

Asimismo, Gutiérrez (2010) señala que la gestión del almacén administra los diferentes productos que existen en el almacén que necesitan ser debidamente almacenados, de manera que se puedan abastecer rápidamente distintas áreas de la organización, siempre considerando el volumen de pedidos, rotación de productos y fechas de vencimiento. .

De igual forma, Escudero (2015) señala que la gestión de almacenes es el centro de regulación del flujo de stocks, los cuáles están estructurados y planificados para realizar funciones de almacenaje, incluyendo el ingreso de mercancías enviadas por proveedores para verificar si el número de guías de referencia es razonable. El siguiente paso es el almacenamiento, que consiste en colocar la mercancía en la zona más adecuada del almacén para que se pueda acceder y localizar fácilmente. La conservación y el mantenimiento tratarán de mantener la mercancía en las mejores condiciones durante el almacenamiento. El personal debe estar familiarizado con los documentos tales como pedidos, registros de compras, salida o movimiento de productos almacenados, y preparar los documentos generados por la entrada, salida o movimiento de los mismos.

Por otro lado, Gwynne (2017) afirma que la gestión de almacén se define como un proceso logístico interno que gestiona cualquier organización, que permite recibir, almacenar y distribuir cualquier material dentro del área de almacenamiento y hasta el

punto de llegar al consumidor final y sobre todo permite analizar y realizar un tratamiento adecuado de los datos generados. Del mismo modo, Rama et al. (2012) definen la gestión de almacén como el proceso de la función logística que tiene como finalidad recibir, acumular, conservar y trasladar los distintos bienes dentro del almacén de la empresa hasta la distribución del consumo final.

Asimismo, Anas et al. (2015) señalan que la gestión de almacenamiento es fundamental en cualquier empresa, ya que es mucho más eficiente y sobre todo genera menos esfuerzo y ayuda a reducir costos. Además, Maarten et al. (2014) señalan que esta gestión ayuda a optimizar la logística, lo que permite contar con información confiable, optimización de operaciones y sobre todo, rapidez en la entrega al consumidor final y reducción de costos.

Sin embargo, Ding (2013) afirma que la gestión del almacén es el reflejo de una variedad de almacenamientos y permite gestionar un flujo adecuado para la provisión de producción y la contabilidad de costos relacionados con la carga, gestión, entrada y salida del almacén. Asimismo, Faber (2015) afirma que permite asegurar el suministro continuo y adecuado de las diferentes materias primas y materiales de producción para garantizar los servicios de forma constante y equilibrada.

La finalidad de la gestión de almacén es velar por la seguridad de los servicios, materiales, medios de producción, productos o cualquier otra acción relacionada con el proceso productivo de la empresa (Villarreal y Rubio, 2012).

Según la teoría de Villarreal y Rubio (2012), la gestión del almacén consta de tres componentes: recepción, almacenamiento y distribución, los cuáles se detallan a continuación:

El primer componente es recibir y verificar los artículos o materiales que se comprarán o devolverán. Por ello, es fundamental realizar una adecuada coordinación con todas las actividades de transporte, manipulación y almacenamiento de los materiales adquiridos. Por otro lado, consiste en una serie de operaciones

encaminadas a identificar los productos ofertados por el proveedor al que se realiza el pedido. El acto de recibir el producto es responsabilidad del almacén. Por tanto, es recomendable establecer una zona adecuada para esta función. Si tiene una gran cantidad de actividades, el diagrama de la organización del almacén cuenta con un equipo con capacidad suficiente para realizar estas actividades correctamente.

Dentro de este componente se encuentra la descarga, desembalaje, inspección y verificación e ingreso de almacenes: la descarga está relacionada con el traslado de materiales desde el transporte hasta el control de recepción; es importante que se disponga del equipo y personal necesario para que esta actividad se lleve a cabo en el menor tiempo posible. Por otro lado, el desembalaje se realiza de acuerdo a la adquisición de la mercancía, que puede llegar en cajas, bolsas e incluso en unidades más grandes. La inspección y verificación incluye la preparación de la documentación que acompaña al producto para asegurar que la información esté completa. La cantidad de material recibido se pesa, mide, cuenta y valida con la cantidad requerida por la orden de compra. Si hay escasez o excedentes, estos se informarán al gerente del almacén a través de un informe de recepción. Finalmente, ingrese al almacén: consiste en verificar la cantidad y los documentos y notificar el control de calidad, la mercadería se ingresa en el área designada del almacén; se recomienda firmar y sellar la guía, y registrar los datos finales para el informe de recepción.

Como segundo componente tenemos al almacenamiento, el cual se planifica según el espacio de cada grupo de materiales o mercancías con características similares. Es necesario tener un conocimiento integral de los productos y sus requisitos de protección y manipulación, de modo que todos los materiales puedan pasar fácilmente el control de los empleados.

Dentro de esta etapa se debe considerar lo siguiente: Primera entrada o primera salida: esto ayuda a considerar la futura entrada del producto y la durabilidad a largo plazo en el almacén. Identificar la ubicación del almacén: cada material o producto debe estar ubicado en un espacio marcado con un nombre que facilite la ubicación y la localización en el momento de que este se busca, es imprescindible marcar en una

tarjeta el registro y el control respectivo de existencia. Codificación: cada producto debe estar registrado con un nombre o serie para una fácil identificación. Mejor aprovechamiento del espacio: es muy importante que el espacio se utilice correctamente y esto se logra almacenando los grandes bienes o productos en grandes espacios y en los pequeños espacios se deben considerar los pequeños productos o materiales.

Finalmente, la distribución es el acto de repartir un producto o bien. La gestión de almacén protege los bienes y productos distribuidos en diferentes puntos de entrega bajo la responsabilidad de gestionar las entregas, en función del volumen de operaciones del cliente o usuario final y de la mayoría de empresas.

Dentro de este componente, se deben considerar dos indicadores: el registro de movimiento de salida y la verificación de empaque. El primer indicador se refiere al envío de los datos del usuario, la fecha, ubicación, cantidad, pedido y firma del usuario que se encarga de recibir el envío. El segundo indicador se refiere a la revisión de la cantidad y calidad; esto se lleva a cabo comprobando la mercancía o los productos con el documento de salida.

Por otro lado, Flamarique (2019) señala que existen dos métodos de almacenamiento: almacenamiento ordenado y almacenamiento caótico o hueco libre. El almacenamiento ordenado es muy utilizado por las pequeñas y medianas empresas, ya que por su propia capacidad, diseñan o designan ubicaciones que tienen una medida determinada para los productos o bienes con características determinadas por la organización. Además, el mercado que satisface o cubre este tipo de empresas es estable y existen pocas variaciones en los productos. Por otro lado, el almacén caótico tiene que ver con las ubicaciones estandarizadas, puesto que es utilizado por la gran mayoría de empresa ya sean pequeñas o grandes, dado que tienen un mercado que presenta muchas variaciones o alto índice de rotación de productos, así mismo, para su fácil localización suele utilizarse la clasificación ABC.

Flamarique (2019) afirma que la clasificación ABC permite a la organización realizar una distribución ordenada de sus productos o bienes según la importancia, rotación, valor o cualquier característica que la empresa crea conveniente. Por tanto, este método permite clasificar y ubicar los productos no por la cantidad, sino por el aporte económico que puede generar a la organización. En otras palabras, esta clasificación consta de una regla 80/20, lo que significa que el 80% de los resultados están representados por el 20% del trabajo.

Los productos de la categoría A se caracterizan por una alta rotación. Generalmente, representan el 15% y 20% de los materiales y constituyen del 60% al 80% de los costos, ventas, movimientos e inventarios.

Los productos de la categoría B se caracterizan por un nivel medio de rotación. Los productos de esta categoría constituyen entre el 25% y el 35% de los productos o materiales y representan entre el 10% y el 20% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

Los productos de la categoría C se caracterizan por presentar un nivel de rotación bajo o muy bajo. Los productos de esta categoría constituyen entre el 40% y el 60% de los productos o material y representan entre el 5% y el 10% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Según su Enfoque**

Según su profundidad es una investigación de enfoque cuantitativo, el estudio cuantitativo es secuencial y probatorio, se realiza recolección de datos, se miden las variables en un contexto dado, de acuerdo a que las mediciones se realizan mediante métodos estadísticos, con el propósito de implementar modelos de procedimiento y contrastar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). En este sentido, el estudio es cuantitativo porque la variable de control interno fue medido a través de un cuestionario y la gestión de almacén a través de una lista de cotejo, el mismo que fue respondido por el personal de trabajo de la empresa en estudio.

##### **Según su Diseño**

Por otro lado, es de diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández et al., (2014) la investigación de diseño no experimental permite analizar fenómenos desde su contexto natural, es decir, que en dicha investigación no existe manipulación de variables. Por otro lado, es transversal, ya que la información se obtendrá en un solo momento. La investigación es de diseño no experimental, ya que los factores de las variables (control interno y gestión de almacén) fueron analizados en su contexto natural, es decir, en ninguna circunstancia se manipularon las variables. Además, es transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez y por tanto la información se recogió en un único momento.

##### **Según su Alcance**

Es descriptivo y propósitivo; según Hernández et al., (2014), el objetivo principal de la investigación descriptiva es describir las peculiaridades o características de los fenómenos a estudiar. Además, es propósitivo ya que a través de la descripción de los fenómenos se podrá conocer con mayor profundidad los problemas de estudio y en función a ello se podrán establecer las acciones de mejora. Por lo tanto, el estudio es

descriptivo, ya que se describió la situación actual de los factores de la variable control interno y la variable gestión del almacén, lo que permitió conocer las deficiencias de ambas variables y en función de ello se podrá desarrollar el aporte científico direccionado a fortalecer los problemas diagnosticados o de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Control interno.**

El Control Interno se define como un proceso perenne o también es un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad que les permita coordinar para proporcionar seguridad y respeto, en relación a lograr el alcance de las metas (Melendez, 2016,p.25).

#### **Variable dependiente: Gestión de almacén.**

Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.174) nos señalan que la población o también llamado universo es una fusión de todos los casos que están conformadas con limitadas especificaciones. Se eligió a la población que se estudió en la presente investigación y en este caso estuvo conformado por 3 trabajadores registrados en planilla.

## **Muestra**

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.175) nos indican que la muestra es un subgrupo de la población general. Es un subconjunto de componentes que están vinculadas a un conjunto debidamente establecido.

Por lo tanto, en la presente investigación no se extrajo ninguna muestra, dado que se contaba con una población pequeña y se abarcó el 100% para ser evaluada.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.1.1. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta.

según López y Fachelli (2015) la encuesta radica en la recolección de datos mediante la interrogación de los individuos cuyo fin es obtener de manera metódica establecida sobre conceptos que provienen de una contingencia de investigación previamente fundada (p.8). Por lo tanto, la encuesta se utilizó para obtener información respecto a la variable de estudio, lo cual fue proporcionado por los participantes de la investigación.

Observación directa.

Según Hernández et al., (2014) es una técnica que ayuda al investigador a observar directamente un objeto de estudio en un espacio determinado. En este caso, la investigadora pudo observar directamente la gestión de almacén en la empresa en estudio.

Análisis documental.

Según Rivera (2013) el análisis documental constituye la información de un documento en un registro ordenado, mediante el cual extraemos varios documentos

impresos y no impresos que permitieron reconstruir información, analizándolos y ayudando a tener un gran valor en su representación.

### **3.1.2. Recolección de datos**

Cuestionario.

Según García (2002) nos dice que el cuestionario es una agrupación de interrogantes que están sistemáticamente ordenadas con cohesión, con un sentido lógico y psicológico, denotado con un lenguaje simple y claro ya que esto proporciona que se realice la recolección de datos a partir de fuentes primarias (p.7). En el presente estudio, el cuestionario estuvo compuesto por un total de 15 preguntas establecidas según la operacionalización de la variable control interno, el mismo que fue aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio, con alternativas de respuesta que van desde Total acuerdo (5) hasta Total desacuerdo (1).

Ficha de cotejo.

Vara (2012) señala que la lista de cotejo es un conjunto de acciones, comportamientos o procesos que el investigador desea observar. En este instrumento, el observador marca la ocurrencia de un evento cuando éste ocurre. Por lo tanto, la ficha de cotejo fue aplicada en el área de almacén de la empresa en estudio, lo que permitió observar los procesos que se desarrollaban en función a la gestión de almacén.

Guía documental.

Se utilizó para recopilar la información de los diferentes documentos que valieron como sustento para la fundamentación y conclusión del proyecto de investigación. En este caso se solicitaron los registros de compras del almacén, entre otros documentos.

### **3.1.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez.**

Parella (2012, p. 161) mencionan que la validez semeja la relación entre lo que se mide y aquello que verdaderamente se quiere, verifica que el instrumento esté debidamente elaborado de acuerdo a las objetivos y variables de investigación.

#### **Confiabilidad.**

Hernández., et al (2014) nos mencionan que hace referencia a la coherencia y consistencia que tiene un instrumento para producir resultados favorables. Además, el resultado debe ser mayor a 0.725.

Los resultados obtenidos evidencian que la confiabilidad del instrumento de recolección de datos demostró un valor de 0.836, lo que significa que las preguntas miden lo que el instrumento busca medir, es decir, existe consistencia y coherencia. Se muestran en el Anexo N° 5.

### **3.5. Procedimientos**

Los instrumentos de recopilación de datos se realizaron de acuerdo a las variables de estudio, asimismo, para la obtención de información se utilizó el cuestionario y la lista de cotejo, además, se pudo coordinar con el gerente la visita que se dió a la entidad para realizar la lista de cotejo y la aplicación del cuestionario, teniendo las consideraciones por la conyuctura del covid-19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software estadístico como el SPSS para representar toda la información recolectada del cuestionario con la finalidad de que la información sea representada en forma de gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta los sugeridos por los autores Noreña, Moreno, Rojas y Rebolledo (2012).

#### **Consentimiento informado**

Todos los participantes fueron informados por los responsables de la administración del cuestionario, donde se les comunicó el tiempo o duración de la aplicación, la calidad en la que serían evaluados, los fines de la obtención de resultados y en función a ello puedan decir si desean o no participar.

#### **Confidencialidad**

A los participantes no se les solicitó ninguna información personal, es decir, el cuestionario fue aplicado de forma anónima, además, toda información recolectada fue solo para fines académicos y no se entregó a otras personas que no cuente con la respectiva autorización.

#### **Observación participante**

En cada momento se veló por la comodidad de los participantes, cuidando su integridad y actuando con profesionalismo para prevenir cualquier negligencia que pueda afectar negativamente.

#### IV. RESULTADOS

##### Datos generales

**Tabla 1**

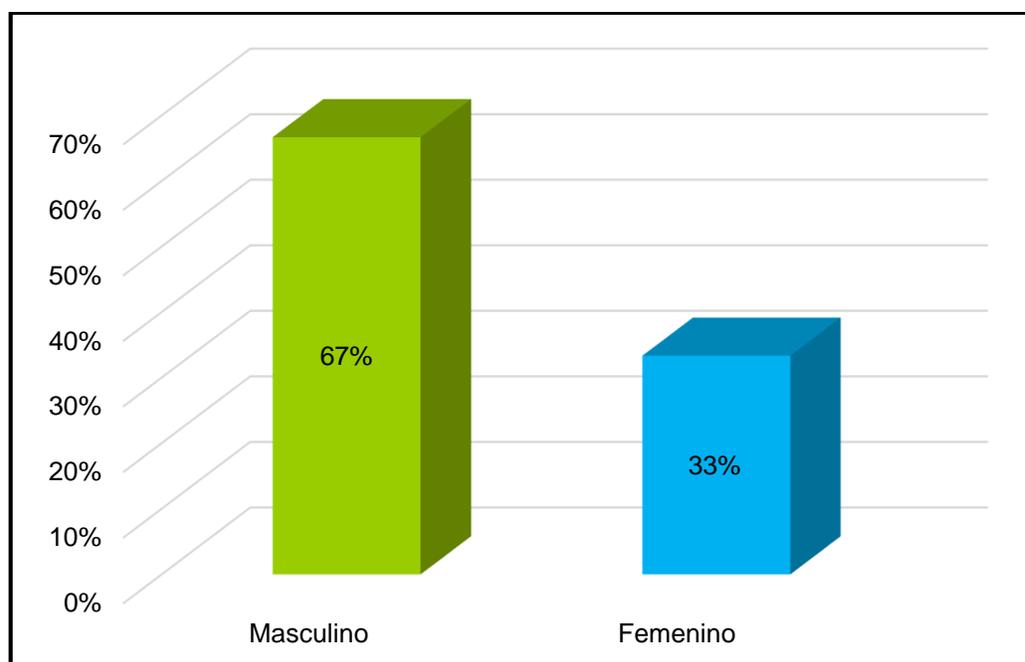
*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	2	67%
Femenino	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 1.**

*Distribución según género*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 1 muestran que del 100% de los colaboradores evaluados, el 67% pertenecen al género masculino y solo el 33% al género femenino.

**Tabla 2**

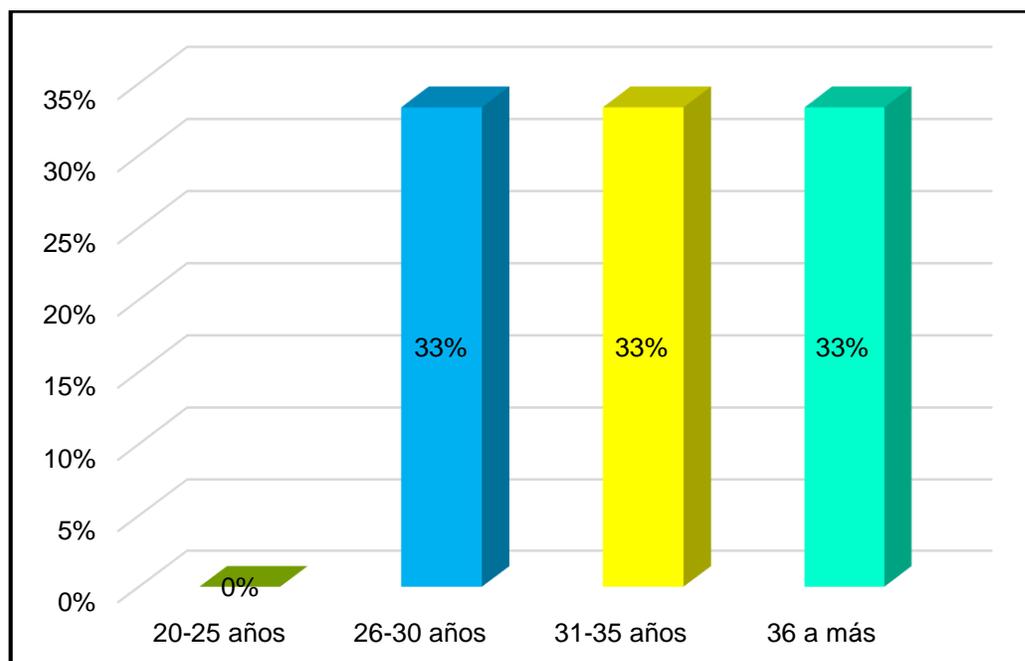
*Distribución según edad*

Categorías	n	%
20-25 años	0	0%
26-30 años	1	33%
31-35 años	1	33%
36 a más	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Distribución según edad*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura 2, muestran que el 33% de los empleados evaluados tienen entre 26 y 30 años, el 33% entre 31 y 35 años y el otro 33% de 36 años a más.

**A. Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Para cumplir con el primer objetivo específico se utilizó el cuestionario estructurado según la operacionalización de variables, el mismo que fue aplicado a tres colaboradores de la empresa en estudio, logrando obtenerse los siguientes resultados:

**Dimensión 1: Ambiente de control**

**Tabla 3**

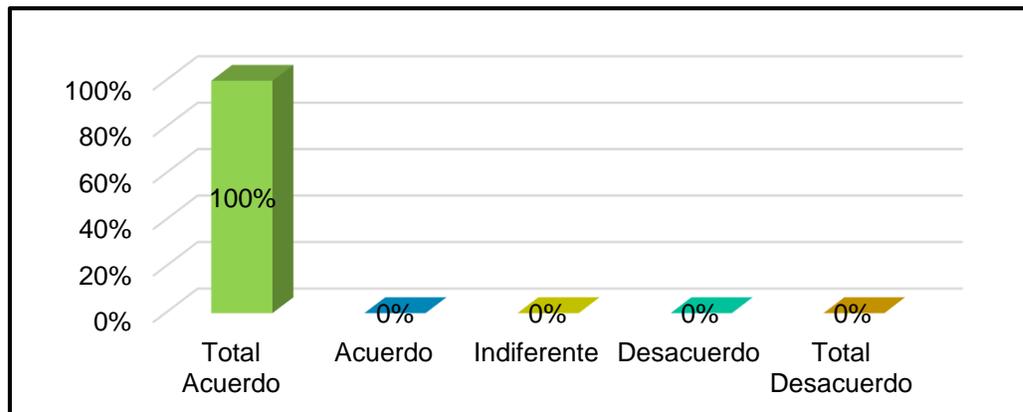
*Se mantiene una conducta integra*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	100%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 3.**

*Se mantiene una conducta integra*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de los colaboradores evaluados consideran que en la empresa en estudio se practican los valores éticos y también se fomenta una conducta integra. Por

lo tanto, todos los evaluados tienen la suficiente firmeza en sus acciones realizadas dentro de su entorno laboral.

**Tabla 4**

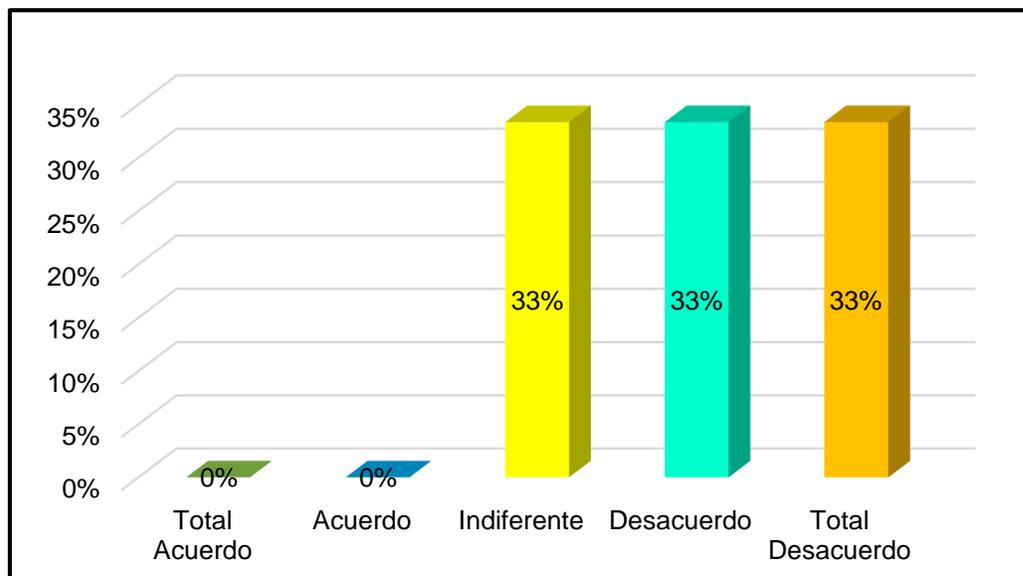
*Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 4.**

*Evaluación de conocimientos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 4 se puede observar que el 66% de los encuestados está en desacuerdo y el 33% se muestra indiferente ante este indicador. Se evidencia que la

mayoría de los colaboradores considera que la empresa no evalúa frecuentemente sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades.

**Tabla 5**

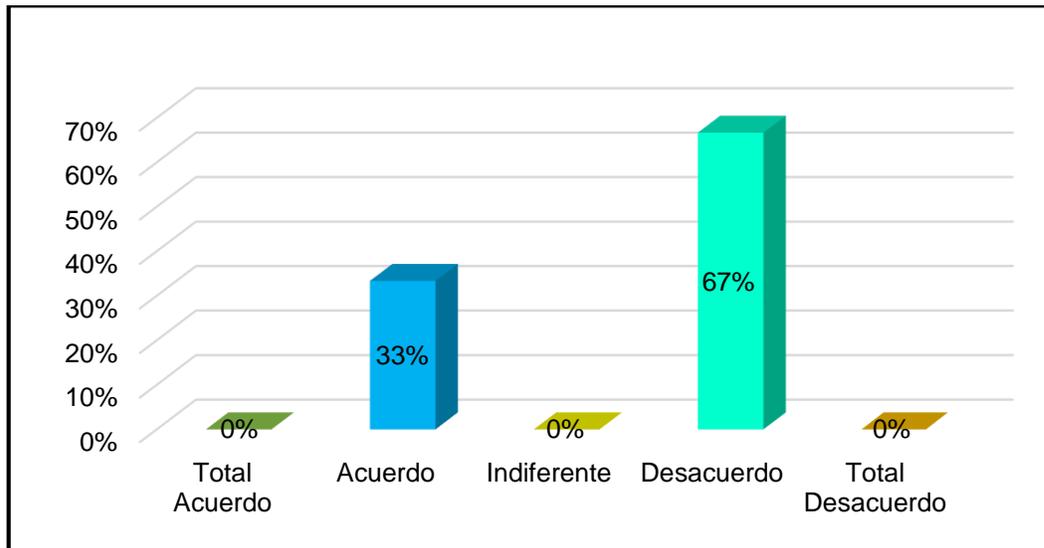
*Acciones para evitar riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 5.**

*Acciones para evitar riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 5 se muestra que el 67% de los colaboradores evaluados está en desacuerdo y el 33% está en acuerdo. Según los resultados se puede afirmar que la mayoría de los evaluados están en desacuerdo, ya que no se considera

actividades oportunamente para evitar riesgos, lo que genera deficiencias dentro del área de almacén y sobre todo no permite llevar una adecuada gestión.

**Tabla 6**

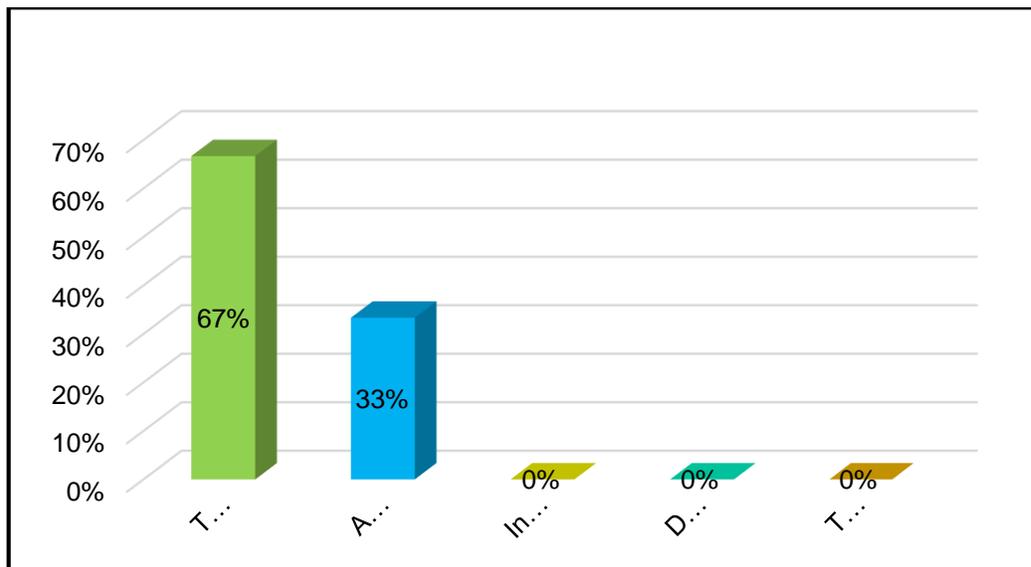
*Políticas y prácticas para capacitación*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 6.**

*Políticas y prácticas para capacitación*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los datos estadísticos de la tabla y figura 6, es evidente que el 100% de los evaluados están en acuerdo, dado que la empresa sí establece políticas

y prácticas orientadas a la formación del trabajador, es decir, fortalece los conocimientos para un mejor desarrollo del personal interno.

## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

**Tabla 7**

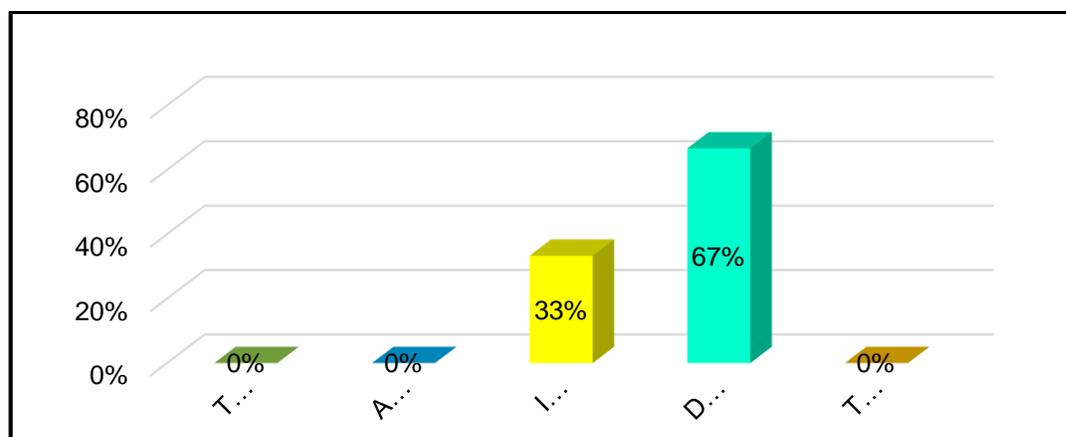
*Se identifica inmediatamente los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 7.**

*Se identifica inmediatamente los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% de los evaluados indicó estar en desacuerdo y el 33% indica indiferencia frente a este indicador tal como se evidencia en la tabla y figura 7. Los resultados precisan que los evaluados en su mayoría consideran que la empresa no tiene la capacidad de identificar oportunamente los riesgos que se presentan dentro del área

de almacén, situación que conlleva generar ciertas deficiencias en la gestión del almacén.

**Tabla 8**

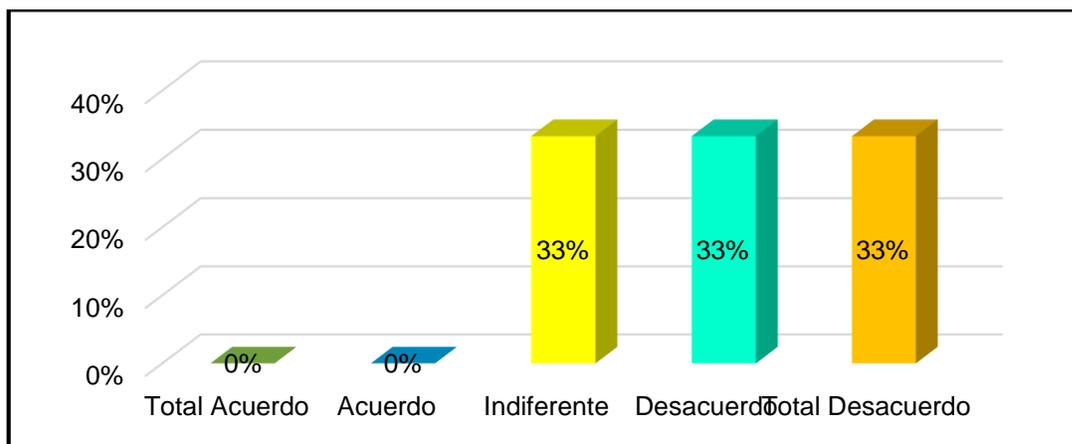
*Se valora los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 8.**

*Se valora los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 66% de los evaluados está en desacuerdo y el 33% se inclina por la categoría de indiferencia. Los resultados son evidentes y permiten afirmar que en el área de almacén no se valoran las deficiencias y los riesgos que usualmente se presentan, resultado preocupante, ya que las consecuencias pueden perjudicar negativamente a la gestión que se desarrolla en la unidad.

**Tabla 9**

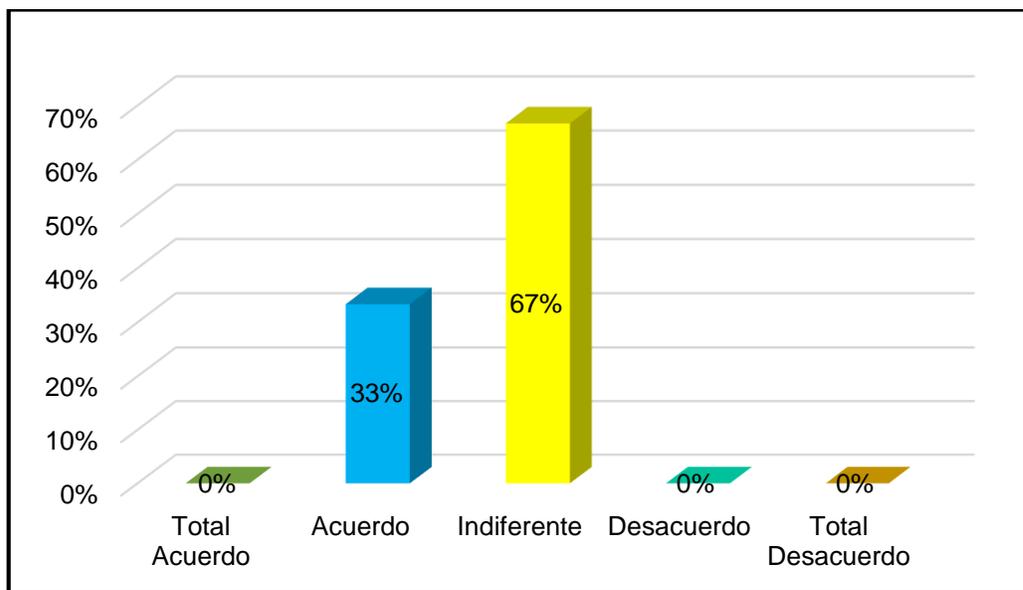
*Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	2	67%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 9.**

*Se da respuesta a los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se observa que el 67% de los evaluados manifiesta su indiferencia hacia este criterio y solo el 33% manifiesta estar de acuerdo. Según los resultados, la mayoría desconocen si la empresa da una respuesta oportuna a los riesgos, sabiendo que es fundamental en el desarrollo de las funciones, además, si no se maneja correctamente puede generar deficiencias en el momento que otras áreas soliciten información o algún producto necesario.

### Dimensión 3: Actividades de control

**Tabla 10**

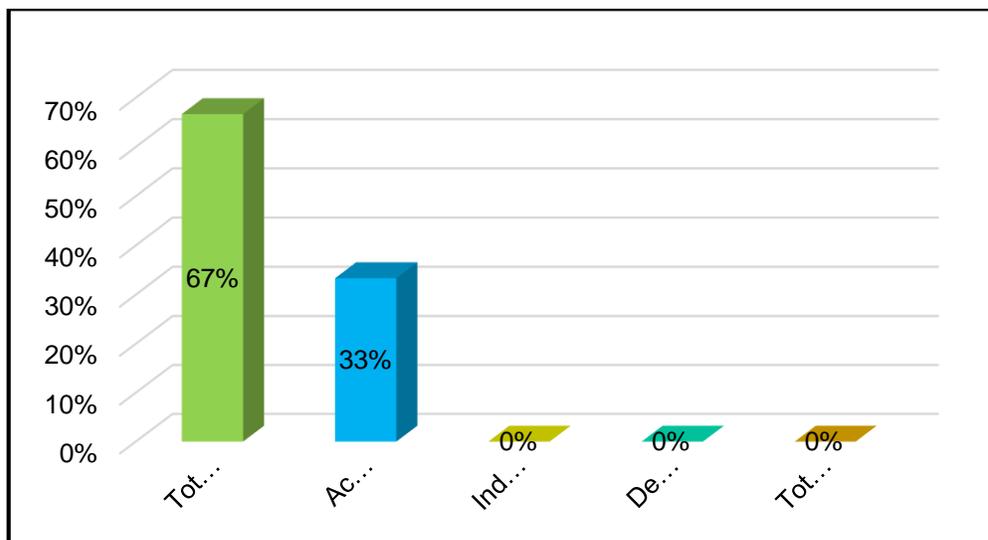
*Segregación de funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 10.**

*Segregación de funciones*



*Nota:* Elaboración propia.

La tabla y la figura 10 muestran que el 100% de los evaluados estuvo de acuerdo, dado que en la empresa la segregación de funciones se realiza apropiadamente, lo que permite la correcta separación de las distintas responsabilidades de las actividades que realiza cada trabajador.

**Tabla 11**

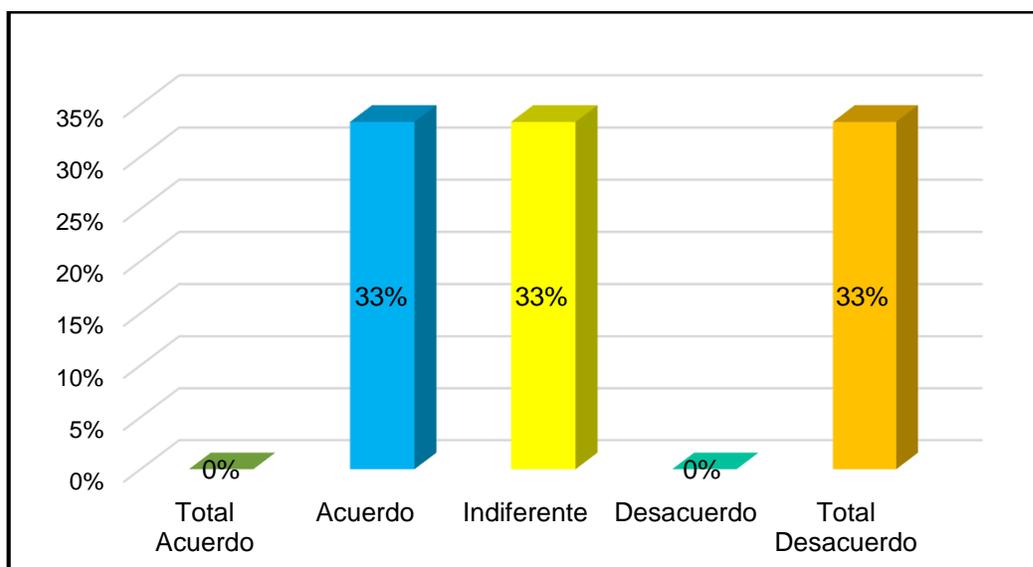
*Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología utilizada es la adecuada*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 11.**

*Tecnología adecuada*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y la figura 11 muestran que el 33% está de acuerdo, 33% es indiferente y 33% indica estar en desacuerdo, puesto que la organización no realiza ningún procedimiento que permite conocer si las diferentes tecnologías que se vienen utilizando son las apropiadas para el negocio, lo que puede indicar que la institución no puede contar con los sistemas adecuados para el correcto desarrollo de las distintas actividades.

**Tabla 12**

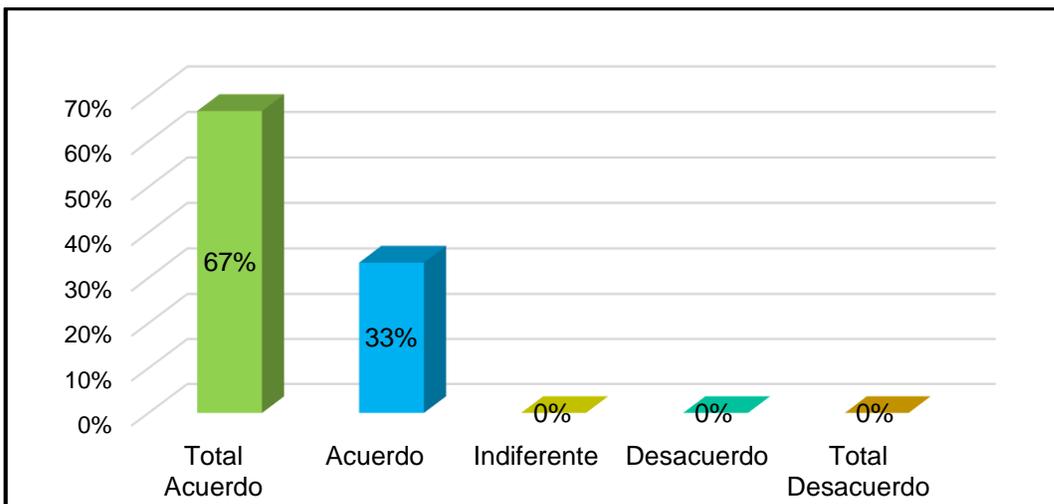
*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas de la entidad.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 12.**

*Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas*



*Nota:* Elaboración propia.

En la tabla y figura 12 se puede observar que el 100% de los evaluados está de acuerdo, dado que para cumplir con los objetivos dentro del área se siguen los lineamientos o procedimientos de acuerdo con la política establecida por la empresa.

#### Dimensión 4: Información y comunicación

**Tabla 13**

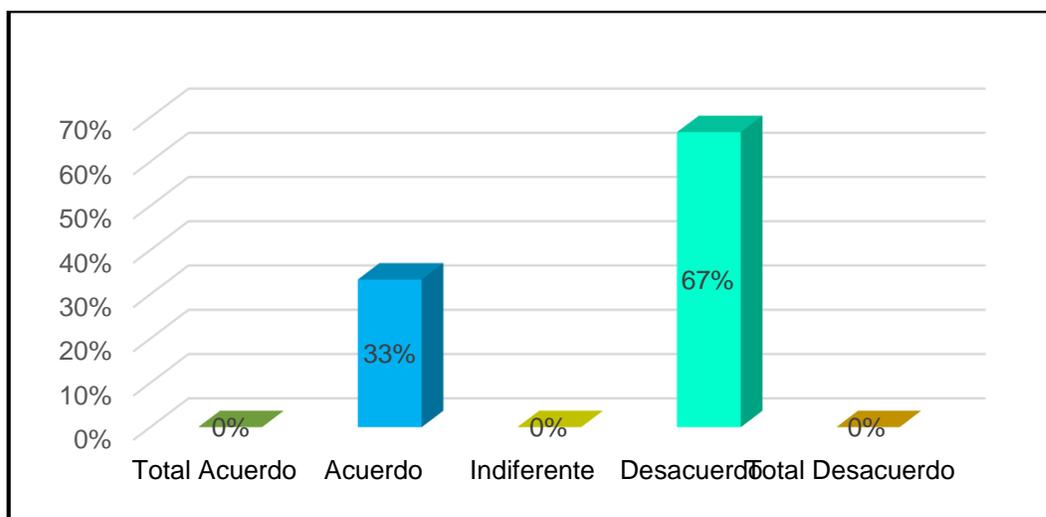
*Información de calidad para un adecuado funcionamiento del Control Interno*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 13.**

*Información de calidad*



*Nota:* Elaboración propia.

Los datos muestran que el 67% de los encuestados indica estar en desacuerdo y el 33% está de acuerdo. Los resultados son precisos e indican que la empresa no maneja la información adecuada para el correcto funcionamiento del control interno, lo que también genera un pobre desarrollo de las actividades diarias.

**Tabla 14**

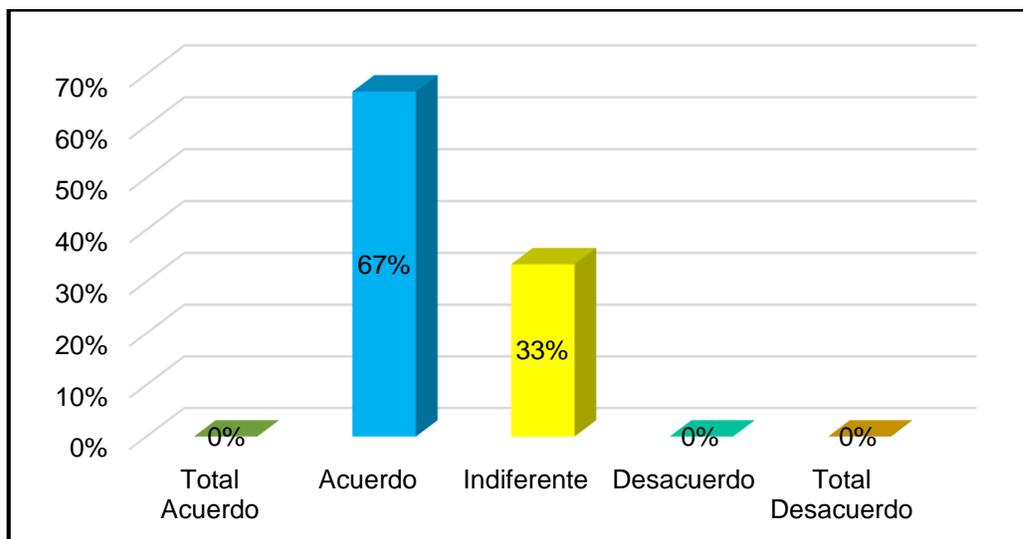
*Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	67%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 14.**

*Proceso para responsabilidades*



*Nota:* Elaboración propia.

Del 100% de los encuestados, el 67% está en acuerdo y el 33% indicó su indiferencia frente a este criterio. Los resultados nos permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un proceso adecuado para comunicar al personal las distintas funciones que deben cumplir para fortalecer el control interno.

## Dimensión 5: Supervisión y seguimiento

**Tabla 15**

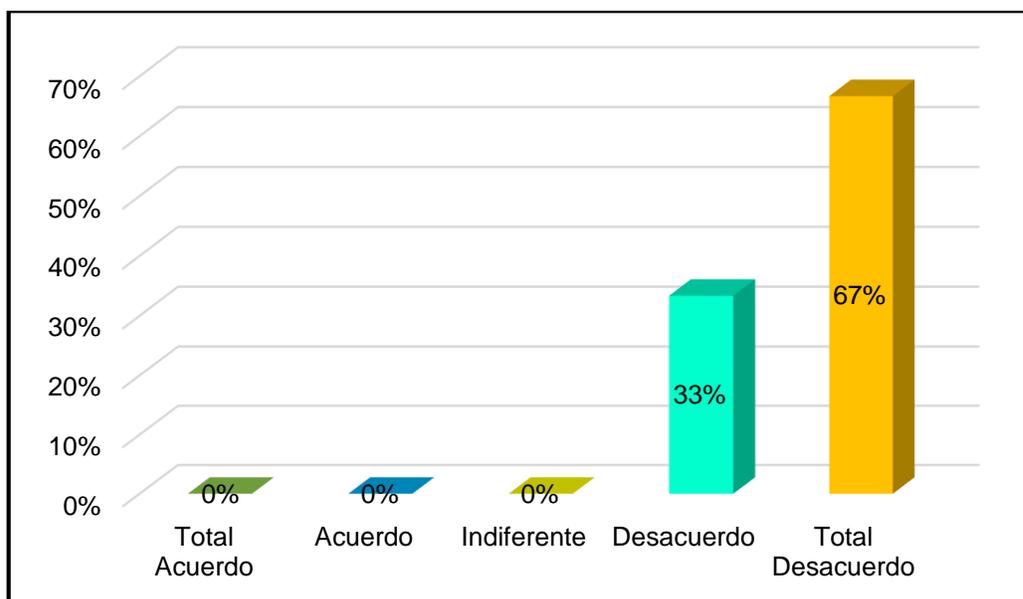
*Se establece una línea de base del Control interno.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	2	67%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 15.**

*Línea de base del Control Interno*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de la población evaluada indica estar en desacuerdo, ya que consideran que en la empresa no existe ninguna base para comprender los procesos de mejora respecto al control interno, sabiendo que esto es fundamental para identificar las debilidades y en función a ello establecer las mejores acciones de fortalecimiento.

**Tabla 16**

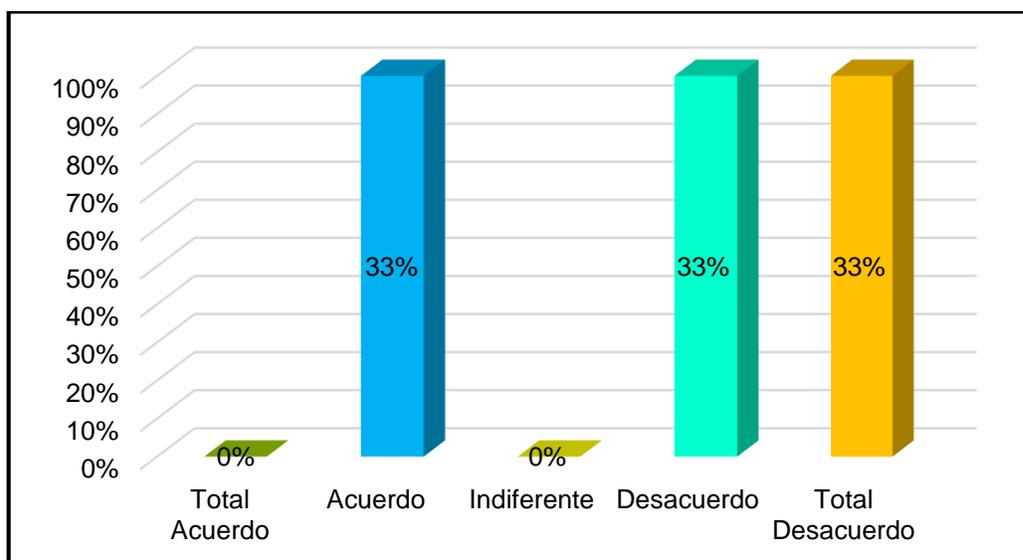
*Se reporta las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 16.**

*Se reporta las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 16 muestran que el 66% de los colaboradores evaluados están en desacuerdo, ya que el área de almacenamiento no reporta las deficiencias al responsable correspondiente, lo que genera que las debilidades identificadas no se fortalezcan de manera adecuada y en el tiempo oportuno; sin embargo, hay un porcentaje del 33% que indica lo contrario.

**Tabla 17**

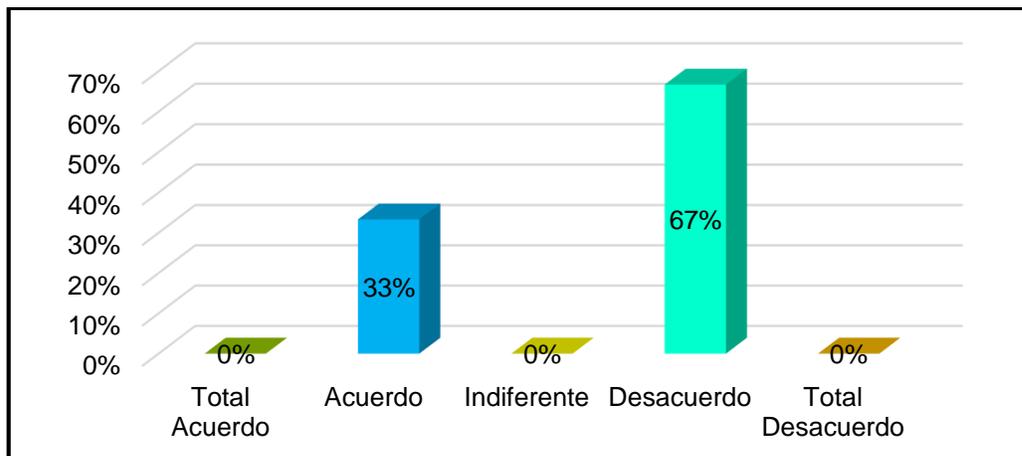
*Medidas para mejorar las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 17.**

*Medidas para mejorar las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% manifiesta estar en desacuerdo, ya que considera que no se consideran acciones adecuadas para solucionar las deficiencias reportadas, lo que genera incertidumbre en el responsable del área de almacén, debido a la falta de atención a las dificultades reportadas e incluso puede llegar al límite de no realizar ningún informe por falta de apoyo o atención necesaria, sin embargo, el 33% indica estar en acuerdo como se evidencia en la tabla y figura 17.

**B. Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Estas deficiencias se identificarán a través de la aplicación de la lista de cotejo cuyo contenido está establecido según los componentes de la variable gestión de almacén establecidos en la teoría de Villarroel y Rubio (2012).

**Tabla 18**  
*Lista de cotejo*

N°	Lista de cotejo Preguntas	Respuesta	
		SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿Los productos se trasladan desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	✓	
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		✓
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		✓
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree usted que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		✓
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		✓
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		✓
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		✓
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	✓	
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		✓
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		✓
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		✓
<b>Ubicación de almacén</b>			

*Nota:* Elaboración propia

12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?		✓
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	✓	
<b>Codificación</b>			
14	¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?		✓
<b>Utilización del espacio</b>			
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?		✓
<b>Registro de movimiento de salida</b>			
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?		✓
<b>Verificación o empaque</b>			
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?		✓
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?		✓
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?		✓
<b>Totales</b>		<b>3</b>	<b>16</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>16%</b>	<b>84%</b>

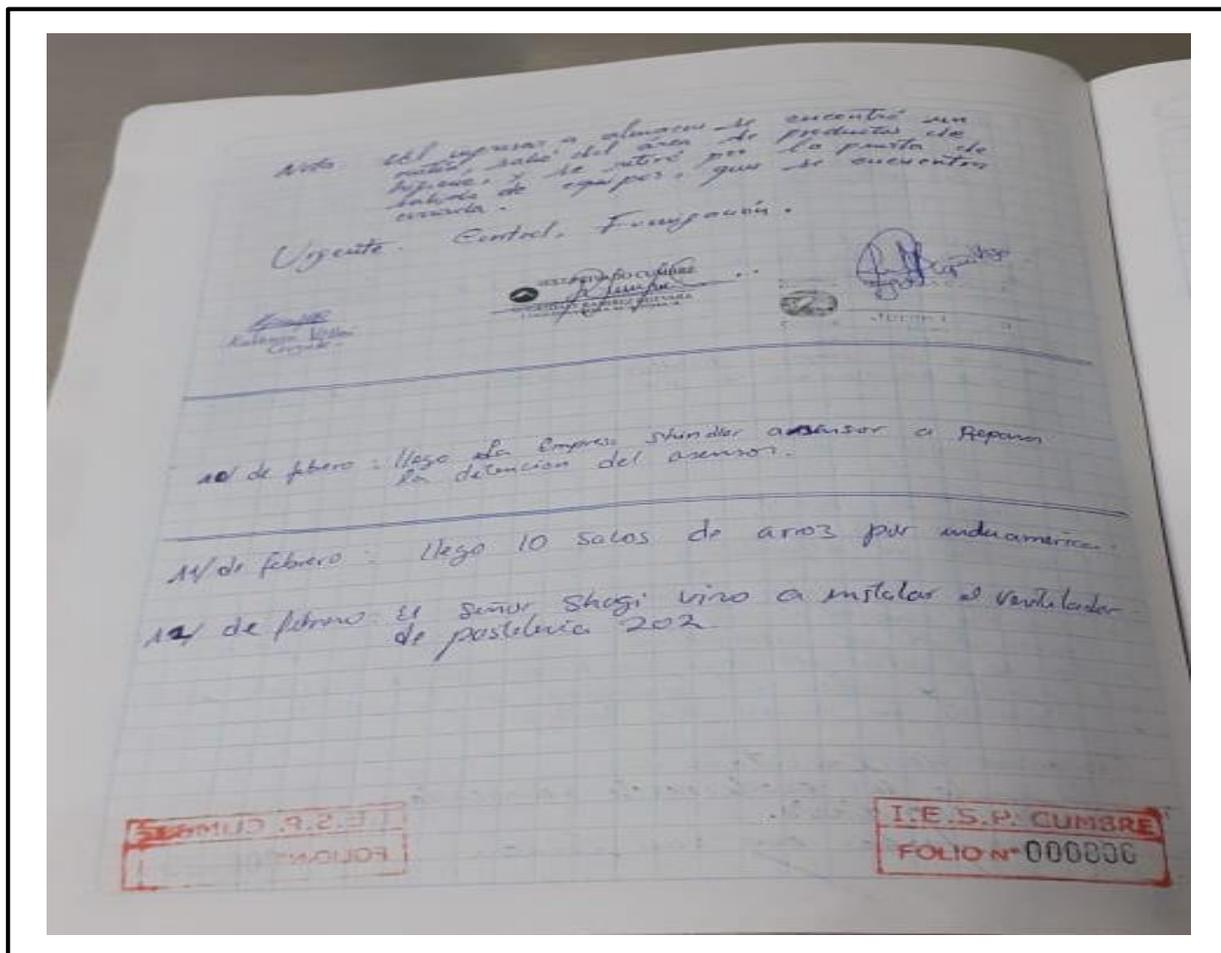
De acuerdo con los resultados de la lista de cotejo que se muestra en la tabla anterior, se puede afirmar que se debe mejorar el 84% de los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén de la empresa en estudio, prevaleciendo riesgos en el embalaje y empaque para una correcta distribución del producto, además, no son inspeccionados con un control de calidad, no existe un sistema para el control de la salida de los productos, los responsables de entregar los productos no detallan las características y peso (solicitante, aula, docente, cantidad, etc.) en ningún documento, es decir, no existen los documentos necesarios que certifiquen la salida de los productos, así mismo, no se cumple con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, para las entradas de cualquier mercancía no tiene un formato específico, no hay control en la ubicación de los distintos productos que ingresan al almacén, la codificación no se realiza correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyen apropiadamente y como resultado final también

se percibe que algunos de los solicitantes no devuelven los productos sobrantes y por tanto no están debidamente registrados.

A continuación se presenta algunas evidencias que contrastan los resultados manifestados en la lista de cotejo:

**Figura 18.**

Registro de salidas y entradas de almacén



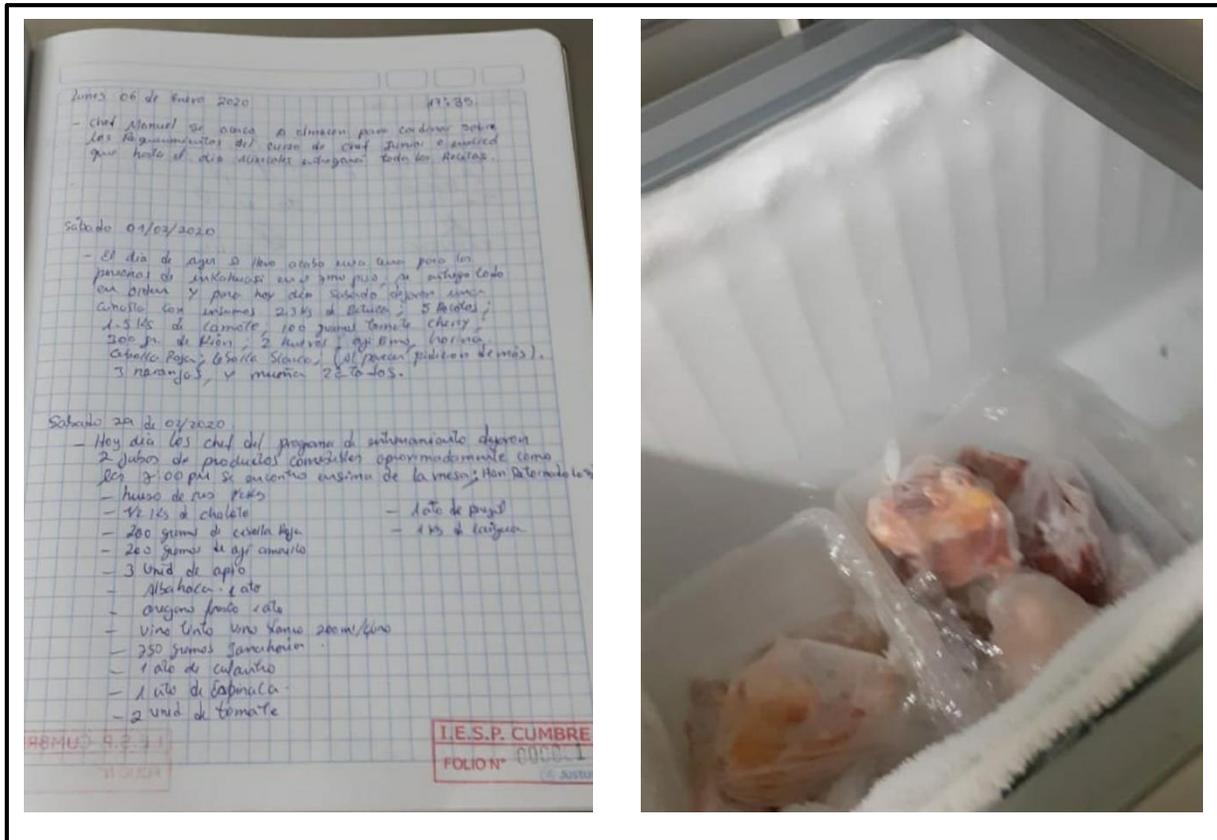
Nota: Análisis documental.

La empresa no cuenta con formatos que ayuden a controlar las entradas y salidas del área de almacén, por lo que toman un simple cuaderno para realizar los registros, el mismo que solo tiene un sello con el número de folio para su identificación.

Por lo tanto, los resultados son evidentes que la empresa carece de formatos apropiados para poder llevar un correcto control de las actividades.

### Figura 19.

Reporte de productos en mal estado.



Nota: Analisis documental.

El responsable recepciona la mercadería o los productos solicitados al proveedor, sin embargo, muchos de ellos son presentados en mal estado, situación que ha conllevado a que dichas deficiencias sean reportadas a la administración de la empresa, sin embargo, el encargado no tiene el suficiente interés en solucionar dicho reporte. Por lo tanto, se puede afirmar que no se toman acciones adecuadas para dar solución a las deficiencias reportadas por el área de almacén.

## Figura 20.

Codificación de productos.



*Nota:* Analisis documental.

Los productos no llevan una correcta codificación. Según el responsable de almacén, cada estante ha sido clasificado por letras, sin embargo, los productos no se encuentran en el lugar que corresponde, además, solo lleva una etiqueta con el nombre del producto, pero no tienen una clasificación, especificación y ubicación. Por lo tanto, es importante que todos los productos sean codificados y cada estante lleve una etiqueta con tipo de producto y el código correspondiente.

### **C. Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Toda organización o institución se encontrará siempre en la necesidad de hacer uso de diferentes técnicas o herramientas para poder alcanzar su propósitos establecidos. En el mundo empresarial, las empresas productoras o de servicios, privadas o públicas, necesitan mecanismos de control interno para gestionar adecuadamente sus actividades.

El Control Interno es una herramienta que utilizan muchas empresas para generar seguridad y confianza en el logro de sus objetivos, además, permite gestionar adecuadamente todas las actividades que se desarrollan con el fin de evitar ineficiencias o cualquier desperdicio. Por lo tanto, el sistema de control interno es aquel que se ajusta a estándares, políticas, metodologías y registros debidamente organizados, permitiendo que el responsable o gerente de la organización tenga una seguridad razonable del cumplimiento de los fines organizacionales. En este sentido, la implementación del control interno permite a las organizaciones optar por múltiples beneficios en el desarrollo de sus actividades.

Frente a la realidad problemática de la empresa en estudio, buscamos establecer estrategias basadas en los mecanismos del sistema de control interno, que ayudarán a detectar y prevenir errores o deficiencias que se están produciendo durante el desarrollo de las actividades dentro del área de almacén.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Fortalecer la gestión de almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., a través de mecanismos de control interno.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

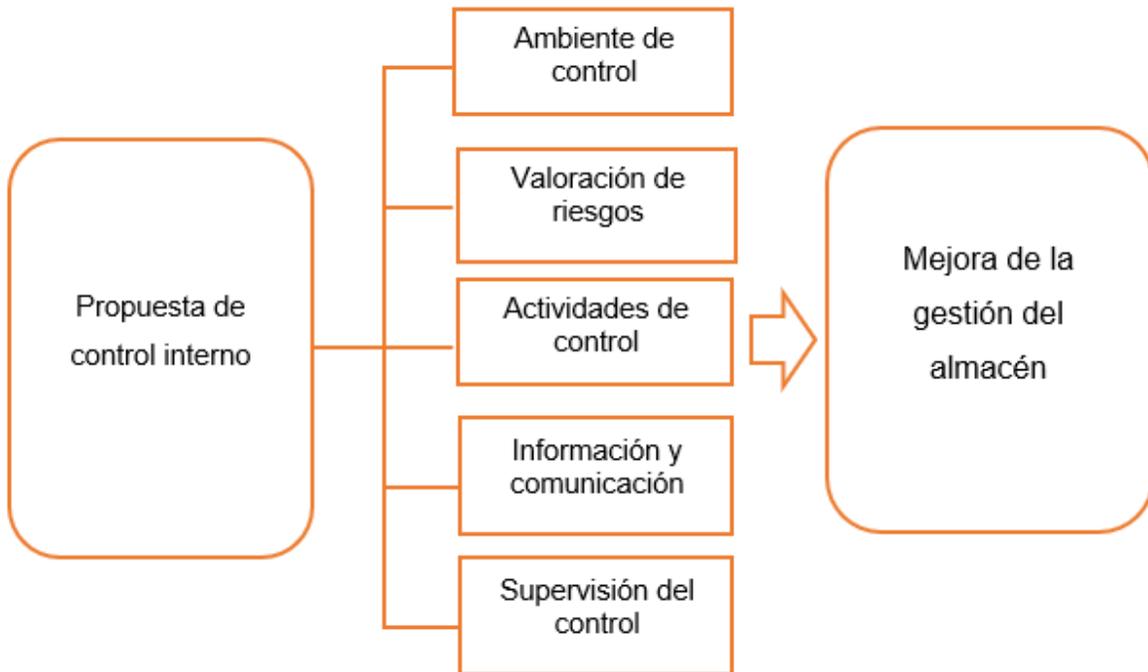
Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

## Estructura de la propuesta

Figura 21.

*Propuesta de control interno*



*Nota:* Elaboración propia

Estrategia 1: Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

Las actividades que se llevan a cabo en este objetivo están relacionadas con el primer componente de control interno, que permite el establecer acciones encaminadas a mantener la eficiencia en el desarrollo de las actividades de todos los participantes. De acuerdo con los resultados, se demostró que la empresa en estudio no evalúa los conocimientos, destrezas y habilidades de los empleados y además que no toma las acciones correspondientes para evitar riesgos.

### Acción 1: Taller de capacitación al personal

Capacitar constantemente a los empleados, con el fin de potenciar sus conocimientos y así puedan demostrar una mayor eficiencia en sus actividades asignadas, lo cual permitirá optimizar resultados, cumplir los objetivos, responsabilidades y desafíos establecidos por la institución y así lograr resultados que benefician a la organización.

**Tabla 19***Taller de capacitación*

<b>Taller</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Taller de capacitación	-Gestión de procesos -El almacén y su proyección en la empresa -Control de inventario -Evaluación de inventario -Codificación de materiales -Distribución del almacén y sus mercancías	Sesión 1: 2.00 Horas			
	-Elementos para la toma de decisiones -Mejora continua -Manejo de los documentos de control como son las guías de remisión, facturas, formatos de ingreso y salida de productos -Como se debe hacer un inventario y con qué áreas se debe coordinar para la conciliación	Sesión 2: 2.00 Horas	Semestral	S/. 400	S/. 800.00

*Nota:* Elaboración propia.

## Acción 2: Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

Es importante que todos los miembros de una organización tengan claro qué responsabilidades deben cumplir, principalmente los responsables de cada área. En este caso, se establece un formato MOF para el contador, administrador y jefe de almacén, esto con la finalidad de que las áreas administrativa, contable y de almacén realicen una adecuada gestión de las actividades y así puedan contribuir con resultados favorables para la empresa.

**Tabla 20**

*MOF para el contador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Contador
<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Objetivo del cargo</b>	
-Garantizar el registro de las actividades económicas, para elaborar los estados financieros	
<b>Funciones básicas</b>	
-Realizar la determinación de los impuestos del periodo	
-Representar a la empresa en procesos de fiscalización por SUNAT	
-Asesorar a la empresa en temas contables y tributarios	
-Registrar las operaciones comerciales de la organización	
<b>Funciones específicas</b>	
-Mantener actualizadas las cuentas de la empresa	
-Supervisar el procedimiento contable y cumplimiento de políticas de acuerdo a la normativa tributaria	
-Proveer información tributaria, contable y económica a la empresa	
-Poner en conocimiento los valores de las obligaciones financieras y tributarias de la empresa	
-Realizar las planillas de pago para los colaboradores de acuerdo a las leyes laborales	
- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 21***MOF para el jefe de almacén*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Jefe de almacén
<b>Área</b>	Almacén
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de productos, materiales y equipos.	
<b>Funciones básicas</b>	
Registrar, coordinar e informar sobre toda entrada o salida de mercadería en el Área de Almacén.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Realizar formatos para llevar un apropiado control del inventario	
- Controla la entrada y salida de los productos del almacén	
- Lleva al día el registro de almacén	
- Clasifica la mercadería requerida, y realiza un control constante del almacén	
- Recepciona los productos adquiridos por la empresa calificándolos según su calidad	
- Planificar, coordinar, ejecutar, procesar y registra operaciones referidas a su funcionamiento	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.**Tabla 22***MOF para el administrador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administración
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de Administración	
<b>Funciones básicas</b>	
Velar por el desempeño eficiente de todos los miembros de la organización y realizar actividades direccionadas al crecimiento de la misma.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto	
- Crear una sana convivencia en la empresa	

- Estar pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos
- Administrar los bienes muebles e inmuebles de la entidad
- Coordinar con las áreas a su cargo sobre el trabajo a realizar
- Verificar que las áreas a su cargo, estén llevando a cabo una gestión ordenada.

### **Supervisión**

Supervisado por gerente

*Nota:* Elaboración propia.

Estrategia 2: Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente permite identificar y realizar un análisis de los riesgos que pueden darse en el desarrollo de las actividades direccionadas al cumplimiento de objetivos.

Acción 1: Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar para identificar y evaluar los riesgos.

Para ello es importante que se realice un taller de capacitación relacionado a la gestión de riesgos, inventario relacionado a los riesgos identificados en las distintas áreas administrativas, especialmente almacén, analizar la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos identificados y finalmente tomar acciones direccionadas a fortalecer los riesgos.

#### **Tabla 23**

*Criterios para la valoración de riesgos*

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Valor	4	6	8	10

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

**Tabla 24**

*Mapa de riesgos*

		Impacto			
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Probabilidad	Muy alto	10	8	6	4
	Bajo	40	32	24	16
	Medio	60	48	36	24
	Alto	80	64	48	32
	Muy alto	100	80	60	40

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Los riesgos identificados se sugieren registrar en el siguiente formato que es parte del sistema de control interno, planteado por la normativa del Diario El Peruano 2019. Además, dichos valores ayudarán a decidir si los riesgos son tolerables o necesariamente se tiene que tomar acciones de mejora.

**Tabla 25**

*Registro de riesgos*

Riesgo identificado		Nivel de valoración del riesgo		
Área	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo

*Nota:* Diario el Peruano 2019.

Estrategia 3: Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

Las acciones establecidas dentro del componente control son políticas y procedimientos encaminados a minimizar los riesgos que dificultan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución y son llevados a cabo por todo el personal que integra la entidad.

Acción 1: Desarrollar un manual de políticas para el área de almacén.

A continuación se propone un manual de políticas, el mismo que puede ser modificado cuando sea necesario.

## Tabla 26

### *Manual de políticas*

Manual de políticas	
Área	Almacén
1	El área de almacén debe cumplir con el abastecimiento permanente a todas las áreas de la empresa
2	Si los productos llegan en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, se comunicará al área administrativa para la devolución correspondiente
3	Se debe impedir el ingreso al área de almacén a personas no autorizadas
4	Actualizar los Kardex mediante el registro oportuno de las salidas y entradas de los productos
5	EL inventario físico de almacén debe realizarse cada tres meses y la línea de productos consumibles una vez al mes
6	El área de almacén debe velar que los productos de consumo que requieran especial conservación estén correctamente almacenados, además de controlar la fecha de caducidad
7	El responsable de almacén debe informar al área administrativa los equipos, instalaciones o colaboradores que influyan negativamente a la calidad de los productos

- 8 Organizar y controlar la recepción y distribución de los productos garantizando su protección física y la optimización en la distribución
  - 9 Todo movimiento de productos o cualquier mercadería debe ser documentado, señalando la cantidad, codificación, descripción y caducidad
- 

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 2: Definir actividades que permitan controlar la tecnología que se utiliza dentro de la institución.

Cumplir los siguiente:

Definir políticas para la seguridad informática de la institución. Se propone implementar copias de seguridad para proteger los datos o cualquier otra información valiosa para el área correspondiente. Además, se deben crear contraseñas para cada computadora y renovarlas cada 3 meses, y se deben usar antivirus actualizados en cada dispositivo.

Realizar reportes sobre la tecnología que se esta utilizando. Es importante que el responsable del área de almacén realice reportes en tiempos determinados al área administrativa con el propósito de informar la seguridad de la información que se está manejando, esto ayudará a evitar pérdidas de información o detectar oportunamente alguna deficiencia que se presente en los sistemas que se están utilizando.

Estrategia 4: Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente hace referencia a la información y comunicación que la institución debe desarrollar para cumplir con el CI y a alcanzar sus objetivos establecidos.

Acción 1: Garantizar información y comunicación de calidad.

Es importante que la información sea comunicada en el momento oportuno, además, debe ser confiable para que el area correspondiente tome las correctas

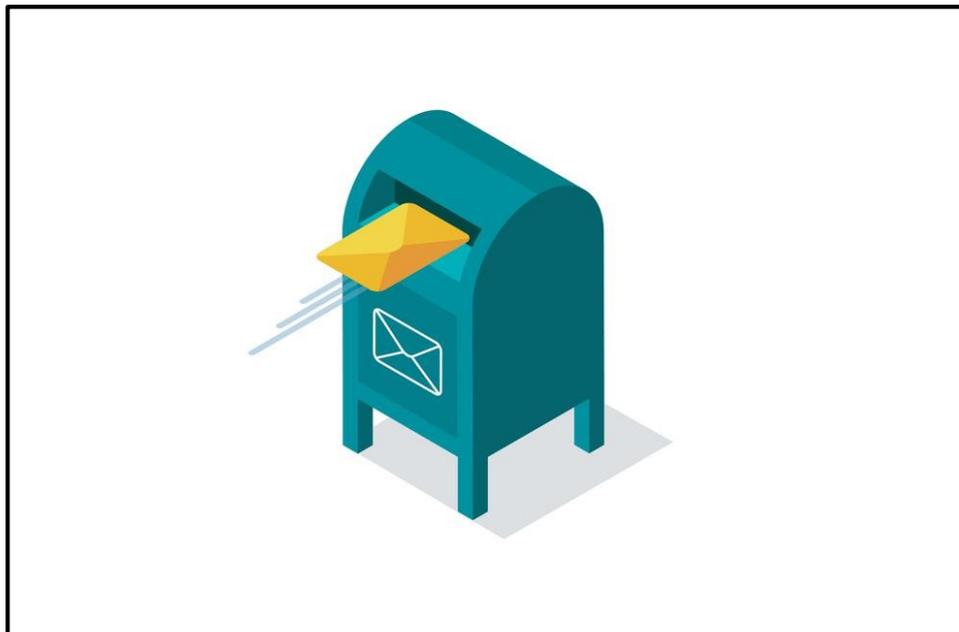
decisiones. La comunicación no solo permite informar alguna deficiencia que se venga atravesando en cualquier area de la organización, sino que tambien permite mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que pueden realizarse en la organización.

Establecer reuniones mensuales. Esto ayudará a los empleados o al responsable del área a comunicar cualquier sugerencia, inquietud o duda que pueda surgir en el área de trabajo, lo que permitirá a los responsables actuar a tiempo y tomar las medidas necesarias.

Buzón de sugerencia. A través de este medio de comunicación los colaboradores podrán dejar sugerencias, opiniones o cualquier inquietud que puedan tener, sin que esto pueda pasar por momentos incómodos a la hora de opinar o comunicar.

**Figura 22.**

Buzón de sugerencia



*Nota:* Multiservicios J&C S.A.S

Estrategia 5: Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Hace referencia al control de los componentes que se están desarrollando y sus respectivos principios, así mismo se debe evaluar los resultados y la comunicación de los mismos dando a conocer a un responsable de la institución.

Acción 1: Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de la institución.

- a) Comunicar a los responsables las deficiencias encontradas en el proceso del control interno para que se tomen medidas correctivas.
- b) Dar a conocer a la institución las medidas que se consideraran para afrontar dichas deficiencias.
- c) Llevar un registro adecuado de las deficiencias reportadas por el personal de las diferentes áreas.

Estrategia 6: Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

Accion 1: Implementar sistema Kardex

La empresa no cuenta con un sistema Kardex, sabiendo que esta es una herramienta esencial para mantener un registro adecuado de las entradas y salidas de inventario, además, permite conocer el costo y las existencias en cualquier oportunidad, sin la necesidad de recurrir a realizar un inventario físico.

Acción 2: Codificación de productos

Uno de los principales factores que afecta a la gestión de almacén es la codificación de productos. Por lo tanto, se propone un formato para codificar los productos y otro para ser colocado en cada estante del almacén.

**Tabla 27**

*Formato de codificación de productos*

<b>Código X</b>	<b>Código XXX</b>	<b>Código XX</b>
Letra de clasificación	Especificación	Ubicación

*Nota:* Elaboración propia.

Para llevar una correcta codificación se propone que en el código uno el primer dígito sea una letra, el cual tendrá como finalidad representar al producto según a la clase que corresponda, los siguientes tres dígitos del segundo código representarán a la marca y el último código representará la identificación para la ubicación.

**Tabla 28**

*Formato de etiqueta para estante*

Empresa	
Tipo de producto:	
Código:	
Fecha:	

*Nota:* Elaboración propia.

### Acción 3: Formato de control de entradas

Este formato permitirá acreditar el ingreso de los diversos productos que se encuentran dentro del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 29***Formato de control de entradas*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE ENTRADAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

**Acción 4: Formato de salida de almacén**

Este formato permitirá acreditar la salida de todos los productos del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:

**Tabla 30***Formato de salida de almacén*

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.					N° de talonario.....	
<b>CONTROL DE SALIDAS</b>						
					N° correlativo.....	
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	
Autorizado por:				Firma.....		
Despachado por:				Firma.....		
Recibido por:				Firma.....		
Observaciones:						
<i>Nota</i> : Elaboración propia.						

---

Acción 5: Formato de control de existencias

Este formato permitirá que los trabajadores de la empresa consignen los datos exactos encontrados en el área de almacén. El documento contará con el número de talonario, el responsable de la supervisión y las características de los productos como, fecha, tipo, código, descripción, entrada, salida y existencia.

**Tabla 31**

*Formato de control de existencias*

---

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.	N° de talonario.....					
<b>CONTROL DE EXISTENCIAS</b>						
Supervisado por:						
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Existencia</b>

---

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 6: Formato de orden de compra

Este formato permitirá que el comprador solicite al proveedor o vendedor los productos consignados en dicho documento. A continuación se propone el formato con sus características respectivas.

**Tabla 32**

*Formato de orden de compra*

<b>Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.</b>	
<b>Orden de compra N°.....</b>	
Proveedor:	
Fecha de pedido:	Fecha de pago:...../...../.....
Términos de entrega:	

Sírvase por este medio suministrar los siguientes productos

<b>N°</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Costo total

Elaborado por:.....	Autorizado por:.....	Recibido por:.....
---------------------	----------------------	--------------------

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 33***Actividades y presupuesto*

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación al personal MOF	Semestral Única vez		S/400.00 S/0.00	S/800.00 S/0.00
	Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar (taller capacitación)	Semestral		S/200.00	S/400.00
Estrategia 3	Desarrollar actividades de control para reducir el riesgo	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Definir actividades que permitan controlar la tecnología	Permanente		S/0.00	S/0.00
Estrategia 4	Garantizar información de calidad	Permanente	Administración	S/0.00	S/0.00
	Garantizar una comunicación efectiva(buzón de sugerencia)	única vez		S/300.00	S/300.00
Estrategia 5	Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del CI	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Implementar sistema Kardex	Única vez		S/2,000.00	S/2,000.00
Estrategia 6	Codificación de productos (Etiquetas)	-		S/300.00	S/300.00
	Formato de control de entradas	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de salida de almacén	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de control de existencias	-		S/0.00	S/0.00
	Formato de orden de compra	-		S/0.00	S/0.00
<b>Total</b>					<b>S/3,800.00</b>

*Nota:* Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

Para la recolección de los datos estadísticos, el cuestionario fue sometido previamente a la confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual demostró tener una fiabilidad de 0.836, lo que significa que el instrumento es consistente y coherente para ser aplicado, es decir, las preguntas miden lo que pretenden medir, además, esto es sustentado por los autores Hernández et al. (2014) quienes afirman que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes cuando el valor es mayor a 0,725. Por lo tanto, los resultados se obtuvieron mediante el cuestionario y la lista de cotejo, logrando registrar una hoja de datos de la información brindada por los participantes de la aplicación y la observación directa, además, fue posible obtener fotografías de algunos deficiencias encontradas en el área de almacén.

Por otro lado, una de las limitaciones más importantes que intervino en la presente investigación fue el acceso a la información de la empresa, ya que por la coyuntura del COVID-19 se dieron ciertas restricciones para hacer un análisis exhaustivo de todos los documentos y procesos que se realizan en el área de almacén, quedando solo el registro de algunas fotografías para su posterior análisis. Por ello, se sugiere a los futuros investigadores realizar un análisis más profundo de los documentos y procesos que se siguen en el área de almacén con el fin de obtener resultados más relevantes y conocer con mayor precisión las deficiencias que nos permiten llevar una adecuada gestión en dicha área.

En función del primer objetivo específico: evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., se evidenciaron deficiencias, dado que la mayoría de los evaluados indicó que la institución no evalúa con frecuencia sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades, así mismo se obtuvo que no existe un sistema de control interno en el almacén de los productos debido a que no se toman acciones oportunas para identificar y poder evitar los riesgos que se presentan en dicha área, como son el mal estado de alimentos perecibles, estos mismos no llegan a tener gran

valor de importancia para el área administrativa debido a la falta de compromiso y desarrollo de sus funciones, asimismo no se tiene la tecnología adecuada que permita tener la información adecuada y oportuna de las deficiencias que se presentan en el área, no llegando a tomar las medidas necesarias.

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Ballardo y Guevara (2018) en su investigación a la empresa Seguridad Industrial Guevara donde obtuvieron como resultados que no existe un sistema de control interno en los almacenes, además la falta de un manual de funciones y también la capacitación al personal que operan en el área de almacén por tal motivo es primordial contar con un sistema de control interno para salvaguardar los recursos de la empresa. Y por otra parte Tineo (2018) en su investigación concluyó que en la organización estudiada no existe control de riesgos, y no se realiza un eficiente manejo administrativo que permita tener un control y supervisión al área de almacén.

Respecto al segundo objetivo específico: identificar las deficiencias existentes en el área del almacén, se pudo obtener que existen deficiencias en el empaque y embalaje, es decir, la mayoría de los productos perecibles no cuentan con la protección y conservación adecuada para garantizar su calidad, almacenamiento, distribución y, sobre todo, para facilitar su fácil manejo dentro de la organización. Además, no existe un sistema para controlar la salida y entrada de productos, lo cuál es una acción desfavorable ya que no contar con ningún documento que acredite la salida o entrada de productos genera deficiencias en los distintos movimientos que se realizan dentro del área de almacenamiento, asimismo, cuando se entrega un producto al solicitante no se registran las características necesarias para seguir posteriormente un control correspondiente.

Resultados semejantes obtuvo Rufasto (2018) quien realizó su estudio y concluyó que en la organización el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén tenían que ser mejoradas debido al mal manejo, también utilizó la lista de contejo como herramienta para obtener la información

requerida, lo que nos permite señalar que ambas organizaciones tienen deficiencias en la mayoría de sus procesos internos, y esto se debe principalmente a la falta de control en las diversas actividades que realizan, ya sea en recepción, despacho, distribución, almacenamiento, registro, o cualquier otra actividad que se desarrolle dentro del área de almacenamiento. Así también Bustamante (2019) en su investigación concluyó que la empresa estudiada no contaba con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco con un sistema como Kardex. Por lo tanto, los resultados son evidentes que ambas organizaciones carecen de formatos o sistema que permita llevar un adecuado control de todos los movimientos que se realizan dentro del área de almacén.

Así mismo se evidenció que no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, no hay control en la ubicación de los diferentes productos que ingresan al almacén, la codificación no se hace correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyan adecuadamente.

Estos resultados son similares a los encontrados por Tineo (2018), quién concluyó que los productos en el área de almacén no están codificados para una rápida ubicación. Por lo tanto, todas estas deficiencias nos permiten señalar que la empresa necesita hacer uso de herramientas que le permitan gestionar adecuadamente todos sus procesos que se llevan a cabo en la unidad de almacenamiento.

Finalmente, se diseñó un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, el cuál se basó en actividades relacionadas con el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se lleva a cabo en el área de almacén. Actividades relacionadas con las acciones realizadas por Tineo (2018), quién tuvo como propósito mejorar el área de almacén de Agroveterinaria Sahuil SAC a través de un sistema de control interno, que incluyó actividades basadas en los componentes de control interno y el diseño de formatos de etiqueta, codificación, entrada y salida de productos.

En tal sentido, Vásquez (2016) llegó a la conclusión que es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar un sistema de control interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

El primer objetivo específico: Se evaluó el sistema de control interno del almacén de la empresa en estudio, de acuerdo a los cinco componentes se concluyó en el aspecto de ambiente de control, la empresa no evalúa las habilidades y conocimientos que poseen los colaboradores para el correcto desarrollo de sus actividades; en la evaluación de riesgos, no se posee la capacidad de poder identificar los riesgos que se presentan en el área de almacén en el momento oportuno, así como no se les da importancia; por otro lado en las actividades de control no se desarrolla el uso de una tecnología adecuada que permitan un mejor manejo y control de las actividades y sus posibles deficiencias; en el aspecto de información y comunicación se puede apreciar que no se tiene un control interno adecuado de los productos comestibles y productos perecibles, debido a la falta de comunicación por parte de las áreas, y el desconocimiento de los problemas que ocurren en el almacén; en el componente de supervisión y seguimiento se pudo obtener que no se reportan las deficiencias que están ocurriendo al personal encargado, así como no se toman las acciones oportunas por parte del personal para dar solución a los problemas como es evitar la pérdida de alimentos ya sea por mal estado o fecha de caducidad.

En el segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa, se concluyó que el 84% de los procesos que se llevan a cabo deben ser mejorados en el área del almacén, en el cuál no existe un sistema ni formatos para el control de la salida y entrada de los productos, no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, la codificación no se realiza correctamente y principalmente no hay control en la ubicación de los diferentes productos.

En el tercer objetivo específico: Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, se concluyó que se comprenderán varias actividades relacionadas al ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de entrada, salida, codificación y etiquetas de productos, además, también se propuso un formato

para el control de existencias y orden de compra, por lo cual estas actividades servirán a la empresa para que tenga un mejor control en el área del almacén y así evitar deficiencias que se han estado suscitando en dicha área.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente, seguir fomentando los valores éticos y llevar una adecuada segregación de funciones para evitar deficiencias en el cumplimiento de las actividades, además, se sugiere potencializar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, evitar e identificar oportunamente los riesgos para darle una solución inmediata y finalmente implementar mecanismos de comunicación (buzón de sugerencias) para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores y en función de ello generar información de alta calidad para llevar un adecuado control interno.

Se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., mejorar los procesos de gestión en el área de almacén, mediante la implementación de las actividades del control interno, los formatos para el control de la salida y entrada de los productos, la codificación, cumplir con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos y distribuir adecuadamente los productos con mayor rotación.

Finalmente se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, poner en marcha las actividades establecidas en la propuesta de la presente investigación, dado que están diseñadas de acuerdo a las deficiencias diagnosticadas y orientadas a mejorar la gestión del almacén mediante un adecuado control interno.

Se recomienda a los futuros profesionales que sigan realizando análisis más profundos de todos los documentos y procesos que se llevan a cabo en el área de almacén y que ayuden a fortalecer a la entidad, con el fin de obtener nuevos hallazgos que permitan contribuir a los encontrados en esta investigación, así como crear alternativas direccionadas a fortalecer la gestión del almacén.

## REFERENCIAS

- Afiah, N., Alfian, A., y Poppy, S. (2020). Effect of Employee Competence and Internal Control Systems on Accounting Information Quality of the local Government in West Java region. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 25. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27963086015/html/index.html>
- Anas, M., Hazem, K., Yousef, A., Abeer, Q., Luma, G. L., & Iman, H. (2015). Actuación y mejora de un sistema de gestión de procesos secundarios en un sistema automatizado de una casa de gestión de sistemas. *Procedia CIRP*, Vol.42, 568-572.
- Ballardo, I. P. y Guevara, J. C. (2018). *Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la Empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte ]. Repositorio Institucional UPN. <http://hdl.handle.net/11537/21046>
- Bofil, A., Sablón, N., y Florido, R. (2017). Procedure to inventory management in the central warehouse of a Cuban Commercial Chain. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 9, 12-24. [https://www.researchgate.net/publication/331013720\\_PROCEDURE\\_TO\\_INVENTORY\\_MANAGEMENT\\_IN\\_THE\\_CENTRAL\\_WAREHOUSE\\_OF\\_A\\_CUBAN\\_COMMERCIAL\\_CHAIN](https://www.researchgate.net/publication/331013720_PROCEDURE_TO_INVENTORY_MANAGEMENT_IN_THE_CENTRAL_WAREHOUSE_OF_A_CUBAN_COMMERCIAL_CHAIN)
- Brandas, C., Stirbu, D., y Didagra, O. (2013). Integrated Approach Model of Risk, Control and Auditing of Accounting Information Systems. *Informatica Economică*. Vol. 17, 87-95. [https://www.researchgate.net/publication/260298152\\_Integrated\\_Approach\\_Model\\_of\\_Risk\\_Control\\_and\\_Auditing\\_of\\_Accounting\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/260298152_Integrated_Approach_Model_of_Risk_Control_and_Auditing_of_Accounting_Information_Systems)
- Bravo, M. (2000). *Control interno*. Ed. San Marcos ( 1a. ed.). Perú. <http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9719>

- Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, vol. 15, 195-208. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789484>
- Cartajena, R. (2019). *Análisis de la gestión logística del restaurante Ají 555 real thai cuisine del distrito de San Borja en la ciudad de Lma, 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/>
- Camacho, E; Gil, D y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cepeda alonso, G (1997). *Auditoria y Control interno*. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Bogota, D.C., Colombia. <https://www.worldcat.org/title/auditoria-y-control-interno/oclc/318236880>
- Cubas, S. M. y Solano, C. A. (2018). *El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/>
- De la Cruz, J. (2018). *Implementación de un sistema contable automatizado para la gestion eficaz de inventarios en el area de almacen en el restaurant la Rosa Nautica S.A en el periodo 2016-2017* [tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/>
- Ding, W. (2013). Study of Smart Warehouse Management System Based on the IOT. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol. 180, 203–207. [https://www.researchgate.net/publication/284995373\\_Study\\_of\\_Smart\\_Warehouse\\_Management\\_System\\_Based\\_on\\_the\\_IOT](https://www.researchgate.net/publication/284995373_Study_of_Smart_Warehouse_Management_System_Based_on_the_IOT)
- Elorreaga, G. (2008). *La importancia universal del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial*. Ed. San marcos. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2915>

- Escudero, M. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.  
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788497322577/tecnicas-de-almacen>
- Estupian, R. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe ediciones (3a. ed.). Bogota
- Faber, N. (2015). Structuring Warehouse Management. Obtenido de Universidad Erasmus de Rotterdam: <https://repub.eur.nl/pub/78603/>
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. España: Marge Books.
- García, D., Cedeño, Y., Ríos, I., & Morell, L. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, Vol. 21, 2-22. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Gómez, D, y Blanco, C. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745>
- Gutiérrez, A. (2010). Gestión de stocks en la logística de almacenes. Madrid: Fundación Confemetal. <http://negra.geomindurango.com.mx/1078788/>
- Gwynne, R. (2017). *Warehouse Management: A Complete Guide to Improving Efficiency and Minimizing Costs in the Modern Warehouse*. Nueva York: Kogan Page Publishers. <https://sites.google.com/site/reui4873uyr3487feruy/ebook-warehouse-management-a-complete-guide-to-improving-efficiency-and-minimizing-costs-in-the-modern-warehouse-full-books-all-format-support-by-gwynne-richards>
- Hall, J. (2011). *Accounting Information System*. Seventh Edition. Ohio: Cengage Learning.  
[https://www.researchgate.net/publication/260132013\\_ACCOUNTING\\_INFORMATION\\_SYSTEM\\_EDUCATION\\_AND\\_RESEARCH\\_AGENDA](https://www.researchgate.net/publication/260132013_ACCOUNTING_INFORMATION_SYSTEM_EDUCATION_AND_RESEARCH_AGENDA)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill (6.a ed.). México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Isaza Serrano, A (2014). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad – 2a.edicion*. Bogota. [https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion\\_alejandro-tadeo-isaza-serrano\\_9789587627473](https://tales.dk/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implementacion-en-empresas-publicas-y-privadas-2-edicion_alejandro-tadeo-isaza-serrano_9789587627473)
- López Roldán, P y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Maarten, H., Ismail, U., Bert, V., & Bart, N. (2014). Shelf life modelling for first-expired-first-out warehouse management. *Philosophical Transactions Of The Royal Society A*, 2-26. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4006170/>
- Mantilla, S. (2009). *Auditoria de Control Interno*. Ecoe ediciones (2a. ed.). Bogota
- Melendez, J. (2016). *control interno*. Hecho el depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 201514673. Peru- chimbote
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 213-270. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Pazetto, C., Mannes, C., & Beuren, I. (2020). Influence of control systems and slack time on process innovation. *Mackenzie Administration Magazine*. vol. 21, 1-27. <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA629147887&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15186776&p=IFME&sw=w>
- Prieto, C. (2010). *Análisis financiero*. <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-analisis-financiero.pdf>

- Qaisar, A. (2012). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. Middle-East Journal of Scientific Research 12 (4), 530-538. [http://www.academia.edu/download/35241850/a\\_definitions16.pdf](http://www.academia.edu/download/35241850/a_definitions16.pdf)
- Rama, A., Subramanya, K., & Rangaswamy, T. (2012). Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain. International Journal of Computer Applications, Vol.54, 14-20. <http://www.academia.edu/download/49519067/10.1.1.258.6734.pdf>
- Rivera, C., (2013). Revalorizando el analisis documental. <https://www.infotecarios.com/revalorizando-el-analisis-documental/#.X5onTWgzblU>
- Rufasto, M. A. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017* [tesis de contador publico, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4/discover>
- Sari, N., Ghozali, I., & Achmad, T. (2017). The effect of internal audit and internal control system on public accountability: the emperical study in indonesia state universities. International Journal of Civil Engineering and Technology, Vol. 8, 157–166.
- Santillana Gonzales, J (2015) en su libro Sistema de Control Interno. 3era Edicion por Pearson Educacion, Mexico 2015.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2012). Fundamentals of Information Systems. Sixth Edition. Boston: Cengage Learning. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn\\_a1t-7JTAiPY](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jRMLAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=fundamentals+of+information+systems+stair+pdf&ots=UtEzqgdCoD&sig=QQanctEGCiQrrvn_a1t-7JTAiPY)
- Taposh, N. (2014). Evaluation of Efficiency of Accounting Information Systems: A Study on Mobile Telecommunication Companies in Bangladesh. Global Disclosure of

Economics and Business, Vol. 3, 40-57.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2604404](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2604404)

Tineo, D. L. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahuil SAC, Chachapoyas 2017* [tesis de contador publico, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://www.ucv.edu.pe/>

Ubilus, J; Tamayo C y Zambrano, M. (2016). El control interno como herramienta eficiente en las pymes de la ciudad de portoviejo. Revista. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197603>

Vaclovas, L., & Lukas, G. (2012). The concept of internal control system: theoretical aspect. Vilnius Tomo, Vol. 91, 142-152.  
[https://www.researchgate.net/publication/330519076\\_THE\\_CONCEPT\\_OF\\_INTERNAL\\_CONTROL\\_SYSTEM\\_THEORETICAL\\_ASPECT](https://www.researchgate.net/publication/330519076_THE_CONCEPT_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEM_THEORETICAL_ASPECT)

Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Manual de curso.

Vásquez, O. (julio-diciembre, 2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 69.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>

Velandia, N. (2019). El control interno, efectivo en los tiempos de crisis.

Villarroel, S., & Rubio, J. (2012). Gestión de pedidos y stock. España: Aula mentor.  
<https://docplayer.es/28292024-Gestion-de-pedidos-y-stock-aula-mentor.html>

**ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla de Operacionalización de la variable 1: control interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición
<b>Control interno</b>	El Control Interno se define como un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con todo el personal de la entidad (Meléndez, 2016).	La variable control interno se medirá a través de cinco dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.	Ambiente de control	Conducta y valores éticos	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	Ordinal
				Competencia	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	
				Dirección	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	
				Políticas y prácticas de recursos humanos	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	
				Valoración de riesgo	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	
				Desarrollo de respuesta	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	
			Actividades de control	Segregación de funciones	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	
				Controles para las Tecnologías de la Información	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	
			Información y comunicación	procedimientos	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	
				Información de calidad	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	
				Comunicación interna	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus	

		responsabilidades en el mejoramiento del control interno?
Supervisión y seguimiento	Evaluación	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?
	Comunicación de deficiencias	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda? ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

Fuente: elaboración propia.

Tabla de Operacionalización de la variable 2: Gestión de Almacén

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/parámetros	Escala/niveles de medición	
Gestión de almacén	Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos	La variable gestión de almacén será medida a través de tres dimensiones: recepción, almacenamiento y distribución.	recepción	Descarga	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	Nominal	
				Desembalaje	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
				Inspección y verificación	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
				Ingreso de almacenes	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
			almacenamiento	Primera entrada/primer salida	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
					¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
					¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
					¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
					¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
					¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?							
¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?							

	Ubicación de almacén	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?
	Codificación	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?
	Utilización del espacio	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?
distribución	Registro de movimiento de salida	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?
		¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?
	Verificación o empaque	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?
		¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

**Fuente: elaboración propia.**

## ANEXO 2. Instrumentos de Recoleccion de datos

### CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

Sr. Colaborador de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, me encuentro realizando mi trabajo de Investigación titulado: “Sistema de control interno para mejorar la gestion en el area de almacen de la empresa Corporacion Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C”, por ello es necesario aplicar el presente cuestionario el cual ha sido elaborado con la **finalidad recolectar información sobre el control interno, por lo que se le pide responder cada una de las alternativas con la mayor sinseridad posible. El cuestionario sera analizado en calidad de anonimo.**

Debe leer cuidadosamente cada ítem y marcar con un aspa una casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Edad ( )      Sex ( )

1. Total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Total acuerdo

N°	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
<b>Ambiente de control</b>						
1	¿En la empresa se mantiene una conducta integra, practicando valores éticos?					
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?					
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?					
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?					
<b>Evaluación de riesgos</b>						

---

5 ¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?

---

6 ¿La empresa valora los riesgos que se presentan?

---

7 ¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?

---

**Actividades de control**

---

8 ¿Existe una adecuada segregación de funciones?

---

9 ¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?

---

10 ¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?

---

**Información y comunicación**

---

11 ¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?

---

12 ¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?

---

**Supervisión y seguimiento**

---

13 ¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?

---

14 ¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?

---

15 ¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?

---

## FICHA DE COTEJO PARA LA VARIABLE GESTION DE ALMACEN

Investigado:

Indicador:

Fecha:

Hora:

<b>Lista de cotejo</b>		Respuesta	
N°	Preguntas	SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?		
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		
<b>Ubicación de almacén</b>			

---

12 ¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?

---

13 ¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?

---

**Codificación**

---

14 ¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?

---

**Utilización del espacio**

---

15 ¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?

---

**Registro de movimiento de salida**

---

16 ¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?

---

**Verificación o empaque**

---

17 ¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?

---

18 ¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?

---

19 ¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?

---

ANEXO 3. Validación de instrumentos.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
CONTROL INTERNO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	X		X		X		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	X		X		X		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	X		X		X		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	X		X		X		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	X		X		X		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	X		X		X		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	X		X		X		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	X		X		X		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	X		X		X		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL**



Hugo Yvan Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>								
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	X		X		X		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	X		X		X		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>								
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	X		X		X		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	X		X		X		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	X		X		X		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	X		X		X		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	X		X		X		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	X		X		X		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	X		X		X		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	X		X		X		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución</b>								
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	X		X		X		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	X		X		X		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	X		X		X		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **NO HAY NINGUNA OBSERVACION**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

07 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
DNI: **16734957**

Especialidad del evaluador: **MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL.**



Hugo Yván Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿En la empresa se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	x		x		x		
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	x		x		x		
3	¿Se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	x		x		x		
4	¿La empresa establece políticas y prácticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	¿La empresa identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	x		x		x		
6	¿La empresa valora los riesgos que se presentan?	x		x		x		
7	¿La empresa da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	x		x		x		
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	x		x		x		
10	¿Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>							
11	¿La empresa maneja una información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?	x		x		x		
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión y seguimiento</b>							
13	¿Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora?	x		x		x		
14	¿El área de almacén reporta las deficiencias a los responsables de la empresa, según corresponda?	x		x		x		
15	¿Se toman medidas direccionadas a mejorar las deficiencias reportadas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Contador-Balancero-Gestor  
MATRICULA N° 04 - 1973

<sup>1</sup> **Perfincia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE ALMACÉN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recepción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La mercancía se traslada desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	x		x		x		
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?	x		x		x		
3	¿Los productos recibidos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?	x		x		x		
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?	x		x		x		
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?	x		x		x		
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	x		x		x		
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?	x		x		x		
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?	x		x		x		
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?	x		x		x		
12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recepciona?	x		x		x		
14	¿Los productos que ingresan a almacén son codificados?	x		x		x		
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 8: Distribución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?	x		x		x		
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?	x		x		x		
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?	x		x		x		
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay ninguna observación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

2 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Montenegro Ramírez Aníbal  
DNI : 16753281

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Financiera y Tributaria



Aníbal Montenegro Ramírez  
Comisario Judicial - Contador  
MATRÍCULA N° 04 - 1973

<sup>1</sup> **Perlinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4. Carta de autorización por la empresa.



Ciudad, Chiclayo 20 de septiembre de 2020

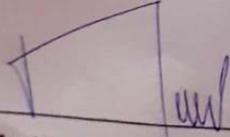
Quien suscribe:

Sr. Representante Legal : José Martí Fernández Carranza

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C

Por el presente, el que suscribe, señor José Martí Fernández Carranza , representante legal de la empresa: Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, AUTORIZO a los alumnos: Acosta Suclupe Mariela del Milagro identificado con DNI N° 76019211 y Carranza Gómez Karen Paola identificado con DNI N° 72973153, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y autoras del trabajo de investigación denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C , al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
José Martí Fernández Carranza  
DNI: 16699753  
Cargo: Gerente

## ANEXO 5. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	15

Fuente: Exportado del SPSS v.25

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the 'Fiabilidad' (Reliability) output for 'Escala: ALL VARIABLES'. The 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table indicates 3 valid cases and 0 excluded cases. The 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) table shows a Cronbach's Alpha of .836 and a Cronbach's Alpha based on standardized items of .813, with 15 items included in the scale.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido <sup>a</sup>	N	%
	Válido <sup>a</sup>	3	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	3	100.0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
.836	.813	15

# Tesis turnitin Mariela Acosta

*por Mariela Acosta*

---

**Fecha de entrega:** 22-sep-2021 11:47a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1654827292

**Nombre del archivo:** Tesis\_Turnitin\_Acosta\_y\_Carranza.pdf (1.11M)

**Total de palabras:** 14760

**Total de caracteres:** 78307



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**<sup>1</sup> FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Sistema de control interno para mejorar la gestión de almacén de la  
empresa Corporación Educativa <sup>3</sup> del Norte Escuela Cumbre S.A.C

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

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

Br. Acosta Suclupe, Mariela Milagros (ORCID 0000-0002-5993-5287)

Br. Carranza Gomez, Karen Paola (ORCID 0000-0003-3111-808X)

**<sup>3</sup> ASESORA:**

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**CHICLAYO – PERÚ**

2020

## I. INTRODUCCIÓN

Pazetto et al. (2020) afirman que el control interno se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los elementos más importantes para las organizaciones, ya que permite conocer claramente la efectividad y eficiencia en las operaciones que cada área realiza dentro de la empresa. Por otro lado, Bofil et al. (2017) precisan que una correcta gestión del almacén aporta grandes beneficios a una organización como el control de stock o existencias, aprovechamiento del espacio, reducción de costes y sobre todo mejorar la utilidad de la organización.

En Indonesia, Sari et al. (2017) realizaron un estudio donde demostraron que el 71% de las organizaciones no hace un uso adecuado del control interno, lo que ha generado desconfianza en la información económica y los movimientos operativos. Por lo tanto, una adecuada gestión del control interno ayuda no solo a llevar una adecuada administración de las actividades, sino que también permite detectar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa.

Por otro lado, Cardona et al. (2018) señalan que en Colombia el mercado empresarial es cada vez más competitivo y muchas de las empresas y sobre todo que muchas empresas desarrollan empíricamente sus actividades, situación que ha llevado a muchas de ellas a incurrir en costos muy elevados por la mala gestión de los almacenes. Ante esta realidad, las empresas se han visto obligadas a trabajar con inventarios cada vez más bajos y un alto nivel de servicio, además, se han interesado por adquirir productos en el momento y en la cantidad adecuada, tratando de aumentar las ganancias y reducir los costos.

Asimismo, en Ecuador, García et al. (2019) señalan que tanto las empresas públicas como las privadas no son ajenas a las deficiencias de la gestión del almacén. Este problema se refleja mayoritariamente en las pequeñas y medianas empresas, que realizan sus actividades con desconocimiento y por tanto no consiguen los resultados esperados, ya que una mala gestión de los almacenes genera pérdidas de productos y, sobre todo, elevados costes.

En el contexto nacional también se evidencia deficiencias en la gestión del almacén, ya que Cartajena (2019) afirma que la empresa "Ají 555 cocina tailandesa real" no fue ajena a esta realidad problemática, dado que se ha diagnosticado una falta de control en las compras, lo que ha conllevado a que en muchas ocasiones exista un excedente de productos perecibles, el desconocimiento por parte del responsable del almacén también provocó deficiencias, la falta de sistemas y una distribución incorrecta ha llevado a la empresa a incurrir en altos costos.

Por otro lado, Cubas y Solano (2018) en Lima señalaron que la empresa "Tanuki" presentó ausencia de control interno, lo que no sólo ha generado información inadecuada para la toma de decisiones, sino que también afectó la gestión del almacén y la rentabilidad de la empresa. También ha provocado que las decisiones no se tomen correctamente, lo que ha conllevado a evidenciar fallas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De igual forma, De la Cruz (2018) manifestó que la empresa "Rosa Náutica S.A." no estuvo ajena a una inadecuada gestión de almacén, lo cual se reflejaba en las entradas y salidas de insumos, sobre stock, falta de espacio y despacho de insumos a destiempo. El autor manifestó que las principales causas que generaron deficiencias en el almacén fueron la falta de automatización, falta de sistema de inventarios, codificación de productos, falta de coordinación y sobre todo que el control se realizaba de forma manual.

Las empresas peruanas tienen deficiencias en la gestión de almacenes, porque consideran que la logística es un proceso sencillo que solo consiste en comprar y almacenar, pero no sigue los parámetros adecuados para llevar una adecuada gestión de los productos o bienes de la organización.

En el contexto institucional, la Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C fue constituida bajo la modalidad de Sociedad Anónima Cerrada de conformidad con la Ley General de Sociedades N° 26887 del Perú, inició sus actividades el 01 de

noviembre del 2006, su principal actividad económica es la enseñanza superior. Su domicilio fiscal se encuentra en la Av. Jose E. Lora y Lora Nro. 625 – Chiclayo.

<sup>1</sup> La problemática que esta presentando la empresa es que está teniendo deficiencias en el área del almacén; donde no existe un control al momento de dar salida, a los productos alimenticios que se utilizan en las cocinas para impartir las clases diarias como tampoco se tiene conocimiento de los sobrantes que puedan haber.

Para ello es sustancial establecer <sup>5</sup> un sistema de control interno prudente y preciso que permita a la empresa <sup>5</sup> alcanzar el logro de sus objetivos. Asimismo hacer la aplicación del control interno de forma oportuna para poder realizar la evaluación y tomar decisiones que puedan ayudar a una mejor gestión en el área.

El desarrollo del trabajo de investigación se basa mediante la siguiente formulación <sup>6</sup> del problema ¿De qué manera el sistema de control interno ayudó a mejorar la gestión del almacén en la empresa Corporación <sup>2</sup> Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.?

De acuerdo a la problemática que se está suscitando, el presente trabajo permite a la empresa a tener un mejor control interno en las diferentes operaciones que realiza a nivel organizacional, pero también considerando los diferentes problemas que afrontan las entidades ya sea entidades de diferente rubro, el trabajo de investigación manifiesta si hay un control que ayude a mejorar en la gestión del almacén. Por ello esta investigación sirvió para poder corroborar las insuficiencias de la entidad en referencia al área de almacén, para eso presentamos las mejores alternativas de solución, para que de esta manera las instituciones que están en este sector logren lo establecido, según sus reducidas actividades que dirigen. Este trabajo de investigación sirvió como mejora fundamental en el desarrollo del área del almacén y que debe ser aplicable en las organizaciones y constituir las centradas disciplinas que sean absolutas para bajar las deficiencias que impidan en el avance del ente y así lograr con lo propuesto por la empresa.

El <sup>12</sup>objetivo general es proponer un sistema de control interno para mejorar la <sup>3</sup>gestión del almacén en la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y los objetivos específicos son: Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa <sup>2</sup> Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C; Identificar los <sup>1</sup>riesgos existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C y Diseñar <sup>1</sup> un sistema de control interno para mejorar la <sup>2</sup> gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, mencionaremos algunos antecedentes. Saltos (2019) realizó su estudio “Evaluación del sistema de control interno a la gestión de inventarios en el almacén Dalita, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados 2018” cuya finalidad fue evaluar el control interno dentro del almacén Dalita. La metodología del estudio fue descriptivo y para la recolección de datos utilizó el cuestionario, administrado a una población de 39 trabajadores de la empresa estudiada.

Los resultados más relevantes mostraron que la empresa no contaba con un manual de políticas, por lo que las actividades no se desarrollaban en base a parámetros o lineamientos definidos por la empresa. Además, no contaba con un Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que significaba que los empleados tenían doble responsabilidad o había duplicación de funciones. Por otro lado, también manifestó que existe una interrupción en la salida y entrada de mercancías, evidenciando deficiencias en el control general de inventarios.

En Ecuador, Mendez (2016), en la investigación titulada “Diseño de un sistema de control interno para el Almacén Paris”. Tuvó como objetivo general establecer un sistema de control interno para el almacén Paris. La investigación fue de tipo descriptiva y exploratoria. Su población estuvo formada por 5 personas, la dueña y los 4 trabajadores.

La técnica utilizada fue la observación, que permitió evidenciar las falencias que ocurren en la empresa. Los resultados obtenidos evidencian que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control interno. El investigador recomendó establecer políticas de control interno, que permita la aplicación de procedimientos para el mejor desarrollo de la entidad (Mendez, 2018).

En Ecuador, Morales (2016) en su investigación titulada “*Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas pintuimport en la Ciudad de Santo Domingo*”. Tuvó como objetivo general mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La investigación fue de tipo descriptiva y aplicada. La población estuvo compuesta por 14 personas con el propósito de demostrar la problemática.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista y como instrumentos guía de entrevista y cuestionarios, que permitieron conocer las circunstancias en que estaba la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que el almacén no dispone de políticas ni cuenta con una estructura organizacional apropiada. Se recomendó a la empresa implementar un sistema de control interno en el área de almacén, adoptar medidas para el cumplimiento y mejoramiento en el área (Morales, 2016).

En el ámbito nacional tenemos, en Trujillo, Florian (2016) hizo la investigación titulada “*El sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Corporación Omega Contratistas Generales S.A.C*”. Tuvó como objetivo general determinar cómo incide el sistema de control interno en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora Omega. Fue un estudio de diseño pre-experimental, la población de estudio estuvo representada por las medianas empresas de construcción de parques y carreteras.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron entrevista, observación y encuesta. Se concluyó que en la empresa se halló una mala actividad de control interno en el área de almacén, un establecimiento totalmente desorganizado. El investigador recomendó realizar la evaluación periódica del sistema de control interno en el almacén, realizar actualizaciones de los documentos de gestión y mantener un buen orden en el área de almacén (Florián, 2016).

En Lima, Guevara y Gallardo (2018), realizaron la investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017”. Tuvó como objetivo indicar que con la implementación de un sistema de control interno en los almacenes se podrá optimizar la gestión de inventarios en la entidad de Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017. Fue una investigación aplicada cuasi experimental con relación causal – transversal, la población y muestra fue de 7 personas encargadas del área de almacén y distribución.

Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, encuesta y entrevista que permitió analizar e identificar las deficiencias que se encontraban en el almacén. Los principales resultados que se obtuvieron pudieron determinar que no existía un sistema de control en los almacenes, así también la falta de un manual de funciones y el 29% del personal indicó que no recibe capacitaciones para tener mejores resultados en su área de trabajo. El contar con un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá detectar errores, o riesgos a los que están expuestos los recursos de la empresa (Guevara y Ballardó, 2018).

Finalmente en Trujillo, Corragua (2016), en la investigación titulada “Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”. Tuvó como objetivo general dar a conocer que con la implementación de un sistema de control interno activo en los almacenes, podrá mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL. Su tipo de investigación fue aplicada y descriptiva de método experimental, su población estuvo conformada por 18 almacenes de las sucursales y su muestra por 4 sucursales con mayor volumen de mercadería.

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron entrevistas, cuestionarios y análisis documental, que permitieron obtener la información en relación a los almacenes. Los resultados obtenidos fueron que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, el sistema integrado con el que cuenta la empresa esta totalmente inoperativo, se recomendó a la gerencia general de la entidad realizar

la implementación de un sistema de control en los almacenes, para así mejorar la gestión de sus inventarios (Corragua, 2016)

En el aspecto regional, en Chiclayo, Bustamante (2019), en la investigación titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Peru SAC Chiclayo, 2019”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno que permitirá mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019. Fue una investigación de tipo descriptivo – explicativo, no experimental, tuvo como población y muestra a 15 trabajadores de la entidad.

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información en la empresa aplicando un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos llegaron a determinar que la entidad no ejecutaba ningún plan de control adaptado a la organización y que los trabajadores no estaban de acuerdo con que exista un control en el área de almacén. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco cuenta con un sistema como Kárdex para poder llevar un control computarizado, finalmente precisó que debe aplicar medidas de control, que pueda garantizar cualquier anomalía que afecte a la empresa (Bustamante, 2019).

Rufasto (2018) en su investigación “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017”. Tuvó como finalidad mejorar la gestión de inventarios a través de un sistema de control interno. La metodología fue descriptiva propositiva y consideró a 10 trabajadores para recolectar la información requerida.

Los resultados contrastados por el autor evidenciaron que el control interno fue deficiente, puesto que la mayoría de los colaboradores no recibían capacitaciones para mejorar sus conocimientos, además, señaló que el 80% de todas las operaciones que se venía realizando en el área de almacén necesitaron ser mejoradas, dado que no contaba con el control y los estándares necesarios para realizar sus actividades.

Por otro lado, Tineo (2018) realizó su estudio <sup>1</sup> “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Agroveterinaria Sahual SAC, Chachapoyas 2017”. El propósito del estudio fue establecer estrategias basadas en el <sup>29</sup> control interno para mejorar el área de almacén de la empresa antes mencionada. Metodológicamente <sup>2</sup> el estudio fue descriptivo propositivo, donde se <sup>2</sup> utilizó el cuestionario para recolectar información de una población de 10 personas.

Los principales resultados evidenciaron que la empresa presentó ciertas deficiencias en el control interno, lo cual se vió reflejado en la gestión de las actividades dentro del <sup>1</sup> área de almacén, además, el 40% de los evaluados indicaron que no existe un control de riesgos dentro de la empresa y el 60% de los colaboradores señalaron que los productos del área de almacén <sup>1</sup> no se codifican para su rápida ubicación. Finalmente aportó <sup>2</sup> que la propuesta se basó en los componentes del control interno y el diseño de <sup>1</sup> formatos de <sup>1</sup> etiquetas, codificación, entrada y salida de productos direccionados a <sup>1</sup> mejorar la gestión del almacén.

Finalmente <sup>4</sup> en Pimentel, Diaz (2018), en la investigación titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la empresa Inversiones Monarks S.A.C. Jaén-2018”. Tuvó como objetivo general plantear un sistema de control interno para perfeccionar el área de almacén de la empresa Monarks SAC. El tipo de investigación fue <sup>1</sup> descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental. Su población y muestra fue de un total de 5 trabajadores de la entidad.

La técnica que se utilizó fue de encuesta y como instrumento el cuestionario, que ayudaron en la recolección de información. Los resultados lograron identificar las insuficiencias en el almacén como son el ingreso y salida de mercadería, así también la empresa no emplea ningún <sup>1</sup> sistema de control interno. Se recomendó a la empresa realizar <sup>9</sup> el control de sus almacenes, tener fácil accesibilidad a la mercadería, la empresa debe contar con un sistema de control interno que le permita llegar al cumplimiento de sus objetivos (Diaz, 2018).

Así también tenemos como teorías relacionadas el concepto de control, en donde según Santillana (2015) nos da a conocer que, el control es un transcurso administrativo, encargada para establecer algunas precauciones que puedan tomar el gerente general y otro personal de la organización, para así de esa manera poder gestionar los conflictos y aumentar la eventualidad de acumular los planes deseados, por medio de sus operaciones desarrolladas de acuerdo con lo establecido. (p. 48).

En toda empresa existen medidas que son necesariamente dirigidas ya sea por el gerente general o cualquier otro trabajador de la institución y de esa forma poder dirigir los posibles riesgos que puedan estar sucediendo y tomar medidas prudentes de lograr dichos designios.

Para Meléndez (2016) el Control Interno <sup>3</sup> es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión ejecutado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de las empresas coordinadamente para brindar seguridad y confianza respecto al logro de objetivos (p.25). De igual manera Afiah et al. (2020) afirman <sup>19</sup> que el control interno es el proceso por el cual la alta dirección de una organización proporciona la suficiente confianza de alcanzar apropiadamente los objetivos establecidos.

Por otro lado, Taposh (2014) señala que un buen control interno ayuda a la entidad a contar con información adecuada, relevante y suficiente para el control y planificación de las diferentes actividades del negocio. De igual forma, Stair y Reynolds (2012) afirman que una información adecuada permite conocer lo que está sucediendo actualmente y lo que ha sucedido dentro de la empresa, y por ello enfatizan que es fundamental administrar adecuadamente el control interno, ya que proporcionará información fundamental para la toma de medidas necesarias en el futuro.

Además, Hall (2011) <sup>1</sup> afirma que el control interno comprende procedimientos, políticas y prácticas <sup>17</sup> que son utilizadas por cualquier organización para asegurar la eficiencia de las operaciones comerciales y especialmente el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración. Asimismo, Brandas et al. (2013) afirman

que el control interno puede garantizar la veracidad y confiabilidad de la información que se puede generar en todas las áreas de una empresa.

Para Vaclavas y Lukas (2012), el control interno es un medio de gestión del control de riesgos que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos establecidos. Además, ayuda a evaluar las tendencias de desempeño y el potencial de la empresa y así detectar y abordar los diversos riesgos de manera oportuna. Por otro lado, Qaisar (2012) afirma que el control interno es una de las herramientas más efectivas para que una empresa detecte y evite riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades comerciales, además, ayuda a mantener un nivel razonable de riesgo que la empresa a menudo tiene que afrontar.

Según Isaza (2014) nos dice que el control interno son procedimientos compuestos de modelo de la compañía, técnicas, principios y elementos de comprobación y calcular los datos que son recogidos a través de la empresa, y facilitar que las ordenamientos y la del directorio mediante su información y éstas se desarrollen con lo respecto a normas políticas que esten actualizadas. (p.42).

Para una entidad es fundamental realizar un control interno, ya que de éste modo contribuye a brindar seguridad contable que está utilizando la organización, ya sea mediante procesos o políticas que le permitan mejorar para poder lograr los objetivos y así detectar los inconvenientes antes de tiempo y de esa manera dar soluciones a dichas irregularidades.

Mientras que Santillana (2015) nos alude que, los objetivos del control interno son: los objetivos operacionales, esto se basa eficazmente en las actividades que son elaboradas por la entidad, y estas contienen los resultados establecidos. Los objetivos reporte, estos indican que son la información monetario y no monetario, y alcanzan englobar la confidencialidad, transparencia y congruencia que son establecidos por los entes reguladores y por último los objetivos de cumplimiento, son referentes al desempeño de la regularización donde esta sujeta dicha organización. (p.79).

Un ente debe llevar un control acerca de lo que se está suscitando, para ello es necesario que cumpla con dichos objetivos de control interno para que así se pueda tener un mejor control que sea adecuado y le permita a la institución perfeccionar y disponer de riquezas con disposición de lograr una apropiada tarea y así lograr mejores calidades entorno al rendimiento.

Gomez, Blanco y Conde (2013) mencionan <sup>2</sup> que el sistema de control interno se evalúa y se regula asimismo, de esa manera establece supervisiones constantes para la obtención de una mejor reforma de dirigir la organización aplicando diferentes procedimientos específicos de tal forma saber controlar los medios. (p.63).

Así mismo es necesario mencionar los objetivos del <sup>1</sup> sistema de control interno. Por lo cual el autor Isaza (2014) nos menciona que existen objetivos principales: a) preservar el patrimonio que hay en la entidad persiguiendo así correcta dirección de los peligros que le puedan afectar al manejo de su riqueza de la empresa, b) reconocer los diferentes puntos del control interno en diferentes instrucciones y facilitando investigar sus actividades y sus funciones concretas por logro de sus reglas constitucionales c) asegurar una adecuada valoración y continuación de la gestión institucional, efectuando el plan gestión. (p.43).

Ante la caracterización de la empresa en su administración y perfeccionamiento de una modalidad de control interno, es importante esté dirigido a estos objetivos, ya que permitirá aplicar medidas para prevenir diferentes desviaciones que se puedan estar presentando en la entidad y que estas puedan afectar a lograr sus metas.

Para ello mencionaremos algunas de las características del control interno que nos brinda el autor mencionado anteriormente, donde nos manifiesta que: 1) el sistema de control interno constituye parte del sistema monetario y contable, esto nos <sup>10</sup> quiere decir, que todas las áreas de la entidad deben estar generalizadas con la misma metodología, 2) <sup>1</sup> la máxima autoridad de la compañía se encargará de conservar, establecer el sistema de control interno conforme a su entorno, distribución y cumplimiento de la entidad. 3) las transacciones de las organizaciones deben estar

registradas de forma correcta y oportuna y así consienta poder ordenar documentos ejecutivos, funcionarios y mercantiles mediante estándares y planeamientos. (p.44-45).

Por lo tanto, un control interno es un procedimiento ya que puede ser evaluado en cualquier momento de su desarrollo, este proceso puede ser realizado por directivos, trabajadores, etc. que operan en todos los niveles, los individuos que conforman dentro de la organización deben tener conciencia de las condiciones a evaluar dichos riesgos y emplear un control, de que solamente no son puntos restrictivos, por ende, pueden posibilitar conocimientos suscitando el alcance de lo establecido.

El autor Vásquez (2016) llega a la conclusión que <sup>1</sup> es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar el cumplimiento del Control Interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad. (p.151).

Así también el control interno consta de componentes el autor Estupiñan (2015) los define como aquellos que hace que el control sea un proceso multidireccional, repetitivo y permanente, estos influyen entre ellos mismos, conformando un proceso constituido que reacciona favorablemente a las situaciones que están en constante cambios. (p.28).

Estos componentes son de gran importancia para poder realizar un control adecuado frente a las áreas de la empresa y poder tomar acciones correctas frente a posibles conflictos que se logren demostrar durante un plazo determinado del control.

Estos componentes son 5 los cuáles son definidos por el mismo autor como: El Ambiente de control; consiste en plantear normas que estimulen e incentiven a que los colaboradores realicen sus actividades y puedan llevar un buen control. Siendo indispensable <sup>4</sup> para la realización de los objetivos del control. (p.29). Evaluación de riesgos; es un elemento importante porque permite la identificación de los riesgos mas

relevantes y a su vez la base para establecer la forma de poder mejorar esos riesgos, y poder efectuar las metas de la organización. (p.31). <sup>33</sup> Actividades de control; hace referencia a los procedimientos y las políticas que se realizan en la organización con el fin de poder ver el desempeño de las actividades diarias que se le asigna al personal, así también poder detectar riesgos o errores que se pueda estar cometiendo, perjudicando el logro de los objetivos. (p.34). <sup>11</sup> Información y comunicación; es importante para inspeccionar una entidad y poder tomar decisiones correctas mediante la obtención de una información adecuada y oportuna dentro de toda la empresa y también tener una buena comunicación entre las áreas de la entidad <sup>30</sup> para el logro de los objetivos y el desarrollo de las actividades (p.37). En Supervisión y seguimiento; se desarrolla una revisión y evaluación de los componentes para comprobar si se están logrando los objetivos de control y si, están disminuyendo los riesgos, teniendo gran importancia la gerencia llegando a tomar acciones en mejoramiento de presentarse posibles riesgos. (p.40).

Bravo (2000) <sup>1</sup> en su libro nos da a conocer que existen tres métodos de evaluación del control interno que permitirán evaluar las actividades que se desarrollan en las empresas, los cuáles serán mencionados a continuación: <sup>31</sup> Descriptivo: permite describir las diferentes actividades que se desempeñan en cada departamento, áreas de la empresa. (p.170). Cuestionario: es un instrumento que ayudará en la investigación, mediante la elaboración de preguntas que se le aplicarán a el personal de cada área con el fin de conocer como se ejecutan la operaciones o transacciones que llevan a cabo. Asimismo, la apropiada aplicación ayudará a generar información de alta calidad. (p.171). Gráficos o flujogramas: este método se explica mediante gráficos, el que permitirá visualizar la documentación e información procesada. (p.171).

Según el autor Cepeda (2015) <sup>9</sup> nos da a conocer acerca de los tipos de control interno, entre ellos nos menciona al control gerencial, está dirigida a las personas con la finalidad de intervenir en dichas personas, para que sus obligaciones y conductas sean permanentes <sup>1</sup> con los objetivos de la empresa. el control operativo está

encaminado a tareas que ya han sido realizadas, ya que esto va a permitir hacer un estudio inquebrantable de procedimientos, con la intención seguir vigilando los tipos de importancia y desempeño. Por otro lado el control contable está comprendida por reglas contables determinados, es así los procedimientos están interrelacionadas proporcionalmente de preservar recursos y capitales, seguridad de las operaciones clasificables, en cambio el control administrativo se enfoca en reglas dependientes para la compañía y estas disciplinas estén conectados a disposiciones legales reglamentarias y de acuerdo a la conformidad de las políticas de los niveles administrativos y directivos y por último tenemos al control presupuestario esta es una táctica fundamentada hacia el gestionamiento, ya que está apoyado en la dirección de objetivos., ya que uno de estos objetivos primordiales de una entidad es alcanzar determinada rentabilidad. (pp. 29-31).

Así también mencionaremos a Brenes (2015) donde nos manifiesta que la logística es fundamental en cualquier organización, puesto que interviene en los distintos procesos de las cadenas de suministro, el mismo, que permite gestionar eficazmente los distintos bienes y servicios que lo conforman. (p.8).

Según el autor Flamarique (2017) nos dice que existe diferentes tipos de almacén: De acuerdo a los requerimientos de una organización se tiene a los productos acabados, comestibles, materia prima y semielaborados; según la función de la organización de la empresa mencionaremos a los de servicio, de depósito, logístico y reguladores y de distribución. (p. 12-15).

Así mismo el autor mencionado anteriormente nos dice que existen métodos de almacenamiento es decir de que manera se ubican los productos entrantes en el almacén y para ello se divide en: almacén ordenado; la mercadería tiene un lugar determinado y ubicaciones establecidas y precisas y mientras que en el almacén caótico o de hueco libre aquí se asignan las ubicaciones a medida que se obtienen las mercancías, <sup>14</sup> se trata de ubicaciones estandarizadas, este método se emplea en todo tipo de entidades ya sean pequeñas, medianas o grandes. (p.21).

Según los autores <sup>15</sup> Correa et al. (2010) nos dice que la gestión de almacén es un elemento fundamental para poder lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y del volumen de los productos que se van almacenar. (p.49).

Por otro lado, <sup>3</sup> Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

Asimismo, Gutiérrez (2010) señala que la gestión del almacén administra los diferentes productos que existen en el almacén que necesitan ser debidamente almacenados, de manera que se puedan abastecer rápidamente distintas áreas de la organización, siempre considerando el volumen de pedidos, rotación de productos y fechas de vencimiento. .

De igual forma, Escudero (2015) señala que la gestión de almacenes es el centro de regulación del flujo de stocks, los cuáles <sup>13</sup> están estructurados y planificados para realizar funciones de almacenaje, incluyendo el ingreso de mercancías enviadas por proveedores para verificar si el número de guías de referencia es razonable. El siguiente paso es el almacenamiento, que <sup>13</sup> consiste en colocar la mercancía en la zona más adecuada del almacén para que se pueda acceder y localizar fácilmente. La <sup>13</sup> conservación y el mantenimiento tratarán de mantener la mercancía en las mejores condiciones durante el almacenamiento. El personal debe estar familiarizado con los documentos tales como pedidos, registros de compras, salida o movimiento de productos almacenados, y preparar los documentos generados por la entrada, salida o movimiento de los mismos.

Por otro lado, <sup>52</sup> Gwynne (2017) afirma que la gestión de almacén se define como un proceso logístico interno que gestiona cualquier organización, que permite recibir, almacenar y distribuir cualquier material dentro del área de almacenamiento y hasta el

punto de llegar al consumidor final y sobre todo permite analizar y realizar un tratamiento adecuado de los datos generados. Del mismo modo, Rama et al. (2012) definen <sup>3</sup> la gestión de almacén como el proceso de la función logística que tiene como finalidad recibir, acumular, conservar y trasladar los distintos bienes dentro del almacén de la empresa hasta la distribución del consumo final.

Asimismo, Anas et al. (2015) señalan que la gestión de almacenamiento es fundamental en cualquier empresa, ya que es mucho más eficiente y sobre todo genera menos esfuerzo y ayuda a reducir costos. Además, Maarten et al. (2014) señalan que esta gestión ayuda a optimizar la logística, lo que permite contar con información confiable, optimización de operaciones y sobre todo, rapidez en la entrega al consumidor final y reducción de costos.

Sin embargo, Ding (2013) afirma que la gestión del almacén es el reflejo de una variedad de almacenamientos y permite gestionar un flujo adecuado para la provisión de producción y la contabilidad de costos relacionados con la carga, gestión, entrada y salida del almacén. Asimismo, Faber (2015) afirma que permite asegurar el suministro continuo y adecuado de las diferentes materias primas y materiales de producción para garantizar los servicios de forma constante y equilibrada.

La finalidad de la gestión de almacén es velar por la seguridad de los servicios, materiales, medios de producción, productos o cualquier otra acción relacionada con el proceso productivo de la empresa (Villarroel y Rubio, 2012).

Según la teoría de Villarroel y Rubio (2012), la gestión del almacén consta de tres componentes: recepción, almacenamiento y distribución, los cuáles se detallan a continuación:

El primer componente es recibir y verificar los artículos o materiales que se comprarán o devolverán. Por ello, es fundamental realizar una adecuada coordinación con todas las actividades de transporte, manipulación y almacenamiento de los materiales adquiridos. Por otro lado, consiste en una serie de operaciones

encaminadas a identificar los productos ofertados por el proveedor al que se realiza el pedido. El acto de recibir el producto es responsabilidad del almacén. Por tanto, es recomendable establecer una zona adecuada para esta función. Si tiene una gran cantidad de actividades, el diagrama de la organización del almacén cuenta con un equipo con capacidad suficiente para realizar estas actividades correctamente.

Dentro de este componente se encuentra la descarga, desembalaje, inspección y verificación e ingreso de almacenes: la descarga está relacionada con el traslado de materiales desde el transporte hasta el control de recepción; es importante que se disponga del equipo y personal necesario <sup>40</sup> para que esta actividad se lleve a cabo en el menor tiempo posible. Por otro lado, el desembalaje se realiza de acuerdo a la adquisición de la mercancía, que puede llegar en cajas, bolsas e incluso en unidades más grandes. La inspección y verificación incluye la preparación de la documentación que acompaña al producto para asegurar que la información esté completa. La cantidad de material recibido se pesa, mide, cuenta y valida con la cantidad requerida por la orden de compra. Si hay escasez o excedentes, estos se informarán al gerente del almacén a través de un informe de recepción. Finalmente, <sup>1</sup> ingrese al almacén: consiste en verificar la cantidad y los documentos y notificar el control de calidad, la mercadería se ingresa en el área designada del almacén; se recomienda firmar y sellar la guía, y registrar los datos finales para el informe de recepción.

Como segundo componente tenemos al almacenamiento, el cual se planifica según el espacio de <sup>34</sup> cada grupo de materiales o mercancías con características similares. Es necesario tener un conocimiento integral de los productos y sus requisitos de protección y manipulación, de modo que todos los materiales puedan pasar fácilmente el control de los empleados.

Dentro de esta etapa se debe considerar lo siguiente: Primera entrada o primera salida: esto ayuda a considerar la futura entrada del producto y la durabilidad a largo plazo en el almacén. Identificar la ubicación del almacén: cada material o producto debe estar ubicado en un espacio marcado con un nombre que facilite la ubicación y la localización en el momento de que este se busca, es imprescindible marcar en una

tarjeta el registro y el control respectivo de existencia. Codificación: cada producto debe estar registrado con un nombre o serie para una fácil identificación. Mejor aprovechamiento del espacio: es muy importante que el espacio se utilice correctamente y esto se logra almacenando los grandes bienes o productos en grandes espacios y en los pequeños espacios se deben considerar los pequeños productos o materiales.

Finalmente, la distribución es el acto de repartir un producto o bien. La gestión de almacén protege los bienes y productos distribuidos en diferentes puntos de entrega bajo la responsabilidad de gestionar las entregas, en función del volumen de operaciones del cliente o usuario final y de la mayoría de empresas.

Dentro de este componente, se deben considerar dos indicadores: el registro de movimiento de salida y la verificación de empaque. El primer indicador se refiere al envío de los datos del usuario, la fecha, ubicación, cantidad, pedido y firma del usuario que se encarga de recibir el envío. El segundo indicador <sup>43</sup> se refiere a la revisión de la cantidad y calidad; esto se lleva a cabo comprobando la mercancía o los productos con el documento de salida.

Por otro lado, Flamarique (2019) señala que existen dos métodos de almacenamiento: almacenamiento ordenado y almacenamiento caótico o hueco libre. El almacenamiento ordenado es <sup>48</sup> muy utilizado por las pequeñas y medianas empresas, ya que por su propia capacidad, diseñan o designan ubicaciones que tienen una medida determinada para los productos o bienes con características determinadas por la organización. Además, el mercado que satisface o cubre este tipo de empresas es estable y existen pocas variaciones en los productos. Por otro lado, el almacén caótico tiene que ver con las ubicaciones estandarizadas, puesto que es utilizado por la gran mayoría de empresa ya sean pequeñas o grandes, dado que tienen un mercado que presenta muchas variaciones o alto índice de rotación de productos, así mismo, para su fácil localización suele utilizarse la clasificación ABC.

Flamarique (2019) afirma que la clasificación ABC permite a la organización realizar una distribución ordenada de sus productos o bienes según la importancia, rotación, valor o cualquier característica que la empresa crea conveniente. Por tanto, este método permite clasificar y ubicar los productos no por la cantidad, sino por el aporte económico que puede generar a la organización. En otras palabras, esta clasificación consta de una regla 80/20, lo que significa que el 80% de los resultados están representados por el 20% del trabajo.

Los productos de la categoría A se caracterizan por una alta rotación. Generalmente, representan el 15% y 20% de los materiales y constituyen del 60% al 80% de los costos, ventas, movimientos e inventarios.

Los productos de la categoría B se caracterizan por un nivel medio de rotación. Los productos de esta categoría <sup>14</sup> constituyen entre el 25% y el 35% de los productos o materiales y representan entre el 10% y el 20% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

Los productos de la categoría C se caracterizan por presentar un nivel de rotación bajo o muy bajo. Los productos de esta categoría constituyen entre el 40% y el 60% de los productos o material y representan entre el 5% y el 10% de los costos, ventas, movimientos e inventario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Según su Enfoque**

Según su profundidad **es** una investigación de enfoque es cuantitativo, el estudio cuantitativo es secuencial y probatorio, se realiza recolección de datos, se miden las variables en un contexto dado, de acuerdo a que las mediciones se realizan mediante métodos estadísticos, **con el propósito de implementar modelos de procedimiento y contrastar teorías** (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4). En este sentido, **el estudio es** cuantitativo **porque** la variable de control interno fue medido a través de un cuestionario y la gestión de almacén a través de una lista de cotejo, el mismo que fue respondido por el personal de trabajo de la empresa en estudio.

##### **Según su Diseño**

Por otro lado, es de **diseño no experimental** de **corte transversal**. Según Hernández et al., (2014) **la investigación de diseño no experimental permite analizar fenómenos desde su contexto natural, es decir, que en dicha investigación no existe manipulación de variables. Por otro lado, es transversal, ya que la información se obtendrá en un solo momento. La investigación es de diseño no experimental, ya que los factores de las variables (control interno y gestión de almacén) fueron analizados en su contexto natural, es decir, en ninguna circunstancia se manipularon las variables. Además, es transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez y por tanto la información se recogió en un único momento.**

##### **Según su Alcance**

**Es descriptivo y propósitosivo;** según Hernández et al., (2014), **el objetivo principal de la investigación descriptiva es describir** las peculiaridades o características de los fenómenos a estudiar. Además, es propósitosivo ya que a través de la descripción de los fenómenos se podrá conocer con mayor profundidad los problemas de estudio y en función a ello se podrán establecer **las acciones de mejora**. Por lo tanto, **el estudio es**

descriptivo, ya que se describió la situación actual de los factores de la <sup>1</sup>variable control interno y la variable gestión del almacén, lo que permitió conocer las deficiencias de ambas variables y en función de ello se podrá desarrollar el aporte científico direccionado a fortalecer los problemas diagnosticados o de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** <sup>17</sup>Control interno.

El Control Interno se define como un proceso perenne o también es un instrumento de diligencia realizada por la administración conjuntamente con <sup>1</sup>todo el personal de la entidad que les permita coordinar para proporcionar seguridad y respeto, en relación a lograr el alcance de las metas (Melendez, 2016,p.25).

**Variable dependiente:** Gestión de almacén.

Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como una serie de acciones que permiten recepcionar, almacenar y distribuir productos perecibles, productos no perecibles, insumos o materias primas, además, también permite realizar el tratamiento o tomar la información necesaria de los procesos desarrollados.

### <sup>1</sup>3.3. Población, muestra, muestreo

#### Población

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.174) nos señalan que la población o también llamado universo es una fusión de todos los casos que están conformadas con limitadas especificaciones. Se eligió a la población que se estudió en la presente investigación y en este caso estuvo conformado por 3 trabajadores registrados en planilla.

## Muestra

Sampieri, Hernández y Baptista (2014, p.175) nos indican <sup>3</sup> que la muestra es un subgrupo de la población general. Es un subconjunto de componentes que están vinculadas a un conjunto debidamente establecido.

<sup>2</sup> Por lo tanto, en la presente investigación no se extrajo ninguna muestra, dado que se contaba con una población pequeña y se abarcó el 100% para ser evaluada.

### <sup>3</sup> 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.1.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta.

según López y Fachelli (2015) la encuesta radica en la recolección de datos mediante la interrogación de los individuos cuyo fin es obtener de manera metódica establecida sobre conceptos que provienen de una contingencia de investigación previamente fundada (p.8). Por lo tanto, la encuesta se utilizó para <sup>2</sup> obtener información respecto a la variable de estudio, lo cual fue proporcionado por los participantes de la investigación.

Observación directa.

Según Hernández et al., (2014) es una técnica que ayuda al investigador a observar directamente un objeto de estudio en un espacio determinado. En este caso, la investigadora pudo observar directamente la gestión de almacén en la empresa en estudio.

Análisis documental.

Según Rivera (2013) <sup>1</sup> el análisis documental constituye la información de un documento en un registro ordenado, mediante el cual extraemos varios documentos

impresos y no impresos que permitieron reconstruir información, analizándolos y ayudando a tener un gran valor en su representación.

### 3.1.2. Recolección de datos

Cuestionario.

Según García (2002) nos dice que el cuestionario es una agrupación de interrogantes que están sistemáticamente ordenadas con cohesión, con un sentido lógico y psicológico, denotado con un lenguaje simple y claro ya que esto proporciona que se realice la recolección de datos a partir de fuentes primarias (p.7). En el presente estudio, el cuestionario estuvo compuesto por un total de 15 preguntas establecidas según la operacionalización de la variable control interno, el mismo que fue aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio, con alternativas de respuesta que van desde Total acuerdo (5) hasta Total desacuerdo (1).

Ficha de cotejo.

Vara (2012) señala que la lista de cotejo es un conjunto de acciones, comportamientos o procesos que el investigador desea observar. En este instrumento, el observador marca la ocurrencia de un evento cuando éste ocurre. Por lo tanto, la ficha de cotejo fue aplicada en el área de almacén de la empresa en estudio, lo que permitió observar los procesos que se desarrollaban en función a la gestión de almacén.

Guía documental.

Se utilizó para recopilar la información de los diferentes documentos que valieron como sustento para la fundamentación y conclusión del proyecto de investigación. En este caso se solicitaron los registros de compras del almacén, entre otros documentos.

### 3.1.3. Validez y confiabilidad

#### Validez.

Parella (2012, p. 161) mencionan que la validez semeja la relación entre lo que se mide y aquello que verdaderamente se quiere, verifica que el instrumento esté debidamente elaborado de acuerdo a las objetivos y variables de investigación.

#### Confiabilidad.

Hernández., et al (2014) nos mencionan que hace referencia a la coherencia y consistencia que tiene un instrumento para producir resultados favorables. Además, el resultado debe ser mayor a 0.725.

<sup>4</sup> Los resultados obtenidos evidencian que la confiabilidad del instrumento de recolección de datos demostró un valor de 0.836, lo que significa que las preguntas miden lo que el instrumento busca medir, es decir, existe consistencia y coherencia. Se muestran <sup>1</sup> en el Anexo N° 5.

### 3.5. Procedimientos

Los instrumentos de recopilación de datos <sup>2</sup> se realizaron de acuerdo a las variables de estudio, asimismo, para la obtención de información se utilizó el cuestionario y la lista de cotejo, además, se pudo coordinar con el gerente la visita que se dió a la entidad para realizar la lista de cotejo y la aplicación del cuestionario, teniendo las consideraciones por la conyuctura del covid-19.

### 3.6. <sup>3</sup> Método de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico como el SPSS para representar toda la información recolectada del cuestionario <sup>1</sup> con la finalidad de que la información sea representada en forma de gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta los sugeridos por los autores Noreña, Moreno, Rojas y Rebolledo (2012).

#### **Consentimiento informado**

Todos los participantes fueron informados por los responsables de la administración del cuestionario, donde se les comunicó el tiempo o duración de la aplicación, la calidad en la que serían evaluados, los fines de la obtención de resultados y en función a ello puedan decir si desean o no participar.

#### **Confidencialidad**

A los participantes no se les solicitó ninguna información personal, es decir, el cuestionario fue aplicado de forma anónima, además, toda información recolectada fue solo para fines académicos y no se entregó a otras personas que no cuente con la respectiva autorización.

#### **Observación participante**

En cada momento se veló por la comodidad de los participantes, cuidando su integridad y actuando con profesionalismo para prevenir cualquier negligencia que pueda afectar negativamente.

#### IV. RESULTADOS

##### Datos generales

**Tabla 1**

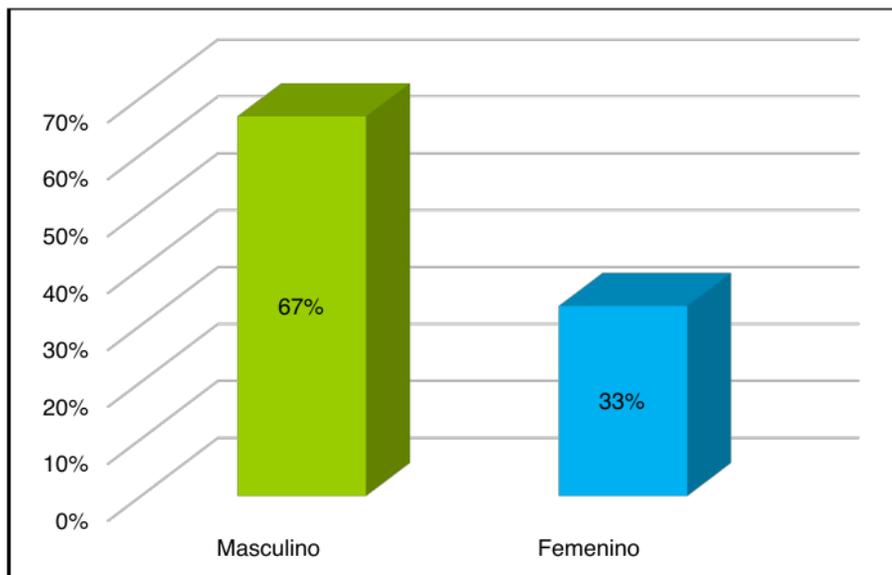
*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	2	67%
Femenino	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 1.**

*Distribución según género*



*Nota:* Elaboración propia.

<sup>2</sup> Los resultados de la tabla y figura 1 muestran que del 100% de los colaboradores evaluados, el 67% pertenecen al género masculino y solo el 33% al género femenino.

**Tabla 2**

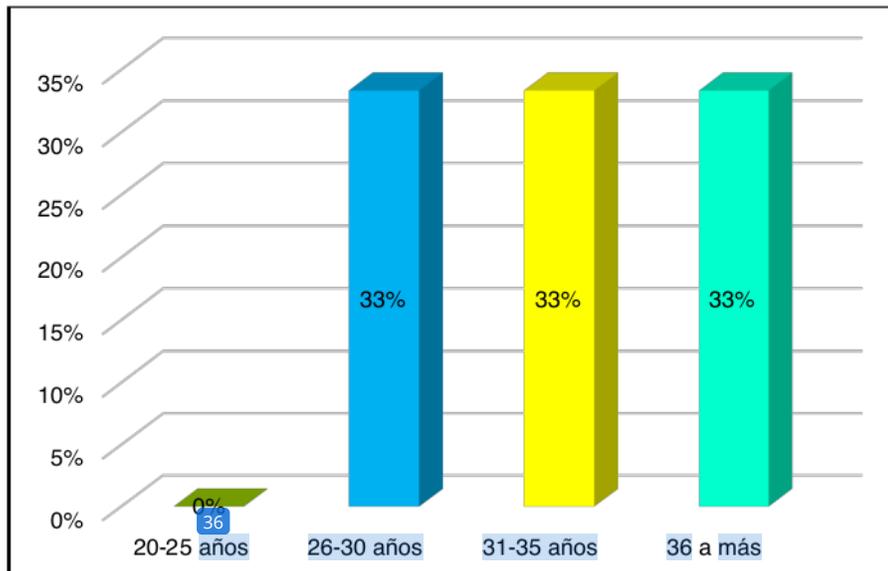
*Distribución según edad*

Categorías	n	%
20-25 años	0	0%
26-30 años	1	33%
31-35 años	1	33%
36 a más	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Distribución según edad*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura 2, muestran que el 33% de los empleados evaluados tienen entre 26 y 30 años, el 33% entre 31 y 35 años y el otro 33% de 36 años a más.

**A. Evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Para cumplir con el primer objetivo específico se utilizó el cuestionario estructurado según la operacionalización de variables, el mismo que fue aplicado a tres colaboradores de la empresa en estudio, logrando obtenerse los siguientes resultados:

**Dimensión 1: Ambiente de control**

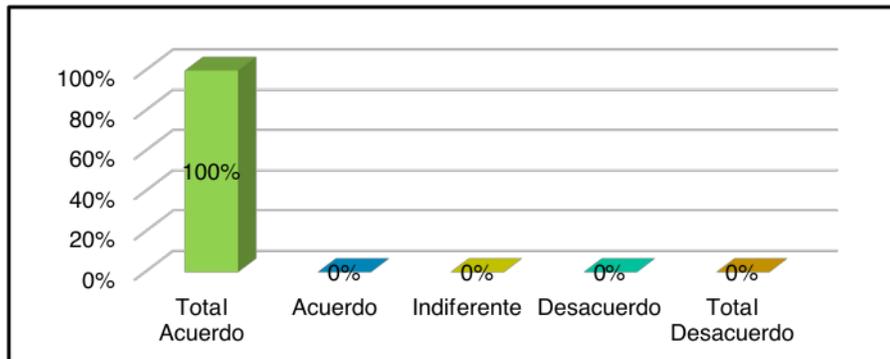
**Tabla 3**  
*Se mantiene una conducta integra*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	3	100%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 3.**

*Se mantiene una conducta integra*



*Nota:* Elaboración propia.

El 100% de los colaboradores evaluados consideran que en la empresa en estudio se practican los valores éticos y también se fomenta una conducta integra. Por

lo tanto, todos los evaluados tienen la suficiente firmeza en sus acciones realizadas dentro de su entorno laboral.

**Tabla 4**

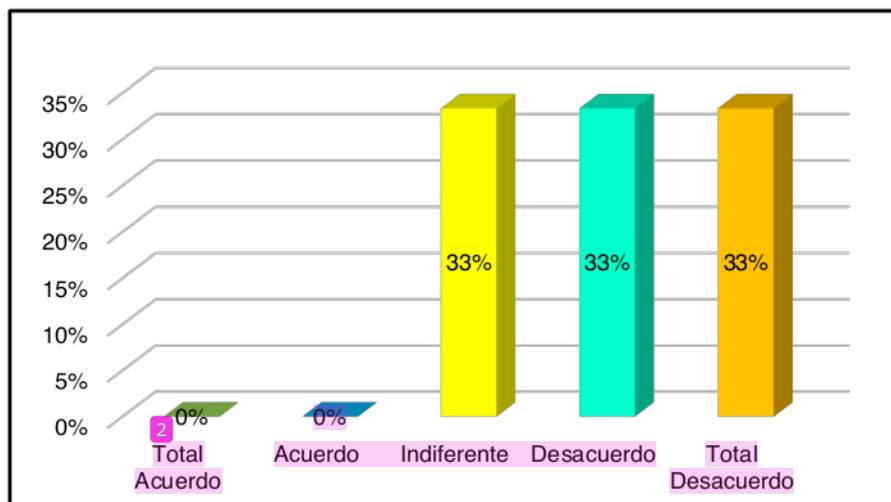
*Evaluación de conocimientos, destrezas y habilidades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 4.**

*Evaluación de conocimientos*



Nota: Elaboración propia.

<sup>1</sup> En la tabla y figura 4 se puede observar que el 66% de los encuestados está en desacuerdo y el 33% se muestra indiferente ante este indicador. Se evidencia que la

mayoría de los colaboradores considera que la empresa no evalúa frecuentemente sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades.

**Tabla 5**

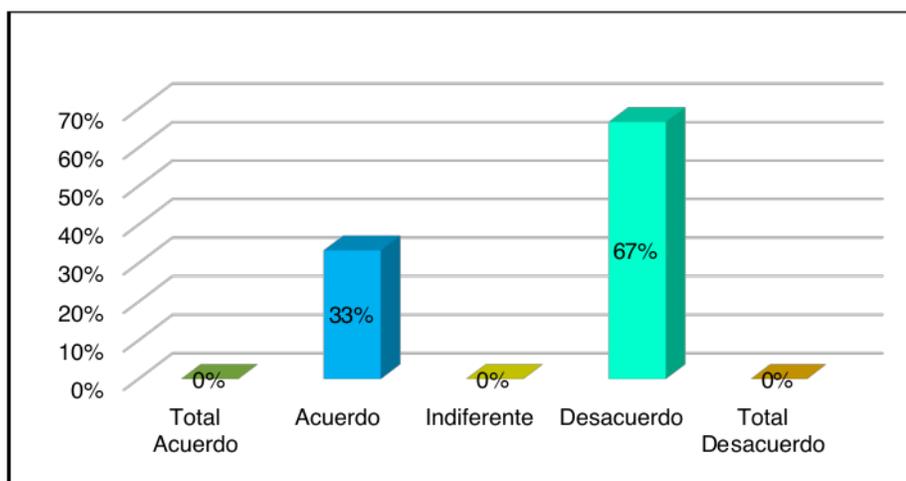
*Acciones para evitar riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 5.**

*Acciones para evitar riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

<sup>1</sup> En la tabla y figura 5 se muestra que el 67% de los colaboradores evaluados está en desacuerdo y el 33% está en acuerdo. Según los resultados se puede afirmar que la mayoría de los evaluados están en desacuerdo, ya que no se considera

actividades oportunamente para evitar riesgos, lo que genera deficiencias dentro del área de almacén y sobre todo no permite llevar una adecuada gestión.

**Tabla 6**

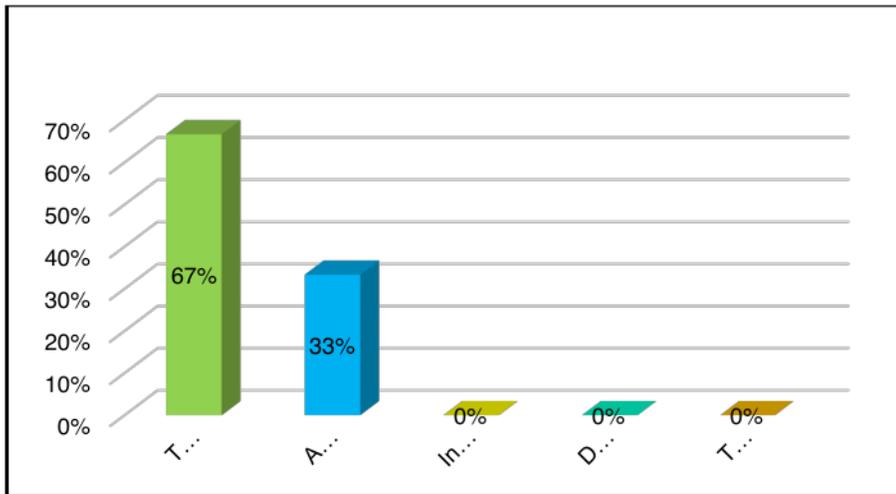
*Políticas y prácticas para capacitación*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 6.**

*Políticas y prácticas para capacitación*



*Nota:* Elaboración propia.

De acuerdo con los datos estadísticos de la tabla y figura 6, es evidente que el 100% de los evaluados están en acuerdo, dado que la empresa sí establece políticas

y prácticas orientadas a la formación del trabajador, es decir, fortalece los conocimientos para un mejor desarrollo del personal interno.

## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

**Tabla 7**

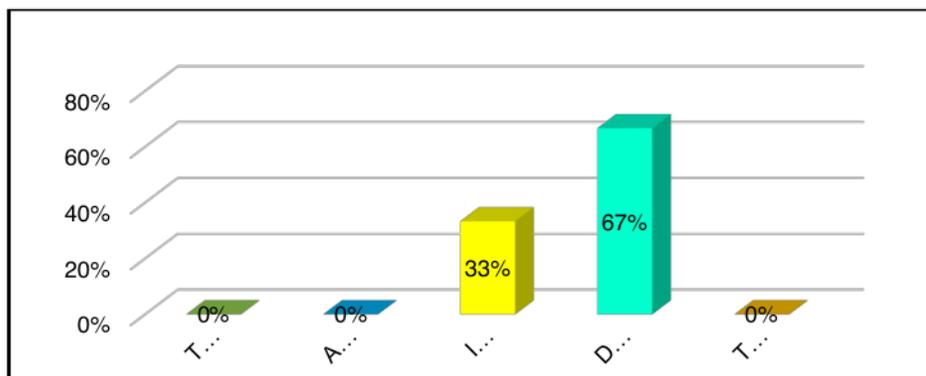
Se **identifica inmediatamente los riesgos**

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 7.**

Se **identifica inmediatamente los riesgos**



Nota: Elaboración propia.

El 67% de los evaluados indicó estar en desacuerdo y el 33% indica **indiferencia** frente a este indicador tal como se evidencia en la tabla y figura 7. Los resultados precisan que los evaluados en su mayoría consideran que la empresa no tiene la capacidad de identificar oportunamente los riesgos que se presentan dentro del área

de almacén, situación que conlleva generar ciertas deficiencias en la gestión del almacén.

**2**  
**Tabla 8**

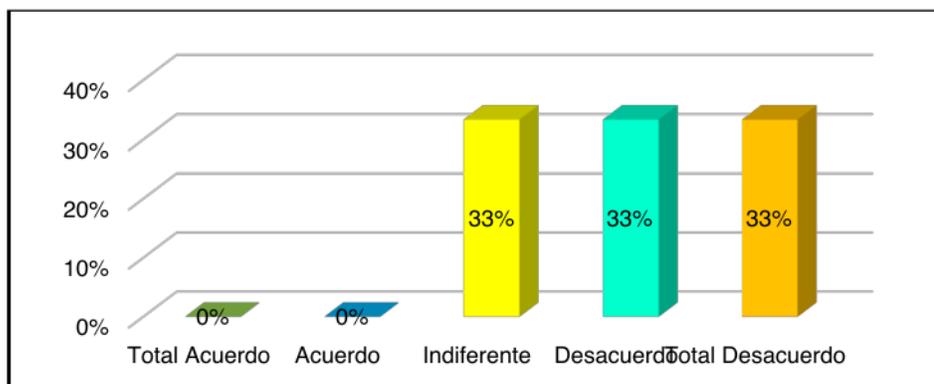
*Se valora los riesgos*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 8.**

*Se valora los riesgos*



*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 66% de los evaluados está en desacuerdo y el 33% se inclina por la categoría de indiferencia. Los resultados son evidentes y permiten afirmar que en el área de almacén no se valoran las deficiencias y los riesgos que usualmente se presentan, resultado preocupante, ya que las consecuencias pueden perjudicar negativamente a la gestión que se desarrolla en la unidad.

**Tabla 9**

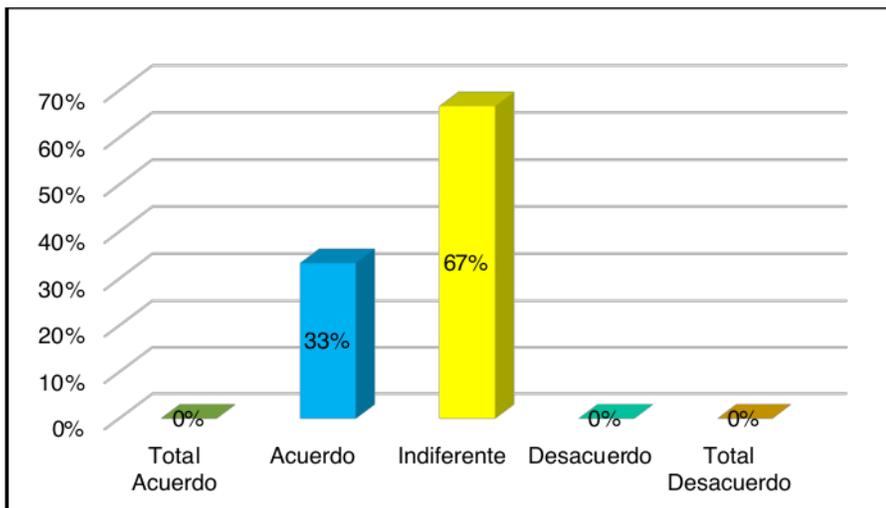
Se da respuesta de manera oportuna a los riesgos

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	2	67%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 9.**

Se da respuesta a los riesgos



Nota: Elaboración propia.

Se observa que el 67% de los evaluados manifiesta su indiferencia hacia este criterio y solo el 33% manifiesta estar de acuerdo. Según los resultados, la mayoría desconocen si la empresa da una respuesta oportuna a los riesgos, sabiendo que es fundamental en el desarrollo de las funciones, además, si no se maneja correctamente puede generar deficiencias en el momento que otras áreas soliciten información o algún producto necesario.

### Dimensión 3: Actividades de control

**Tabla 10**

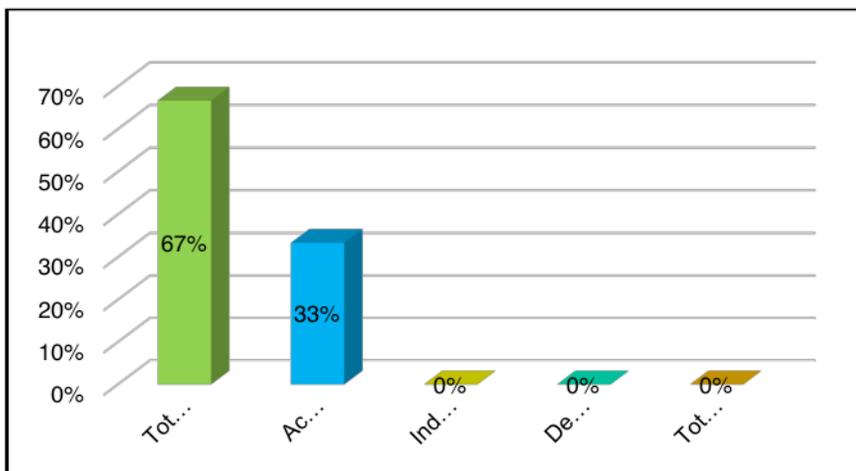
*Segregación de funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 10.**

*Segregación de funciones*



*Nota:* Elaboración propia.

La tabla y la figura 10 muestran que el 100% de los evaluados estuvo de acuerdo, dado que en la empresa la segregación de funciones se realiza apropiadamente, lo que permite la correcta separación de las distintas responsabilidades de las actividades que realiza cada trabajador.

**Tabla 11**

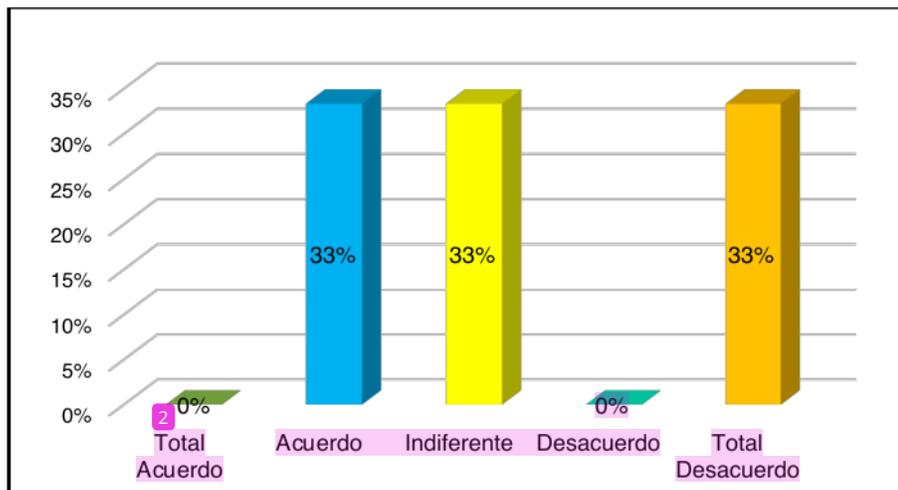
Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología utilizada es la adecuada

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 11.**

Tecnología adecuada



Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y la figura 11 muestran que el 33% está de acuerdo, 33% es indiferente y 33% indica estar en desacuerdo, puesto que la organización no realiza ningún procedimiento que permite conocer si las diferentes tecnologías que se vienen utilizando son las apropiadas para el negocio, lo que puede indicar que la institución no puede contar con los sistemas adecuados para el correcto desarrollo de las distintas actividades.

**Tabla 12**

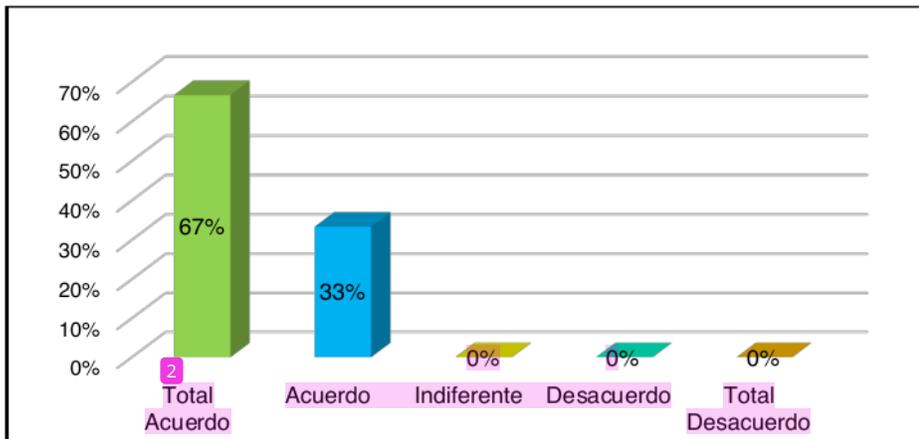
Se siguen procedimientos de acuerdo a <sup>2</sup> las políticas de la entidad.

Categorías	n	%
Total Acuerdo	2	67%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 12.**

Se siguen procedimientos de acuerdo a las políticas



<sup>1</sup> Nota: Elaboración propia.

En la tabla y figura 12 se puede observar que el 100% de los evaluados está de acuerdo, dado que para cumplir con los objetivos dentro del área se siguen los lineamientos o procedimientos de acuerdo con la política establecida por la empresa.

#### Dimensión 4: Información y comunicación

**Tabla 13**

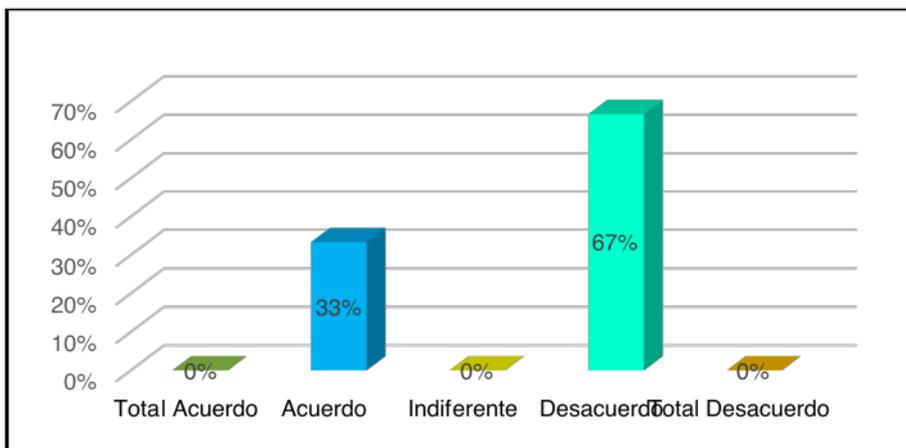
*Información de calidad para un adecuado funcionamiento del Control Interno*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 13.**

*Información de calidad*



*Nota:* Elaboración propia.

Los datos <sup>2</sup> muestran que el 67% de los encuestados indica estar en desacuerdo y el 33% está de acuerdo. Los resultados son precisos e indican que la empresa no maneja la información adecuada para el correcto funcionamiento del control interno, lo que también genera un pobre desarrollo de las actividades diarias.

**Tabla 14**

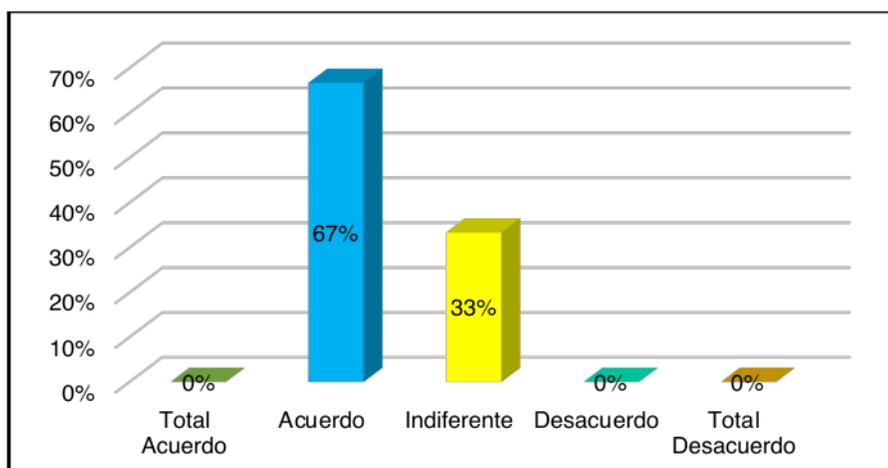
*Procesos para comunicar al personal sobre sus responsabilidades.*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	67%
Indiferente	1	33%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 14.**

*Proceso para responsabilidades*



*Nota:* Elaboración propia.

Del 100% de los encuestados, el 67% está en acuerdo y el 33% indicó su indiferencia frente a este criterio. Los resultados nos permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un proceso adecuado para comunicar al personal las distintas funciones que deben cumplir para fortalecer el control interno.

## Dimensión 5: Supervisión y seguimiento

**Tabla 15**

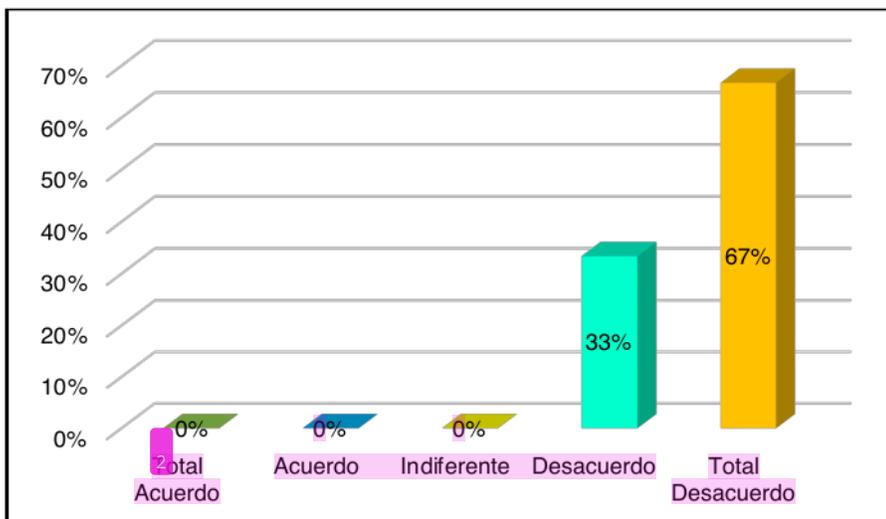
Se establece una línea de base del **Control interno**.

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	2	67%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 15.**

Línea de base del Control Interno



Nota: Elaboración propia.

El 100% de la población evaluada indica **estar en desacuerdo**, ya que **consideran que en la empresa no** existe ninguna base para comprender los procesos de mejora respecto al control interno, sabiendo que esto es fundamental para identificar las debilidades y en función a ello establecer las mejores acciones de fortalecimiento.

**Tabla 16**

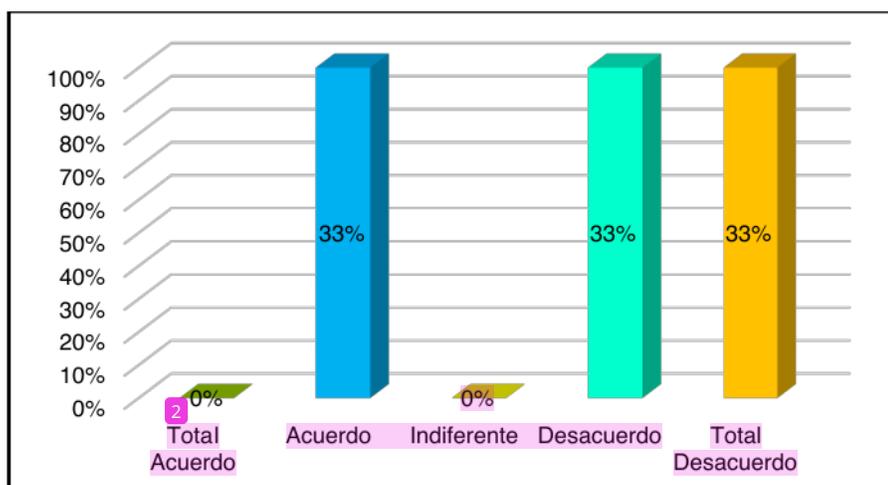
*Se reporta las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	33%
Total Desacuerdo	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia.

**Figura 16.**

*Se reporta las deficiencias*



20

Nota: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla y figura 16 muestran que el 66% de los colaboradores evaluados están en desacuerdo, ya que el área de almacenamiento no reporta las deficiencias al responsable correspondiente, lo que genera que las debilidades identificadas no se fortalezcan de manera adecuada y en el tiempo oportuno; sin embargo, hay un porcentaje del 33% que indica lo contrario.

**Tabla 17**

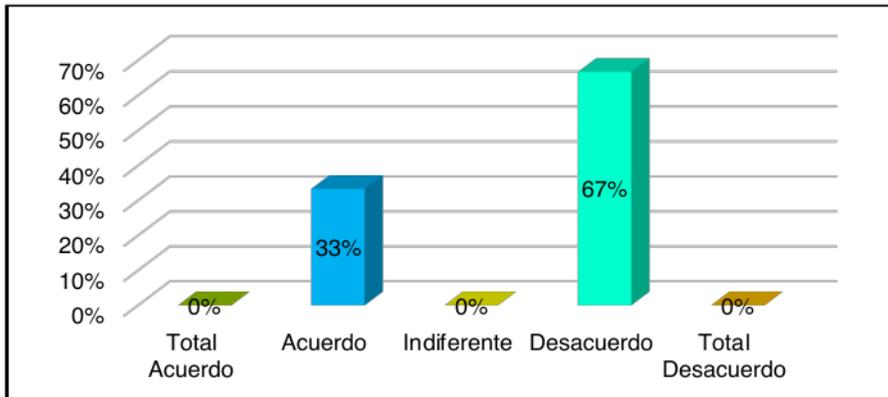
*Medidas para mejorar las deficiencias*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	67%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 17.**

*Medidas para mejorar las deficiencias*



*Nota:* Elaboración propia.

El 67% manifiesta estar en desacuerdo, ya que considera que no se consideran acciones adecuadas para solucionar las deficiencias reportadas, lo que genera incertidumbre en el responsable del área de almacén, debido a la falta de atención a las dificultades reportadas e incluso puede llegar al límite de no realizar ningún informe por falta de apoyo o atención necesaria, sin embargo, el 33% indica estar en acuerdo como se evidencia en la tabla y figura 17.

**B. Identificar las deficiencias existentes en el área del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Estas deficiencias se identificarán a través de la aplicación de la lista de cotejo cuyo contenido está establecido según los componentes de la variable gestión de almacén establecidos en la teoría de Villarroel y Rubio (2012).

**Tabla 18**  
*Lista de cotejo*

Lista de cotejo		Respuesta	
N°	Preguntas	SI	NO
<b>Descarga</b>			
1	¿Los productos se trasladan desde el medio de transporte hasta la zona de control de recepción?	✓	
<b>Desembalaje</b>			
2	¿Los productos contienen un embalaje y empaquetado adecuado para una correcta distribución?		✓
<b>Inspección y verificación</b>			
3	¿Los productos son inspeccionados y verificados por el control de calidad y cantidad?		✓
<b>Ingreso de almacenes</b>			
4	¿Cree usted que se realiza paso a paso el chequeo de la cantidad de productos y la documentación?		✓
<b>Primera entrada/primera salida</b>			
5	¿La empresa tiene un sistema para el control de la salida de los productos de almacén?		✓
6	¿El personal del almacén entrega un documento detallando los productos entregados?		✓
7	¿Se realiza el pesado de los productos para tener un control de salida?		✓
8	¿Se establece un documento detallando a que aula y docente se entregarán los alimentos?	✓	
9	¿Se realiza un documento detallando la cantidad exacta de productos que están saliendo de almacén?		✓
10	¿Se cumple con las firmas correspondientes para la salida de los productos (entrega y recepción)?		✓
11	¿Se cuenta con formatos que ayuden a controlar las futuras entradas de mercadería a almacén?		✓
<b>Ubicación de almacén</b>			

*Nota: Elaboración propia*

12	¿Se controla la ubicación adecuada de los productos que ingresan al almacén?		✓
13	¿Se toma en cuenta la capacidad del almacén para la cantidad de los productos que se recibe?	✓	
<b>Codificación</b>			
14	¿El personal de almacén codifica los productos según su naturaleza para su entrega?		✓
<b>Utilización del espacio</b>			
15	¿El almacenamiento cuenta con dimensiones adecuadas para el almacenamiento de la cantidad de productos?		✓
<b>Registro de movimiento de salida</b>			
16	¿Se revisa paso a paso la elaboración de la nota de salida?		✓
<b>Verificación o empaque</b>			
17	¿Se verifica la calidad y cantidad de los materiales mediante el documento de salida?		✓
18	¿Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución?		✓
19	¿Los solicitantes devuelven los productos sobrantes y estos se registran con confiabilidad?		✓
<b>Totales</b>		<b>3</b>	<b>16</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>16%</b>	<b>84%</b>

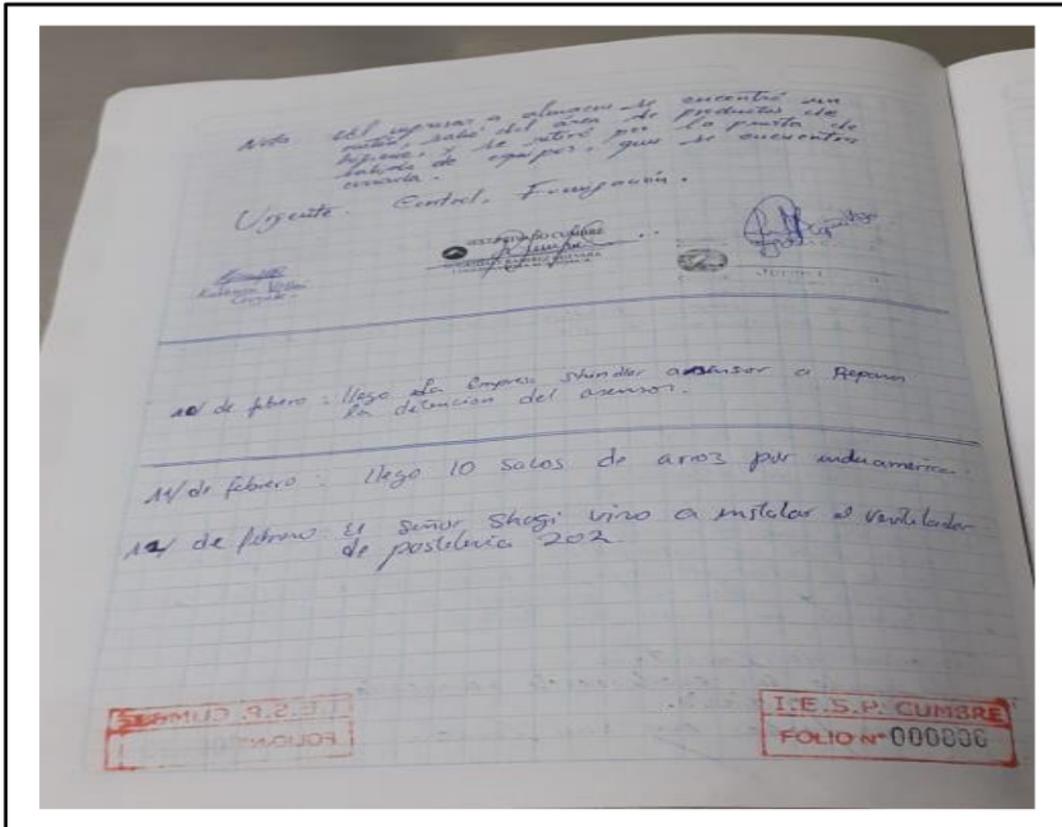
De acuerdo con los resultados de la lista de cotejo que se muestra en la tabla anterior, se puede afirmar que se debe mejorar el 84% de los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén de la empresa en estudio, prevaleciendo riesgos en el embalaje y empaque para una correcta distribución del producto, además, no son inspeccionados con un control de calidad, no existe un sistema para el control de la salida de los productos, los responsables de entregar los productos no detallan las características y peso (solicitante, aula, docente, cantidad, etc.) en ningún documento, es decir, no existen los documentos necesarios que certifiquen la salida de los productos, así mismo, no se cumple con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, para las entradas de cualquier mercancía no tiene un formato específico, no hay control en la ubicación de los distintos productos que ingresan al almacén, la codificación no se realiza correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyen apropiadamente y como resultado final también

se percibe que algunos de los solicitantes no devuelven los productos sobrantes y por tanto no están debidamente registrados.

A continuación se presenta algunas evidencias que contrastan los resultados manifestados en la lista de cotejo:

**Figura 18.**

Registro de salidas y entradas de almacén



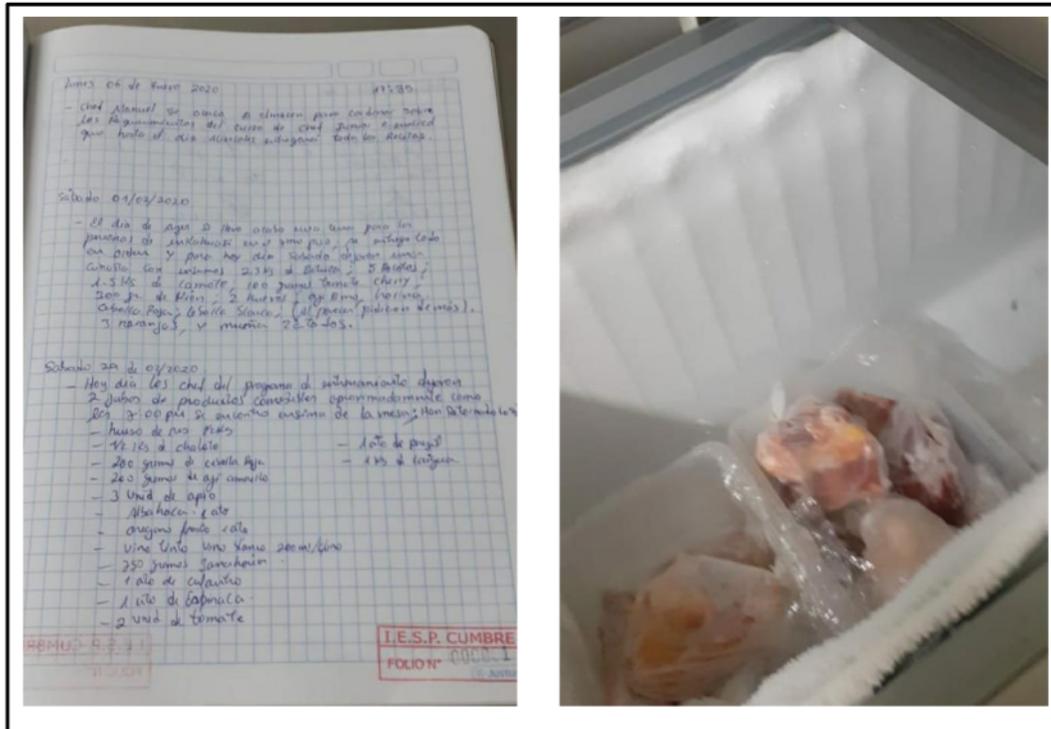
Nota: Analisis documental.

La empresa no cuenta con formatos que ayuden a controlar las entradas y salidas del área de almacén, por lo que toman un simple cuaderno para realizar los registros, el mismo que solo tiene un sello con el número de folio para su identificación.

Por lo tanto, los resultados son evidentes que la empresa carece de formatos apropiados para poder llevar un correcto control de las actividades.

**Figura 19.**

*Reporte de productos en mal estado.*



**Nota:** Analisis documental.

El responsable recibe la mercadería o los productos solicitados al proveedor, sin embargo, muchos de ellos son presentados en mal estado, situación que ha conllevado a que dichas deficiencias sean reportadas a la administración de la empresa, sin embargo, el encargado no tiene el suficiente interés en solucionar dicho reporte. Por lo tanto, se puede afirmar que no se toman acciones adecuadas para dar solución a las deficiencias reportadas por el área de almacén.

## Figura 20.

Codificación de productos.



*Nota:* Analisis documental.

Los productos no llevan una correcta codificación. Según el responsable de almacén, cada estante ha sido clasificado por letras, sin embargo, los productos no se encuentran en el lugar que corresponde, además, solo lleva una etiqueta con el nombre del producto, pero no tienen una clasificación, especificación y ubicación. Por lo tanto, es importante que todos los productos sean codificados y cada estante lleve una etiqueta con tipo de producto y el código correspondiente.

**C. Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.**

Toda organización o institución se encontrará siempre en la necesidad de hacer uso de diferentes técnicas o herramientas para poder alcanzar sus propósitos establecidos. En el mundo empresarial, las empresas productoras o de servicios, privadas o públicas, necesitan mecanismos de control interno para gestionar adecuadamente sus actividades.

El Control Interno es una herramienta que utilizan muchas empresas para generar seguridad y confianza en el logro de sus objetivos, además, permite gestionar adecuadamente todas las actividades que se desarrollan con el fin de evitar ineficiencias o cualquier desperdicio. Por lo tanto, el sistema de control interno es aquel que se ajusta a estándares, políticas, metodologías y registros debidamente organizados, permitiendo que el responsable o gerente de la organización tenga una seguridad razonable del cumplimiento de los fines organizacionales. En este sentido, la implementación del control interno permite a las organizaciones optar por múltiples beneficios en el desarrollo de sus actividades.

Frente a la realidad problemática de la empresa en estudio, buscamos establecer estrategias basadas en los mecanismos del sistema de control interno, que ayudarán a detectar y prevenir errores o deficiencias que se están produciendo durante el desarrollo de las actividades dentro del área de almacén.

## Objetivos

### 5 Objetivo general

Fortalecer la gestión de almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., a través de mecanismos de control interno.

### Objetivos específicos

2 Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

2 Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

6 Desarrollar actividades de control para la fortalecer la gestión de almacén.

1 Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

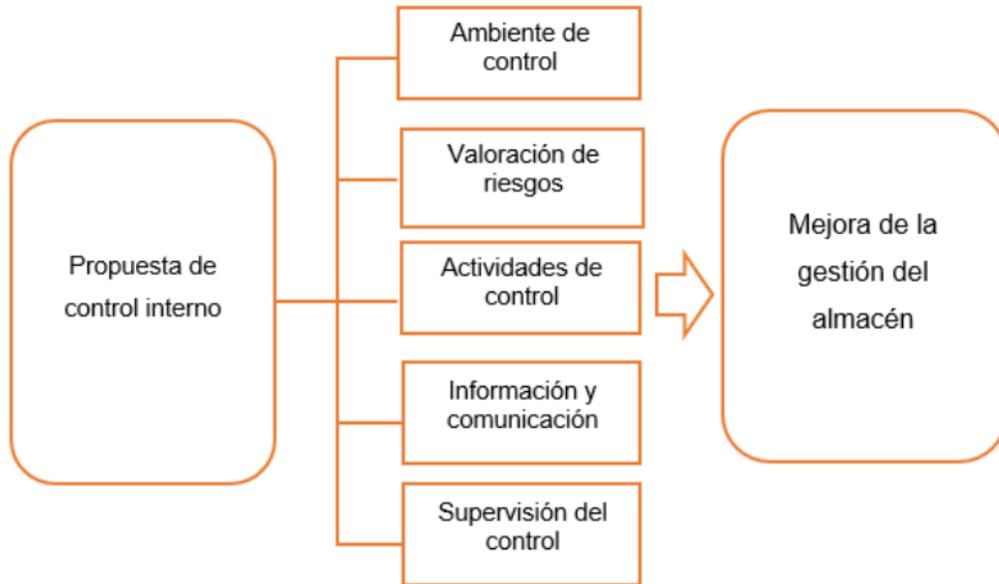
1 Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

3 Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

## Estructura de la propuesta

Figura 21.

*Propuesta de control interno*



*Nota:* Elaboración propia

<sup>2</sup> Estrategia 1: Desarrollar actividades en el ambiente de control para fortalecer la gestión de almacén.

<sup>50</sup> Las actividades que se llevan a cabo en este objetivo están relacionadas con el primer componente de control interno, que permite el establecer acciones encaminadas a mantener <sup>35</sup> la eficiencia en el desarrollo de las actividades de todos los participantes. De acuerdo con los resultados, se demostró <sup>2</sup> que la empresa en estudio no evalúa los conocimientos, destrezas y habilidades de los empleados y además que no toma las acciones correspondientes para evitar riesgos.

### Acción 1: Taller de capacitación al personal

Capacitar constantemente a los empleados, con el fin de potenciar sus conocimientos y así puedan demostrar una mayor eficiencia en sus actividades asignadas, lo cual permitirá optimizar resultados, cumplir los objetivos, responsabilidades y desafíos establecidos por la institución y así lograr resultados que benefician a la organización.

**Tabla 19****Taller de capacitación**

Taller	Actividades	Tiempo	Periodicidad	Costo	Costo total
Taller de capacitación	-Gestión de procesos -El almacén y su proyección en la empresa -Control de inventario -Evaluación de inventario -Codificación de materiales -Distribución del almacén y sus mercancías	Sesión 1: 2.00 Horas			
	-Elementos para la toma de decisiones -Mejora continua -Manejo de los documentos de control como son las guías de remisión, facturas, formatos de ingreso y salida de productos -Como se debe hacer un inventario y con qué áreas se debe coordinar para la conciliación	Sesión 2: 2.00 Horas	Semestral	S/. 400	S/. 800.00

Nota: Elaboración propia.

Acción 2: Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

Es importante que todos los miembros de una organización tengan claro qué responsabilidades deben cumplir, principalmente los responsables de cada área. En este caso, se establece un formato MOF para el contador, administrador y jefe de almacén, esto con la finalidad de que las áreas administrativa, contable y de almacén realicen una adecuada gestión de las actividades y así puedan contribuir con resultados favorables para la empresa.

**Tabla 20**

*MOF para el contador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Contador
<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Objetivo del cargo</b>	
-Garantizar el registro de las actividades económicas, para elaborar los estados financieros	
<b>Funciones básicas</b>	
-Realizar la determinación de los impuestos del periodo	
-Representar a la empresa en procesos de fiscalización por SUNAT	
-Asesorar a la empresa en temas contables y tributarios	
-Registrar las operaciones comerciales de la organización	
<b>Funciones específicas</b>	
-Mantener actualizadas las cuentas de la empresa	
-Supervisar el procedimiento contable y cumplimiento de políticas de acuerdo a la normativa tributaria	
-Proveer información tributaria, contable y económica a la empresa	
-Poner en conocimiento los valores de las obligaciones financieras y tributarias de la empresa	
-Realizar las planillas de pago para los colaboradores de acuerdo a las leyes laborales	
-Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 21**

*MOF para el jefe de almacén*

---

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Jefe de almacén
<b>Área</b>	Almacén
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de productos, materiales y equipos.	
<b>Funciones básicas</b>	
Registrar, coordinar e informar sobre toda entrada o salida de mercadería en el Área de Almacén.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Realizar formatos para llevar un apropiado control del inventario	
- Controla la entrada y salida de los productos del almacén	
- Lleva al día el registro de almacén	
- Clasifica la mercadería requerida, y realiza un control constante del almacén	
- Recepciona los productos adquiridos por la empresa calificándolos según su calidad	
- Planificar, coordinar, ejecutar, procesar y registra operaciones referidas a su funcionamiento	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

---

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 22**

*MOF para el administrador*

---

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administración
<b>Objetivo del cargo</b>	
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de Administración	
<b>Funciones básicas</b>	
Velar por el desempeño eficiente de todos los miembros de la organización y realizar actividades direccionadas al crecimiento de la misma.	
<b>Funciones específicas</b>	
- Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto	
- Crear una sana convivencia en la empresa	

- Estar pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos
- Administrar los bienes muebles e inmuebles de la entidad
- Coordinar con las áreas a su cargo sobre el trabajo a realizar
- Verificar que las áreas a su cargo, estén llevando a cabo una gestión ordenada.

### Supervisión

Supervisado por gerente

Nota: Elaboración propia.

**Estrategia 2:** Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente permite identificar y realizar un análisis de los riesgos que pueden darse en el desarrollo de las actividades direccionadas al cumplimiento de objetivos.

**Acción 1:** Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar para identificar y evaluar los riesgos.

Para ello es importante que se realice un taller de capacitación relacionado a la gestión de riesgos, inventario relacionado a los riesgos identificados en las distintas áreas administrativas, especialmente almacén, analizar la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos identificados y finalmente tomar acciones direccionadas a fortalecer los riesgos.

**Tabla 23**

*2* **2** Criterios para la valoración de riesgos

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Valor	4	6	8	10

Nota: Diario el Peruano 2019.

**Tabla 24**

*Mapa de riesgos*

		Impacto				
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
Probabilidad	Bajo	4	40	32	24	16
	Medio	6	60	48	36	24
	Alto	8	80	64	48	32
	Muy alto	1	100	80	60	40

Nota: Diario el Peruano 2019.

Los riesgos identificados se sugieren registrar en el siguiente formato que es parte del sistema de control interno, planteado por la normativa del Diario El Peruano 2019. Además, dichos valores ayudarán a decidir si los riesgos son tolerables o necesariamente se tiene que tomar acciones de mejora.

**Tabla 25**

*Registro de riesgos*

Riesgo identificado		Nivel de valoración del riesgo		
Área	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo

Nota: Diario el Peruano 2019.

**Estrategia 3: Desarrollar actividades de control para** la fortalecer **la** gestión de almacén.

Las acciones establecidas dentro del componente control son políticas y procedimientos encaminados <sup>12</sup> a **minimizar los riesgos que** dificultan el cumplimiento de **los objetivos** establecidos por **la** institución y <sup>1</sup> **son llevados a cabo por** todo **el personal** que integra **la** entidad.

Acción 1: Desarrollar <sup>12</sup> un manual de políticas para el área de almacén.

A continuación se propone un manual de políticas, el mismo que puede ser modificado cuando sea necesario.

**Tabla 26**

*Manual de políticas*

Manual de políticas	
Área	Almacén
1	<sup>18</sup> El área de almacén debe cumplir con el abastecimiento permanente a todas las áreas de la empresa
2	Si los productos llegan en mal estado, deteriorados o no son los que se solicitaron, se comunicará al área administrativa para la devolución correspondiente
3	Se debe impedir el ingreso al área de almacén a personas no autorizadas
4	<sup>18</sup> Actualizar los Kardex mediante el registro oportuno de las salidas y entradas de los productos
5	EL inventario físico de almacén debe realizarse cada tres meses y la línea de productos consumibles una vez al mes
6	El área de almacén debe velar que los productos de consumo que requieran especial conservación estén correctamente almacenados, además de controlar la fecha de caducidad
7	El responsable de almacén debe informar al área administrativa los equipos, instalaciones o colaboradores que influyan negativamente a la calidad de los productos

- 8 Organizar y controlar la recepción y distribución de los productos garantizando su protección física y la optimización en la distribución
- 9 Todo movimiento de productos o cualquier mercadería debe ser documentado, señalando la cantidad, codificación, descripción y caducidad

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 2: Definir actividades que permitan controlar la tecnología que se utiliza dentro de la institución.

Cumplir los siguiente:

Definir políticas para la seguridad informática de la institución. Se propone implementar copias de seguridad para proteger los datos o cualquier otra información valiosa para el área correspondiente. Además, se deben crear contraseñas para cada computadora y renovarlas cada 3 meses, y se deben usar antivirus actualizados en cada dispositivo.

Realizar reportes sobre la tecnología que se esta utilizando. <sup>17</sup> Es importante que el responsable del área de almacén realice reportes en tiempos determinados al área administrativa con el propósito de informar la seguridad de la información que se está manejando, esto ayudará a evitar pérdidas de información o detectar oportunamente alguna deficiencia que se presente en los sistemas que se están utilizando.

<sup>2</sup> Estrategia 4: Desarrollar acciones de información y comunicación para fortalecer la gestión de almacén.

Este componente hace referencia a la información y comunicación que la institución debe desarrollar <sup>2</sup> para cumplir con el CI y a alcanzar sus objetivos establecidos.

<sup>2</sup> Acción 1: Garantizar información y comunicación de calidad.

Es importante que la información sea comunicada en el momento oportuno, además, debe ser confiable para que el area correspondiente tome las correctas

decisiones. La comunicación no solo permite informar alguna deficiencia que se venga atravesando en cualquier area de la organización, sino que tambien permite mantener a los colaboradores informados sobre los cambios que pueden realizarse en la organización.

Establecer reuniones mensuales. Esto ayudará a los empleados o al responsable del área a comunicar cualquier sugerencia, inquietud o duda que pueda surgir en el área de trabajo, lo que permitirá a los responsables actuar a tiempo y tomar las medidas necesarias.

Buzón de sugerencia. A través de este medio de comunicación los colaboradores podrán dejar sugerencias, opiniones o cualquier inquietud que puedan tener, sin que esto pueda pasar por momentos incómodos a la hora de opinar o comunicar.

## Figura 22.

Buzón de sugerencia



Nota: Multiservicios J&C S.A.S

<sup>2</sup> Estrategia 5: Desarrollar actividades de supervisión del control interno para fortalecer la gestión de almacén.

Hace referencia al control de los componentes que se están desarrollando y sus respectivos principios, así mismo se debe evaluar los resultados y la comunicación de los mismos dando a conocer a un responsable de la institución.

<sup>11</sup> Acción 1: Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de la institución.

- a) Comunicar a los responsables <sup>1</sup> las deficiencias encontradas en el proceso del control interno para que se tomen medidas correctivas.
- b) Dar a conocer a la institución las medidas que se consideraran para afrontar dichas deficiencias.
- c) Llevar un registro adecuado de las deficiencias reportadas por el personal de las diferentes áreas.

<sup>3</sup> Estrategia 6: Diseñar formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se realiza en el área de almacén.

Acción 1: Implementar sistema Kardex

La empresa no cuenta con un sistema Kardex, sabiendo que esta es una herramienta esencial para mantener un <sup>1</sup> registro adecuado de las entradas y salidas de inventario, <sup>4</sup> además, permite conocer el costo y las existencias en cualquier oportunidad, <sup>4</sup> sin la necesidad de recurrir a realizar un inventario físico.

Acción 2: Codificación de productos

<sup>38</sup> Uno de los principales factores que afecta a la gestión de almacén es la codificación de productos. Por lo tanto, se propone un formato para codificar los productos y otro para ser colocado en cada estante del almacén.

**Tabla 27***Formato de codificación de productos*

<b>Código X</b>	<b>Código XXX</b>	<b>Código XX</b>
Letra de clasificación	Especificación	Ubicación

*Nota:* Elaboración propia.

Para llevar una correcta codificación se propone que en el código uno el primer dígito sea una letra, el cual tendrá como finalidad representar al producto según a la clase que corresponda, los siguientes tres dígitos del segundo código representarán a la marca y el último código representará la identificación para la ubicación.

**Tabla 28***Formato de etiqueta para estante*

Empresa	
Tipo de producto:	
Código:	
Fecha:	

*Nota:* Elaboración propia.**Acción 3: Formato de control de entradas**

Este formato permitirá acreditar el ingreso de los diversos productos que se encuentran dentro del área de almacén, el mismo que permitirá realizar los registros correspondientes. A continuación se establece:



---

Acción 5: Formato de control de existencias

Este formato permitirá que los trabajadores de la empresa consignen los datos exactos encontrados en el área de almacén. El documento contará con el número de talonario, el responsable de la supervisión y las características de los productos como, fecha, tipo, código, descripción, entrada, salida y existencia.

**Tabla 31**

*Formato de control de existencias*

---

Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.	N° de talonario.....					
<b>CONTROL DE EXISTENCIAS</b>						
Supervisado por: _____						
<b>Fecha</b>	<b>Tipo de producto</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Existencia</b>

---

*Nota:* Elaboración propia.

Acción 6: Formato de orden de compra

Este formato permitirá que el comprador solicite al proveedor o vendedor los productos consignados en dicho documento. A continuación se propone el formato con sus características respectivas.

**Tabla 32***Formato de orden de compra*

<b>Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C.</b>	
<b>Orden de compra N°.....</b>	
Proveedor:	
Fecha de pedido:	Fecha de pago:...../...../.....
Términos de entrega:	

Sírvase por este medio suministrar los siguientes productos

<b>N°</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Costo total

Elaborado por:..... Autorizado por:..... Recibido por:.....

*Nota:* Elaboración propia.

**Tabla 33**  
Actividades y presupuesto

<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación al personal MOF	Semestral Única vez		S/400.00 S/0.00	S/800.00 S/0.00
Estrategia 2	Definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar (taller capacitación)	Semestral		S/200.00	S/400.00
Estrategia 3	Desarrollar actividades de control para reducir el riesgo Definir actividades que permitan controlar la tecnología	Permanente Permanente		S/0.00 S/0.00	S/0.00 S/0.00
Estrategia 4	Garantizar información de calidad	Permanente	Administración	S/0.00	S/0.00
Estrategia 5	Garantizar una comunicación efectiva(buzón de sugerencia) Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del CI Implementar sistema Kardex	única vez		S/300.00	S/300.00
Estrategia 6	10) difricación de productos (Etiquetas) Formato de control de entradas Formato de salida de almacén Formato de control de existencias Formato de orden de compra	Permanente Única vez - - - -		S/0.00 S/2,000.00 S/300.00 S/0.00 S/0.00 S/0.00 S/0.00	S/0.00 S/2,000.00 S/300.00 S/0.00 S/0.00 S/0.00 S/0.00
<b>Total</b>					<b>S/3,800.00</b>

Nota: Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

Para la recolección de los datos estadísticos, el cuestionario fue sometido previamente a la confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual demostró tener una fiabilidad de 0.836, lo que significa que el instrumento es consistente y coherente para ser aplicado, es decir, las preguntas miden lo que pretenden medir, además, esto es sustentado por los autores Hernández et al. (2014) quienes afirman que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes cuando el valor es mayor a 0,725. Por lo tanto, los resultados se obtuvieron mediante el cuestionario y la lista de cotejo, logrando registrar una hoja de datos de la información brindada por los participantes de la aplicación y la observación directa, además, fue posible obtener fotografías de algunas deficiencias encontradas en el área de almacén.

Por otro lado, una de las limitaciones más importantes que intervino en la presente investigación fue el acceso a la información de la empresa, ya que por la coyuntura del COVID-19 se dieron ciertas restricciones para hacer un análisis exhaustivo de todos los documentos y procesos que se realizan en el área de almacén, quedando solo el registro de algunas fotografías para su posterior análisis. Por ello, se sugiere a los futuros investigadores realizar un análisis más profundo de los documentos y procesos que se siguen en el área de almacén con el fin de obtener resultados más relevantes y conocer con mayor precisión las deficiencias que nos permiten llevar una adecuada gestión en dicha área.

En función del primer objetivo específico: evaluar el sistema de control interno del almacén de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., se evidenciaron deficiencias, dado que la mayoría de los evaluados indicó que la institución no evalúa con frecuencia sus habilidades, destrezas y conocimientos para realizar correctamente sus actividades, así mismo se obtuvo que no existe un sistema de control interno en el almacén de los productos debido a que no se toman acciones oportunas para identificar y poder evitar los riesgos que se presentan en dicha área, como son el mal estado de alimentos perecibles, estos mismos no llegan a tener gran

valor de importancia para el área administrativa debido a la falta de compromiso y desarrollo de sus funciones, asimismo no se tiene la tecnología adecuada que permita tener la información adecuada y oportuna de las deficiencias que se presentan en el área, no llegando a tomar las medidas necesarias.

<sup>1</sup> Estos resultados son semejantes a los encontrados por Ballard y Guevara (2018) en su investigación <sup>5</sup> a la empresa Seguridad Industrial Guevara donde obtuvieron como resultados <sup>5</sup> que no existe un sistema de control interno en los almacenes, además la falta de un manual de funciones y también la capacitación <sup>5</sup> al personal que operan en el área de almacén por tal motivo es primordial contar con un sistema de control interno para salvaguardar los recursos de la empresa. Y por otra parte Tineo (2018) <sup>1</sup> en su investigación concluyó que en la organización estudiada no existe control de riesgos, y <sup>1</sup> no se realiza un eficiente manejo administrativo que permita tener un control y supervisión al <sup>1</sup> área de almacén.

Respecto al segundo objetivo específico: identificar las deficiencias existentes en el área del almacén, se pudo obtener que existen deficiencias en el empaque y embalaje, es decir, la mayoría de los productos perecibles no cuentan con la protección y conservación adecuada para garantizar su calidad, almacenamiento, distribución y, sobre todo, para facilitar su fácil manejo dentro de la organización. Además, no existe un sistema para controlar la salida y entrada de productos, lo cuál es una acción desfavorable ya que no contar con ningún documento que acredite la salida o entrada de productos genera deficiencias en los distintos movimientos que se realizan dentro del área de almacenamiento, asimismo, cuando se entrega un producto al solicitante no se registran las características necesarias para seguir posteriormente un control correspondiente.

Resultados semejantes obtuvo Ruffato (2018) <sup>1</sup> quien realizó su estudio y concluyó que en la organización el 80% de todas <sup>1</sup> las operaciones que se venía realizando <sup>1</sup> en el área de almacén tenían que ser mejoradas debido al mal manejo, también utilizó la lista de conteo como herramienta para obtener la información

requerida, lo que nos permite señalar que ambas organizaciones tienen deficiencias en la mayoría de sus procesos internos, y esto se debe principalmente a la falta de control en las diversas actividades que realizan, ya sea en recepción, despacho, distribución, almacenamiento, registro, o cualquier otra actividad que se desarrolle dentro del área de almacenamiento. Así también Bustamante (2019) en su investigación concluyó que la empresa estudiada no contaba con formatos de control de ingreso y salida de mercadería del almacén y tampoco con un sistema como Kardex. Por lo tanto, los resultados son evidentes que ambas organizaciones carecen de formatos o sistema que permita llevar un adecuado control de todos los movimientos que se realizan dentro del área de almacén.

Así mismo se evidenció que no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, no hay control en la ubicación de los diferentes productos que ingresan al almacén, la codificación no se hace correctamente y sobre todo que los productos con mayor rotación no se distribuyan adecuadamente.

Estos resultados son similares a los encontrados por Tineo (2018), quien concluyó que los productos en el área de almacén no están codificados para una rápida ubicación. Por lo tanto, todas estas deficiencias nos permiten señalar que la empresa necesita hacer uso de herramientas que le permitan gestionar adecuadamente todos sus procesos que se llevan a cabo en la unidad de almacenamiento.

Finalmente, se diseñó un sistema de control interno para mejorar la gestión del almacén, el cual se basó en actividades relacionadas con el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de documentos para un correcto control de cada proceso que se lleva a cabo en el área de almacén. Actividades relacionadas con las acciones realizadas por Tineo (2018), quien tuvo como propósito mejorar el área de almacén de Agroveterinaria Sahual SAC a través de un sistema de control interno, que incluyó actividades basadas en los componentes de control interno y el diseño de formatos de etiqueta, codificación, entrada y salida de productos.

En tal sentido, Vásquez (2016) llegó a la conclusión que <sup>28</sup> es de suma importancia para todo tipo de empresa realizar un sistema de control interno de tal manera que proporcione a la gerencia el desempeño de las metas y los objetivos planteados en relación a la planificación estratégica que se tiene en la entidad.

## VI. CONCLUSIONES

<sup>3</sup> El primer objetivo específico: Se evaluó el sistema de control interno del almacén de la empresa en estudio, de acuerdo a los cinco componentes se concluyó en el aspecto de ambiente de control, la empresa no evalúa las habilidades y conocimientos que poseen los colaboradores <sup>49</sup> para el correcto desarrollo de sus actividades; en la evaluación de riesgos, no se posee la capacidad de poder identificar <sup>23</sup> los riesgos que se presentan en el área de almacén en el momento oportuno, así como no se les da importancia; por otro lado en las actividades de control no se desarrolla el uso de una tecnología adecuada que permitan un mejor manejo y control de las actividades y sus posibles <sup>4</sup> deficiencias; en el aspecto de información y comunicación se puede apreciar <sup>1</sup> que no se tiene un control interno adecuado de los productos comestibles y productos perecibles, debido a la falta de comunicación por parte de las áreas, y el desconocimiento de los problemas que ocurren en el almacén; en el componente de supervisión y seguimiento se pudo obtener que no se reportan las deficiencias que están ocurriendo al personal encargado, así como no se toman las acciones oportunas por parte del personal para dar solución a los problemas como es evitar la pérdida de alimentos ya sea por mal estado o fecha de caducidad.

En el segundo objetivo específico: Identificar las deficiencias existentes <sup>11</sup> en el área del almacén de la empresa, se concluyó <sup>22</sup> que el 84% de los procesos que se llevan a cabo deben ser mejorados en el área del almacén, en el cual no existe un sistema <sup>1</sup> ni formatos para el control de la salida y entrada de los productos, no se cumplen las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos, la codificación no se realiza correctamente y principalmente no hay control en la ubicación de los diferentes productos.

<sup>1</sup> En el tercer objetivo específico: Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión <sup>3</sup> del almacén, se concluyó que se comprenderán varias actividades relacionadas al ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión de control y el diseño de formatos de entrada, salida, codificación y etiquetas de productos, además, también se propuso un formato

para el control de existencias y orden de compra, por lo cual estas actividades servirán a la empresa para que tenga un mejor control en el área del almacén y así evitar deficiencias que se han estado suscitando en dicha área.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente, seguir fomentando los valores éticos y llevar una adecuada segregación de funciones para evitar deficiencias en el cumplimiento de las actividades, además, se sugiere potencializar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, evitar e identificar oportunamente los riesgos para darle una solución inmediata y finalmente implementar mecanismos de comunicación (buzón de sugerencias) para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores y en función de ello generar información de alta calidad para llevar un adecuado control interno.

Se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C., mejorar los procesos de gestión en el área de almacén, mediante la implementación de las actividades del control interno, los formatos para el control de la salida y entrada de los productos, la codificación, cumplir con las firmas correspondientes para la recepción y entrega de productos y distribuir adecuadamente los productos con mayor rotación.

Finalmente se recomienda al gerente de la empresa Corporación Educativa del Norte Escuela Cumbre S.A.C, poner en marcha las actividades establecidas en la propuesta de la presente investigación, dado que están diseñadas de acuerdo a las deficiencias diagnosticadas y orientadas a mejorar la gestión del almacén mediante un adecuado control interno.

Se recomienda a los futuros profesionales que sigan realizando análisis más profundos de todos los documentos y procesos que se llevan a cabo en el área de almacén y que ayuden a fortalecer a la entidad, con el fin de obtener nuevos hallazgos que permitan contribuir a los encontrados en esta investigación, así como crear alternativas direccionadas a fortalecer la gestión del almacén.