



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA  
GESTION DE ALMACEN DE LA EMPRESA  
LUGATEL SAC”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores :**

Armando Guzman Villegas

Ciro Elí Arroyo Ruíz

**Asesor :**

CPCC. Fernando Sánchez Vigo

Cajamarca - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Fernando Sánchez Vigo, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Armando Guzman Villegas
- Ciro Elí Arroyo Ruíz

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE ALMACEN DE LA EMPRESA LUGATEL SAC para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



---

CPC. Fernando Sánchez Vigo  
Asesor

## **ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

El comité del trabajos de investigación, conformado por: Ing. María Elena Vera Correa, Lic. Verónica Quiroz Miranda e Ing. Shonel Cáceres Perez; designados mediante comité evaluador se ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Armando Guzman Villegas; Ciro Eli Arroyo Ruiz* para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE ALMANCES DE LA EMPRESA LUGATEL SAC.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad



Ing. María Elena Vera Correa

Miembro del Comité



Lic. Verónica Quiroz Miranda

Miembro del Comité



Ing. Shonel Cáceres Pérez

Miembro del Comité

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios nuestro padre creador por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida.

A mi esposa Susana, a mi hijita María Gracia, a mi madre María Teresa, a mi abuelita Eva ; por el apoyo incondicional que me han mostrado en toda la formación de mi carrera profesional y en todos los momentos de mi vida cotidiana.

Armando

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste.

Ciro

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar dar infinitamente gracias a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor necesario para culminar esta importante etapa en mi vida.

A mi esposa Susana , por su apoyo constante en toda la formación de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que a pesar de los problemas siempre estará a mi lado y por haberme dado el mejor regalo de mi vida a mi hijita María Gracia.

A mi hijita María Gracia por ser el mejor regalo que Dios me ha dado, por su comprensión en los momentos que no podía estar a su lado y por ser siempre mi fuente inspiradora para seguir adelante.

A mi madre Teresa y a mi abuelita Eva, que desde pequeño me enseñaron que en la vida no hay nada fácil, que con esfuerzo y dedicación uno puede salir adelante.

Al profesor Fernando por su apoyo constante en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Armando

En primer lugar dar infinitamente gracias a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor necesario para culminar esta importante etapa en mi vida.

A mis familiares que directa e indirectamente contribuyeron en la formación de mi carrera profesional.

Al profesor Fernando por su apoyo constante en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Ciro

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN   | 2  |
| ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN                       | 3  |
| DEDICATORIA   | 4  |
| AGRADECIMIENTO  | 5  |
| TABLA DE CONTENIDO  | 6  |
| ÍNDICE DE TABLAS  | 8  |
| ÍNDICE DE FIGURAS   | 9  |
| RESUMEN   | 10 |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN   | 11 |
| 1.1    Realidad problemática  | 11 |
| 1.2    Formulación del problema                                       | 12 |
| 1.3    Objetivos  | 12 |
| 1.3.1    Objetivo General   | 12 |
| 1.3.2    Objetivo Específicos   | 12 |
| 1.4    Hipótesis  | 12 |
| 1.5    Antecedentes   | 12 |
| 1.5.1    Internacional  | 12 |
| 1.5.2    Nacionales   | 13 |
| 1.5.3    Local  | 14 |
| 1.6    Bases teóricas   | 15 |
| 1.6.1    Control interno  | 15 |
| 1.6.2    Almacén  | 19 |
| 1.6.3    Norma Internacional de Contabilidad nº 2 (NIC 2) Existencias | 22 |
| 1.6.4    Gestión de almacén   | 24 |
| CAPÍTULO II METODOLOGÍA   | 28 |
| 2.1    Tipo de investigación  | 28 |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| <b>2.2</b>   | <b>Población</b>  | <b>28</b> |
| <b>2.3</b>   | <b>Muestra</b>  | <b>28</b> |
| <b>2.4</b>   | <b>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b> | <b>28</b> |
| <b>2.4.1</b>   | <b>Observación</b>  | 29        |
| <b>2.4.2</b>   | <b>Entrevista</b>   | 29        |
| <b>2.4.3</b>   | <b>Cuestionario</b>   | 29        |
| <b>2.5</b>   | <b>Procedimientos</b>   | <b>29</b> |
| <b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>                                   |   | <b>30</b> |
| <b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES</b>                                  |   | <b>42</b> |
| <b>ANEXOS</b>  |   | <b>45</b> |
| <b>CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE ALMACEN</b> |   | <b>45</b> |
| <b>ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE DE LA EMPRESA</b>           |   | <b>47</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |    |
|-----------------|----|
| <i>Tabla 1</i>  | 30 |
| <i>Tabla 2</i>  | 30 |
| <i>Tabla 3</i>  | 31 |
| <i>Tabla 4</i>  | 32 |
| <i>Tabla 5</i>  | 32 |
| <i>Tabla 6</i>  | 33 |
| <i>Tabla 7</i>  | 34 |
| <i>Tabla 8</i>  | 34 |
| <i>Tabla 9</i>  | 35 |
| <i>Tabla 10</i> | 36 |
| <i>Tabla 11</i> | 36 |
| <i>Tabla 12</i> | 37 |
| <i>Tabla 13</i> | 38 |
| <i>Tabla 14</i> | 38 |
| <i>Tabla 15</i> | 39 |
| <i>Tabla 16</i> | 40 |
| <i>Tabla 17</i> | 40 |
| <i>Tabla 18</i> | 41 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Figura 1 Existencia de un manual de ética .....</i>                    | <i>30</i> |
| <i>Figura 2 Difusión del manual de ética .....</i>                        | <i>31</i> |
| <i>Figura 3 Manual de organización y funciones.....</i>                   | <i>31</i> |
| <i>Figura 4 Definición de funciones en el almacén.....</i>                | <i>32</i> |
| <i>Figura 5 Misión, visión y objetivos de la organización .....</i>       | <i>33</i> |
| <i>Figura 6 Ambiente de custodia de mercadería.....</i>                   | <i>33</i> |
| <i>Figura 7 Identificación de riesgos existentes .....</i>                | <i>34</i> |
| <i>Figura 8 Capacitación por parte de la organización.....</i>            | <i>35</i> |
| <i>Figura 9 Verificación de las cantidades recibidas.....</i>             | <i>35</i> |
| <i>Figura 10 Documentación sustentatoria de egreso de mercadería.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Figura 11 Registro de equipos nuevos .....</i>                         | <i>37</i> |
| <i>Figura 12 Custodia de documentos del egreso de mercadería. ....</i>    | <i>37</i> |
| <i>Figura 13 Comunicación de los faltantes a su jefe inmediato.....</i>   | <i>38</i> |
| <i>Figura 14 Información actualizada del almacén .....</i>                | <i>39</i> |
| <i>Figura 15 Revisión periódica de almacén.....</i>                       | <i>39</i> |
| <i>Figura 16 Programa definido de inventario .....</i>                    | <i>40</i> |
| <i>Figura 17 Recuento físico de existencia en el almacén.....</i>         | <i>41</i> |
| <i>Figura 18 Control de mercadería obsoleta.....</i>                      | <i>41</i> |

## RESUMEN

La presente investigación se ha realizado en la empresa Lugatel Sac , dedicada a brindar soluciones y servicios en telecomunicaciones de América Móvil Perú Sac; el área de almacén en cualquier empresa cumple un papel importante dentro de la organización porque permite el resguardo, custodia, control y el abastecimiento adecuado de materiales y productos, por tal razón la presente investigación se basa en determinar la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa Lugatel Sac, apoyada en corroborar la adecuada segregación de funciones ; verificar si las existencias se controlan mediante documentación adecuada; verificar si las existencias se encuentran debidamente identificadas, protegidas y custodiadas; verificar si existen procedimientos o políticas que confirmen las existencias, verificar la recepción, el mantenimiento de materiales y de rotación, cumplimiento de los procedimientos de distribución de mercadería. La metodología empleada en la presente investigación fue de tipo descriptiva, basándonos en las bases teóricas y en las diferentes referencias bibliográficas utilizadas. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fue la entrevista, la observación directa y la aplicación de un cuestionario dirigido al personal de almacén con un total de dieciocho (18) preguntas cerradas , las mismas que nos permitió determinar la influencia del control interno , teniendo como conclusión que actualmente la organización no tiene implementado un control interno , la organización no cuenta con un manual de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, desconocimiento de los colaboradores de la misión, visión y objetivos de la empresa, debilidades en el control de mercadería recibida y falla en los canales de comunicación, falta de control en el ingreso de personal no autorizado, no existe un programa definido de inventarios.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Gestión, Almacén

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

A raíz de los diferentes escándalos mundiales como el de WATERGATE en el año de 1972, que fue un gran escándalo político a raíz de un robo de documentos, el caso de ENRON a mediados del año 2001 el más grande fraude empresarial planificado, toda vez que aplicaron una serie de técnicas contables fraudulentas; se implementaron el COSO I, COSO II y el que se encuentra actualmente en vigencia el COSO III, que permite que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno.

Por cuanto las empresas del sector público y privado en el Perú, vienen implementado en todo los niveles de la organización un sistema de control interno que les ayude a mitigar los riesgos existentes dentro de la organización que si no se llegarán abordar pondrían en serie riesgo la estabilidad económica de la empresa y uno de los riesgos identificados en las empresas es en el área de almacén, en la que no se lleva un adecuada custodia de los activos de la empresa, no se tiene un control del ingreso y salida de la mercadería, inconsistencia en los inventarios, inadecuada ubicación y rotación de los inventarios, esto se genera básicamente porque el personal que labora en dicha área no cuenta con la capacitación adecuada que debería de tener para realizar la labor encomendada, teniendo como resultado pérdidas cuantiosas para la empresa.

Es por eso que la gestión de almacenes ayudan a aprovechar el espacio con el que se cuenta en el área, de optimizar adecuadamente los tiempos de manipulación, facilitan el control de los inventarios evitando inconsistencias, se realiza el pedido de stock de acuerdo a las necesidades de los cliente, todo esto unido con el control interno coadyuvan a alcanzar los objetivos de la empresa.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de almacenes de la empresa Lugatel Sac?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa Lugatel Sac.

### 1.3.2 Objetivo Específicos

- ✓ Verificar la segregación apropiada de funciones en el área de almacén.
- ✓ Verificar si las existencias se encuentran identificadas, protegidas y custodiadas.
- ✓ Verificar si las existencias se controlan mediante documentación adecuada.
- ✓ Verificar si existen procedimientos o políticas que confirmen las existencias físicas.
- ✓ Verificar los procedimientos de recepción de mercadería.
- ✓ Verificar el mantenimiento de materiales y de rotación.
- ✓ Verificar los procedimientos de Distribución de mercadería.

## 1.4 Hipótesis

¿Influye negativamente el control interno en la gestión de almacenes de la empresa Lugatel sac?

## 1.5 Antecedentes

### 1.5.1 Internacional

Muñoz (2011), en su trabajo de investigación denominado: *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno durante la construcción de las obras, como soporte de la gestión de calidad de Construmax S.A.*, realizado en la ciudad de Bogotá-Colombia, cuyo objetivo general fue: Diseñar una propuesta para el sistema de control interno durante la construcción de las obras por parte de Construmax S.A., llegando a la conclusión: El contenido del control interno es una guía de consulta y apoyo empresarial, soportado en las leyes y normas vigentes, con el objeto de promover una sana administración de los recursos humanos y técnicos en el marco de una adecuada estructura del control interno. Estas normas establecen

pautas básicas y guían el accionar de la empresa Construmax hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y transparencia en todas sus operaciones. Estas actividades de control se establecen como un medio eficaz para asegurar que se pongan en práctica las directrices de la empresa, minimizar y controlar los factores de riesgo de la calidad de los inventarios.

Ayala (2013), en su trabajo de investigación denominado: *La calidad del control interno de inventarios y su impacto en los resultados financieros en la distribución de materiales de construcción*, realizado en la ciudad de Ambato Ecuador, teniendo como objetivo general de: Estudiar el nivel de relación existente entre el control interno de inventarios y la exactitud de los resultados financieros en la empresa materiales de construcción, llegando a la siguiente conclusión: Luego de indagar al personal involucrado se puede determinar que no existe preocupación por parte de los directivos en capacitar al personal y aún más con las excesivas normativas existentes ha ocasionado en los funcionarios confusión para aplicar un adecuado control de inventarios.

### **1.5.2 Nacionales**

Hemeryth & Sánchez (2013), en su trabajo de investigación denominado: *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C.*, realizado en la ciudad de Trujillo, teniendo como objetivo general : Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C, para lo cual por ser una investigación con método experimental de grupo único. La conclusión más importante fue que la implementación de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios y en la distribución física de los almacenes.

Campos (2015), en su trabajo de investigación denominado: *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de almacén en la empresa constructora Concisa, realizado en la ciudad de Chiclayo*, teniendo como objetivo general de : Diseñar controles internos para mejorar la eficiencia en el área de almacén de la empresa Constructora Concisa, llegando a la siguiente conclusión : La situación actual del área en la empresa constructora Concisa, es muy deficiente, determinándose en un flujo grama los puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el inventario, teniendo en cuenta que el control interno que maneja la empresa no es el más adecuado para realizar las operaciones respectivas de la empresa.

### **1.5.3 Local**

Cabrejos (2012), en su trabajo de investigación denominado: *Control interno en el mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la empresa Cyomin SAC;* realizado en el departamento de Cajamarca, tuvo como objetivo general: Proponer una metodología que contribuya al mejoramiento de la gestión logística del almacén del área de mantenimiento de máquinas pesadas y generar recomendaciones para su aplicación. Cuyo diseño de la investigación fue descriptivo, documental y de campo llegó a la siguiente conclusión: A través de las técnicas de diagnóstico participativo el personal del almacén fue capaz de elaborar el manual de procedimientos para toma de inventarios y desarrollar un procedimiento para realizar toma de inventarios de repuestos de rotación rápida en los almacenes de mantenimiento de maquinaria pesada de la empresa.

## 1.6 Bases teóricas

### 1.6.1 Control interno

#### 1.6.1.1 Componentes del control interno

##### a. Ambiente de control

De acuerdo a (Estupiñan R. G., 2015, pág. 29) manifestó que “el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades”.

“El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura” (Vanstapel, 2004, pág. 26).

##### b. Evaluación de riesgo.

De acuerdo a (Estupiñan R. G., 2015, pág. 31), definió la evaluación de riesgo como:

‘La identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma’.

(Contraloría general de la república, 2014, pág. 37), concluyó que:

‘La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno’.

### **c. Actividades de control**

(Estupiñan R. G., 2015, pág. 34), manifestó que “las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”.

(Contraloría general de la república, 2014, pág. 38), concluyó que “las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad”.

### **d. Información y comunicación**

(Estupiñan R. G., 2015, pág. 36), manifestó que:

‘Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable’.

(Contraloría general de la república, 2014, pág. 40), indicó que:

‘La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno’.

## e. Actividades de Supervisión

(Contraloría general de la república, 2014, pág. 41), manifestó que “las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación”.

(Crisologo&Leon, 2013), manifestó que:

‘Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo, el monitoreo ocurre en el curso de las operaciones, incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales relacionadas en el cumplimiento de sus obligaciones’.

### 1.6.1.2 Objetivos del control interno

(Estupiñan R. G., 2015, pág. 19), indicó los siguientes objetivos del control interno :

- a. “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- b. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos.
- c. Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- d. Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”.

(Contraloría general de la república, 2014, pág. 11), definió los siguientes objetivos del control interno :

- a. ‘Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.

- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información’.

### 1.6.1.3 Tipos de control interno

De acuerdo a (Contraloría general de la república, 2014, págs. 10-11), existen dos tipos de control:

- a. ‘Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.

- b. El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. El presente documento desarrollará aspectos relacionados únicamente con el control interno’.

Por su parte (Lara , 2007, pág. 54), indicó que los tipos de control interno son :

- a. ‘**Controles contables**: comprenden el plan de organización y todo los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los riesgos contables.

- b. **Controles administrativos**: se relacionan con normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los riesgos contables’.

### 1.6.1.4 Limitaciones del control interno

De acuerdo a la (Contraloría general de la república, 2014, pág. 13), mencionó las siguientes limitaciones:

- a. 'Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d. El diseño de un sistema de control interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo – beneficio, generando ineficiencias desde el diseño'.

(Santillana , 2015), mencionó que “el control interno no puede prevenir malos juicios o decisiones, o eventos externos que pueden provocar que no se alcance el logro de las metas operacionales”. (pág. 86).

## 1.6.2 Almacén

De acuerdo a (Iglesias, 2012), definió como “la función de la logística que permite mantener cercanos los productos a los distintos mercados, al tiempo que puede ajustar la producción a los niveles de la demanda y facilita el servicio al cliente”.

‘Es el sitio o lugar destinado a guardar, proteger, custodiar y despachar toda clase de materiales y/o artículos. La palabra Almacén proviene de Almagacen, vocablo árabe que significa "Tesoro", por tal significación se identifica el almacén y sus mercancías como un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro’. (Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales, 2014, pág. 26).

Según (Instituto Tecnológico, 2009), definió como “el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material así como el tratamiento e información de los datos generados”. (pág. 2)

### 1.6.2.1 Funciones del almacén

Según (Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales, 2014, pág. 27), indicó las siguientes funciones del almacén:

- a. 'Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.
- b. Permitir a las personas autorizadas el acceso a los materiales almacenados.
- c. Mantiene informado al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima.
- d. Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas)
- e. Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos)'.

Por su parte (Ingeniería Industrial , 2016), señaló:

'Aunque el derrotero de funciones de un almacén depende de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- a. Recepción de Materiales.
- b. Registro de entradas y salidas del Almacén.
- c. Almacenamiento de materiales.
- d. Mantenimiento de materiales y de almacén.
- e. Despacho de materiales.
- f. Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad'.

### **1.6.2.2 Tipos de almacén.**

De acuerdo a (Fortaleza, 2008), indicó que:

'Dependiendo de las mercancías que contiene podemos encontrar diferentes tipos de almacén:

- ✓ Almacén general: en un solo lugar tenemos todo tipo de mercancías, separando, por secciones, cada grupo de materiales, según sus necesidades de conservación y de utilización.

- ✓ Almacén de materia prima y partes componentes: Este almacén tiene como función principal el abastecimiento oportuno de materias primas o partes componentes a los departamentos de producción.
  
- ✓ Almacén de Materiales Auxiliares: Los materiales auxiliares o también llamados indirectos son todos aquellos que no son componentes de un producto pero que se requieren envasarlo o empacarlo. Ejemplos: lubricantes, grasa, combustible, etiquetas, envases, etc.
  
- ✓ Almacén de Productos en Proceso: Si los materiales o artículos semi-terminados son guardados bajo custodia y control, intencionalmente previstos por la programación, se puede decir que están en un almacén de materiales en proceso.
  
- ✓ Almacén de Productos Terminados: El almacén de productos terminados presta servicio al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta el momento de despachar los productos a los clientes.
  
- ✓ Almacén de Herramientas: Un almacén de herramientas y equipo, equipos y útiles que se prestan a los distintos departamentos y operarios para la producción o el mantenimiento.
  
- ✓ Almacén de Materiales de Desperdicio: Los productos partes o materiales que no tienen salvamento o reparación, se aconseja que sean almacenados y controlados por separado, más si hablamos de basuras y desperdicios orgánicos o químicos.

✓ Almacén de Materiales Obsoletos: Los materiales obsoletos son los que han sido discontinuados en la programación de la producción por falta de ventas, por deterioro, por descomposición o por haberse vencido el plazo de caducidad. La razón de tener un almacén especial para este tipo de casos, es que los materiales obsoletos no deben ocupar los espacios disponibles para aquellos que son de consumo actual.

✓ Almacén de Devoluciones: Aquí llegan las devoluciones de los clientes, en el se separan y clasifican los productos para reproceso, desperdicio y/o entrada a almacén'.

### 1.6.3 Norma Internacional de Contabilidad nº 2 (NIC 2) Existencias

#### 1.6.3.1 Definición

De acuerdo a (Norma Internacional de Contabilidad nº 2, 2005, págs. 2-3),:

‘Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

- **Existencias** son activos:

- a. poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación; 2  
NIC nº 2 .
- b. en proceso de producción de cara a esa venta; o
- c. en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

- **Valor neto realizable** es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

- **Valor razonable** es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas

y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua’.

### **1.6.3.2 Objetivos**

De acuerdo a (Norma Internacional de Contabilidad n° 2, 2005, pág. 2), el objetivo de esta Norma es:

‘Prescribir el tratamiento contable de las existencias. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de coste que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas de coste que se utilizan para atribuir costes a las existencias’.

### **1.6.3.3 Alcance**

Según (Norma Internacional de Contabilidad n° 2, 2005):

‘Todas las existencias deberán aplicar esta norma, contadas algunas excepciones, como lo son:

- La obra en curso, proveniente de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicio directamente relacionados
- Los instrumentos financieros
- Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección

Es importante resaltar que esta norma no se aplicará para valorar existencias que sean mantenidas por:

- Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, así como de minerales y productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores. En el caso de que esas existencias se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan dichos cambios

- Intermediarios que comercien con materias primas cotizadas, siempre que valoren sus existencias al valor razonable menos los costes de venta. En el caso de que esas existencias se contabilicen por un importe que sea el valor razonable menos los costes de venta, los cambios en dicho importe se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan los mismos

Las existencias mantenidas por productores de productos agrícolas y forestales se valorarán por su valor neto realizable en ciertas fases de la producción. Esas existencias se excluyen únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma.

Las existencias que comercializan los intermediarios las cuales son compradas por ellos para luego ser vendidas en un futuro próximo y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio o un margen comercial. Cuando esas existencias se contabilicen por su valor razonable menos los costes de venta, quedarán excluidas únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma’.

#### **1.6.4 Gestión de almacén**

De acuerdo a (Chuquino, 2015) :

‘La gestión de almacén en teoría es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización

de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos’.

Por su parte (Polo, 2016), indicó que “la gestión de almacén es el **proceso logístico** que se encarga de recibir, acumular, mover y mantener cualquier tipo de material, como por ejemplo:

- ✓ Materia prima.
- ✓ Productos semielaborados.
- ✓ Productos elaborados.
- ✓ Resguardar máquinas y equipos”

#### **1.6.4.1 Objetivos de la gestión de almacén**

De acuerdo a (Ingeniería Industrial , 2016), los objetivos de la gestión de almacén son :

- ✓ “Rapidez de entrega.
- ✓ Fiabilidad.
- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Maximización del volumen disponible.
- ✓ Minimización de las operaciones de manipulación y transporte”.

Por su parte (Asencio, 2014), los objetivos principales que se obtienen de un sistema de almacenaje son :

- ✓ “Rapidez de entrega.
- ✓ Fiabilidad.
- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Maximización del volumen disponible.
- ✓ Minimización de las operaciones de manipulación y transporte”.

#### **1.6.4.2 Principios de gestión de almacén**

Los principios de la gestión de almacén de acuerdo (Polo, 2016), son :

1. ‘La vigilancia de las existencias debe recaer en una sola persona.
2. Una persona para cada puesto y función.
3. Lo mejor es tener una sola puerta y vigilada. Si tu producción es más grande puedes tener una puerta de entrada y otra de salida.

4. Registra diariamente todo el flujo de productos y personas (entradas y salidas).
5. Actualizar (automáticamente) la información a los otros departamentos de la empresa.
6. Crear una identificación codificada para clasificar todos tus productos.
7. El inventario debe ser realizado por alguien que no esté relacionado con el almacén.
8. Distribuye las zonas del almacén por sectores.
9. Para almacenes muy grandes puedes crear identificativos con niveles de acceso a áreas restringidas, etc.
10. Escoge la unidad máxima de manipulación (paquetes dentro de más paquetes).
11. El recorrido de las máquinas y los operarios debe ser el mínimo.
12. El espacio requerido para el almacenamiento debe ser el mínimo.
13. Debe buscar el número mínimo de manipulaciones (pasos, movimientos, etapas).
14. Línea de fracasos y ensamblaje.
15. Coordinación entre las máquinas de fabricación y de ensamblaje'.

De acuerdo a (Ingeniería Industrial , 2016), indicó los siguientes principios de la gestión de almacén :

1. 'La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una solo persona en cada almacén.
2. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
3. Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
4. Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.

5. Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
6. Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
7. La identificación debe estar codificada.
8. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
9. Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
10. Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
11. La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
12. La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
13. Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
14. La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
15. El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación'.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la investigación descriptiva no experimental.

#### - **Descriptivo**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

“Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (Hernández, 2010, pág. 80).

### 2.2 Población

La población para el desarrollo del presente trabajo de investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Lugatel Sac de la ciudad de Cajamarca.

“Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Hernández, 2010, pág. 174)

### 2.3 Muestra

La muestra que se tomará en la investigación es a los colaboradores del área de almacén de la empresa Lugatel Sac de la ciudad de Cajamarca.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (Hernández, 2010, pág. 175)

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la observación directa, la encuesta y un cuestionario de preguntas.

### **2.4.1 Observación**

“Consiste en revisar el área física donde se desarrolla la labor de la organización para conocer las condiciones de trabajo y el clima organizacional imperante”. (Franklin , 2013, pág. 87).

Mediante esta técnica se verifico in situ las labores que realizan el personal de almacén de la empresa Lugatel Sac.

### **2.4.2 Entrevista**

“Consiste en reunirse con una o varias personas para cuestionarlas de manera estructurada a fin de obtener información”. (Franklin , 2013, pág. 87).

Con esta técnica nos permitió conocer a la propietaria de la empresa Lugatel Sac e intercambiar ideas y datos respecto al control interno.

### **2.4.3 Cuestionario**

“Se emplean para recabar la información deseada en forma homogénea. Los constituyen series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulos o temas específicos, con el propósito de mostrar la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que, en conjunto, brinden el perfil completo de la organización”. (Franklin , 2013, pág. 88).

Mediante está técnica se aplicó a los 4 colaboradores del área de almacén y nos permitió recoger información y verificar y analizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

## **2.5 Procedimientos**

Para dar cumplimiento a nuestro objetivo planteado en el presente trabajo de investigación , el procedimiento utilizado está sustentado por las técnicas de entrevista realizada al gerentes de la empresa ,también se utilizó la técnica de observación donde se pudo verificar como están distribuidas las responsabilidades y procedimientos para detectar las debilidades existentes el área de almacén; y la última técnica utilizada fue el cuestionario dirigido a los colaboradores del área de almacén, donde nos permio tener datos relevantes respecto al control interno en la gestión de almacenes de la empresa Lugatel Sac.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

Tabla 1

*La organización cuenta con un manual de ética.*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 4          | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



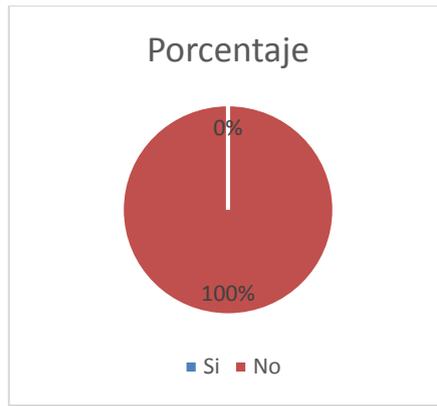
Figura 1 Existencia de un manual de ética.

De las personas encuestadas el 100% señalaron que la organización no cuenta con un manual de ética. A través de este resultado se puede evidenciar que la carencia de este un manual los colaboradores puedan enmarcar su actuación.

Tabla 2

*La organización ha difundido el manual de ética.*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 4          | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 2 Difusión del manual de ética.*

De las personas encuestadas el 100% señalaron que la organización no ha realizado la difusión mediante charlas o capacitación porque actualmente no cuenta con un manual de ética. Evidenciándose que la organización no cuenta con dicho manual donde todo los colaboradores de la diferentes áreas bases su comportamiento dentro de la organización.

**Tabla 3**  
*Cuenta con manual de organización y funciones*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 4          | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 3 Manual de organización y funciones*

De las personas encuestadas el 100% señalaron que la organización no cuenta con un manual de organización y funciones .Evidenciándose con este resultado que los colaboradores no tienen definidas sus funciones dentro de su área de trabajo.

**Tabla 4**  
*Tiene definida sus funciones en el área de almacén.*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 4          | 100 %       |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 4 Definición de funciones en el almacén*

De las personas encuestadas el 100% señalaron que no tienen definidas sus funciones formalmente en el área de almacén. Lo que se comprueba con este resultado que los colaboradores realizan sus funciones de manera empírica.

**Tabla 5**  
*Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización.*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25%         |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

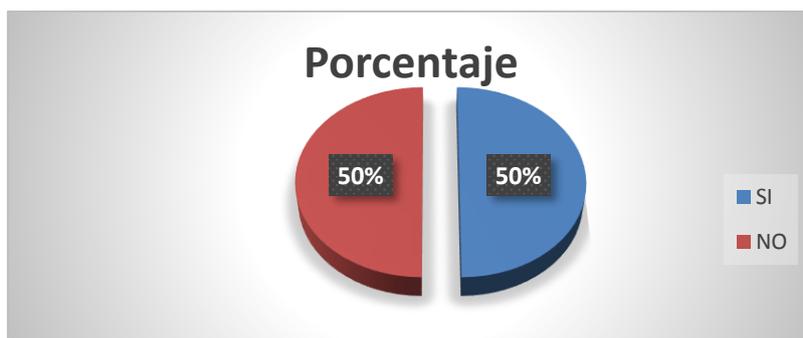


*Figura 5 Misión, visión y objetivos de la organización*

De las personas encuestadas el 75% indicaron que no tienen conocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización y tan solo el 25% manifestó que si conocía estos aspectos evaluados. El resultado nos revela que la gran mayoría de los colaboradores desconocen hacia donde está apuntando la empresa y lo que quiere lograr.

**Tabla 6**  
*Ambiente adecuado y restricción de personal*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 2          | 50 %        |
| NO           | 2          | 50 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

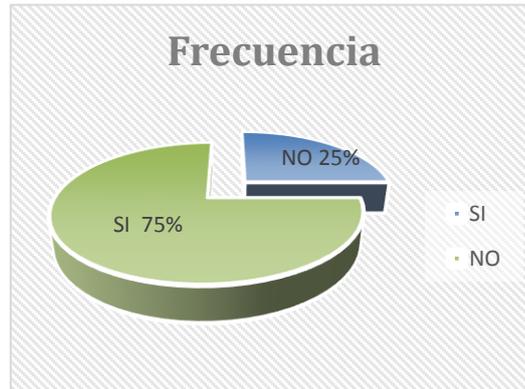


*Figura 6 Ambiente de custodia de mercadería*

De la muestra señalan que el 50% indica que si hay un ambiente adecuado para custodia de la mercadería y de acceso restringido por el resto del personal de la organización, mientras en 50% restante manifestó lo contrario. El presente resultado nos lleva a la conclusión de que el área no cuenta con un ambiente adecuado y de acceso restringido donde se conserve de manera adecuada las existencias y poder sufrir pérdidas de equipos celulares por el personal ajeno al área.

**Tabla 7**  
*Identificación de riesgos existentes*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75 %        |
| NO           | 1          | 25 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 7 Identificación de riesgos existentes*

De las personas encuestadas el 75% manifiestan que tienen conocimiento de los riesgos existentes en el área, mientras el 25% indicó lo contrario. Evidenciándose con este resultado que el área no cuenta con los mecanismos adecuados para la custodia y conservación de los equipos adecuados.

**Tabla 8**  
*Capacitación por parte de la organización*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25 %        |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



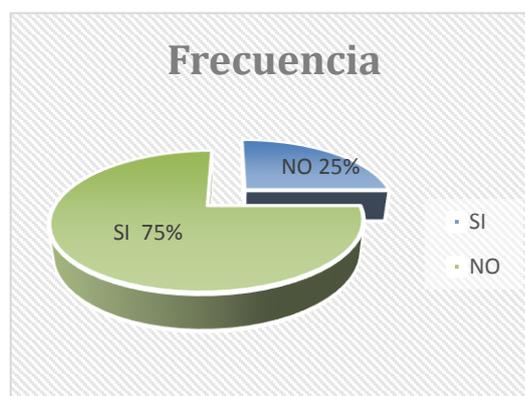
*Figura 8 Capacitación por parte de la organización*

De las personas encuestadas el 75% señalaron que no reciben capacitación por parte de organización para reforzar sus tareas dentro de su área, mientras el 25% indico lo contrario. Evidenciándose con este resultado que la organización no presta la atención adecuada a los colaboradores para que se encuentren motivados y cumplan cabalmente sus funciones.

**Tabla 9**

*Verifica las cantidades recibidas con los documentos de compra.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI          | 3          | 75 %       |
| NO          | 1          | 25 %       |
| TOTAL       | 4          | 100%       |



*Figura 9 Verificación de las cantidades recibidas.*

De las personas encuestadas el 75% señalaron que si verifican las cantidades recibidas con la documentación de compra, mientras tan solo el 25% no realiza dicha verificación. Reflejándose con este resultado que el personal no tiene definida sus funciones correctamente dentro del área de almacén.

Tabla 10  
*Documentación sustentadora de egreso de mercadería.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI          | 3          | 75 %       |
| NO          | 1          | 25 %       |
| TOTAL       | 4          | 100%       |

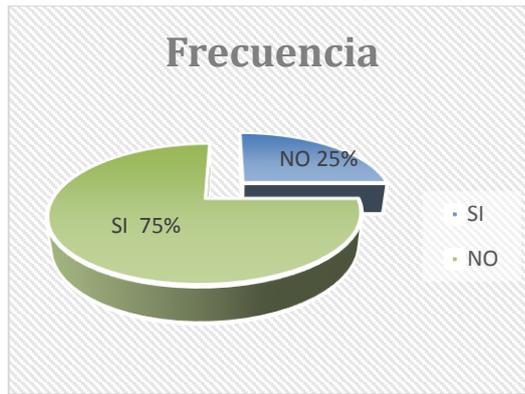


Figura 10 *Documentación sustentatoria de egreso de mercadería.*

De las personas encuestadas el 75% manifestó que el egreso de mercadería del área de almacén es con la documentación sustentatoria, mientras el 25% indicó que no se realiza dicho control. Con este resultado se puede concluir que el personal no está aplicando correctamente con los controles de egreso de mercadería.

Tabla 11  
*Registro de equipos nuevos en el kardex*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI          | 3          | 75 %       |
| NO          | 1          | 25 %       |
| TOTAL       | 4          | 100%       |

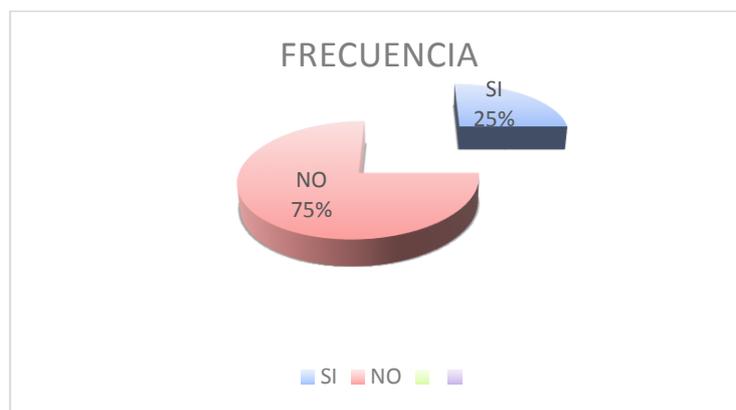


*Figura 11 Registro de equipos nuevos*

De las personas encuestadas el 75% indicó que registra la mercadería nueva en el kardex, mientras el 25 % señaló lo contrario. Mostrándose con el resultado que los colaboradores no cumplen eficientemente sus funciones dentro de la organización.

**Tabla 12**  
*Custodia de documentos del egreso de mercadería*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25 %        |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

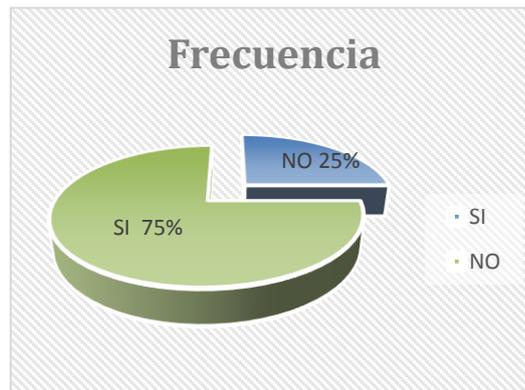


*Figura 12 Custodia de documentos del egreso de mercadería.*

De las personas encuestadas el 25% señaló que si realiza la custodia de los documentos que sustentan el egreso de mercadería, mientras el 75 % indicó lo contrario. Mediante este resultado se puede evidenciar el riesgo de pérdida de documentación importante que sería de mucha utilidad en posibles inconsistencias al momento de la toma de inventarios dentro del área de almacén.

**Tabla 13**  
*Comunica los faltantes de las mercaderías recibidas*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 75 %        |
| NO           | 1          | 25 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 13 Comunicación de los faltantes a su jefe inmediato*

De las personas encuestadas el 75% indicó que comunican a su jefe inmediato de las inconsistencias encontradas en la mercadería recibida, mientras el 25% señaló que no lo realiza. Evidenciándose con este resultado el desconocimiento de sus funciones.

**Tabla 14**  
*Información actualizada del almacén*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25 %        |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

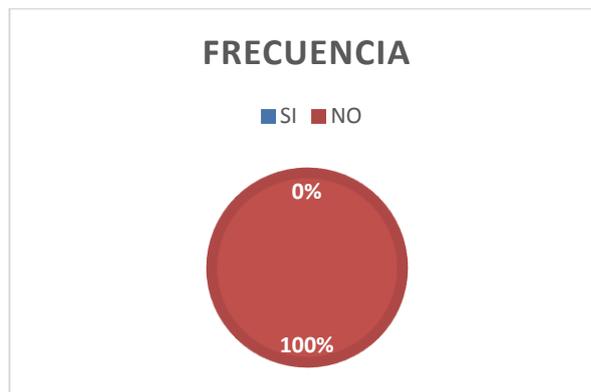


*Figura 14 Información actualizada del almacén*

De las personas encuestadas el 25% manifestó que si tienen la información actualizada de los equipos celulares que se encuentran en el almacén, mientras el 75 % indicó lo contrario. Con este resultado se concluye que la mayoría de los colaboradores no conocen a cabalidad la cantidad y los modelos de equipos que se encuentran en su área.

**Tabla 15**  
*Revisión periódica de las actividades*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0 %         |
| NO           | 4          | 100 %       |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 15 Revisión periódica de almacén*

De la muestra el 100% indicaron que no se realiza una revisión periódica de las actividades por parte de la gerencia. Evidenciándose un descuido y descontrol por parte de la gerencia en el control de las actividades y esto basado porque no se cuenta con un manual donde basen sus funciones dentro de cada área.

**Tabla 16**  
*Programa definido de inventario*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25 %        |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 16 Programa definido de inventario*

De la muestra el 75% señaló que no existe un programa definido de inventario, mientras el 25% indicó lo contrario. Con este resultado se evidencia la falta de compromiso por parte de la organización para definir los procedimientos para el control de inventarios.

**Tabla 17**  
*Recuento físico de existencias en el almacén*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 25 %        |
| NO           | 3          | 75 %        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

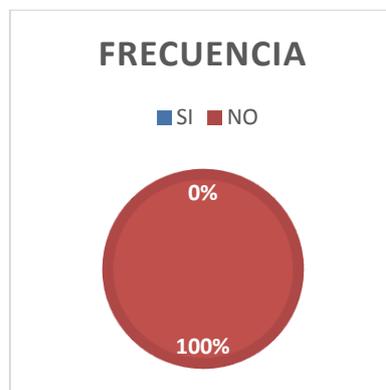


*Figura 17 Recuento físico de existencia en el almacén*

De las personas encuestadas el 25% señaló que si se realiza de manera extemporánea un recuento físico de los equipos celulares que se encuentran en el almacén, mientras el 75% indicó lo contrario. Con este resultado se concluye que el personal no existe una planificación en la programación de inventario.

**Tabla 18**  
*Control de mercadería obsoleta*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0 %         |
| NO           | 4          | 100 %       |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>   | <b>100%</b> |



*Figura 18 Control de mercadería obsoleta*

De la muestra el 100 % indicó que no se lleva ningún tipo de control de los equipos celulares obsoletos que se encuentran en el almacén. Con este resultado se concluye que la organización tiene que implementar políticas para el tratamiento contable de la mercadería obsoleta que se hallan en la referida área.

## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el análisis del control interno en la gestión de almacén de la empresa se llega a la siguiente conclusión:

1. La organización no cuenta con un manual de ética donde los colaboradores basen su actuación en cualquier actividad diaria, teniendo un desconocimiento total el grosor de los colaboradores que laboran en el área de almacén.
2. No existe una manual de organización y funciones, dificultando que lo colaboradores tengan definidas sus funciones dentro de su área de trabajo. , habiendo duplicidad de funciones entre los trabajadores del área y no habiendo un responsable que guíe los trabajos al interior del área.
3. Desconocimiento de la gran mayoría de los colaboradores de la organización respecto a la visión, misión y los objetivos a los que esta direccionando la empresa.
4. Existen debilidades en el control de la mercadería recibida y de los canales de comunicación, señalando que no todos los colaboradores realizan la verificación del ingreso de nueva mercadería que coincidan con las guías de compra, poniendo en un inminente riesgo los inventarios de la organización.
5. El total de los colaboradores no tiene conocimiento del registro de mercadería nueva en el Kardex, evidenciándose que con esto no se está llevando un adecuado registro y control de la mercadería que ingresa y sale del área, todo esto es dado por la falta de la definición de las funciones de cada uno de los colaboradores en el área.
6. Existen un inadecuado control respecto a la numeración y a la custodia de la documentación que sustentan el egreso de la mercadería por ventas o a las enviadas a sucursales.
7. Debilidades en el control de acceso de personal no autorizado al área de almacén, pudiéndose generar pérdidas de mercadería por el ingreso de personas ajenas al área.
8. El personal no cuenta con la información real de la mercadería que se encuentra en el almacén, debido a la falta de organización al interior del área, ocasionando que brinden información errada y conlleven a una mala toma de decisión por parte de la gerencia.
9. No existe un programa definido de inventario por parte de la gerencia que permita tener un control real de la cantidad y modelos de equipos que se encuentran al interior del área de almacén y el control de la mercadería que se encuentra obsoleta.

## Referencias

- Asencio, F. (2014). *Gestión y Simulación de un Centro Logístico Aeronáutico*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/4642/fichero/Tomo+I.+Introduccion+y+antecedentes+%252FCapitulo+2.Gestion+del+almacen.pdf>
- Chuquino, J. (17 de 09 de 2015). *MeetLogistics*. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Contraloría general de la república. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Crisologo&Leon, A. C. (Octubre de 2013). *Repositorio UPAO*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO\\_ANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_EFECTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO_ANA_CONTROL_INTERNO_EFECTO.pdf)
- Estupiñan , R. G. (2015). *Control interno y fraudes : análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe.
- Estupiñan, R. G. (2015). *Administracion de riesgos E.R.M y la auditoria interna*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Fortaleza, C. (2008). *Aprovisionamiento y control de productos y materiales*. Obtenido de <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/880.pdf>
- Franklin , E. B. (2013). *Auditoria Administrativa*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y Manejo de Inventarios y Almacén*. Obtenido de <http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>
- Gonzales , R. (s.f.). *ofstlaxcala.gob.mx*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hi.
- Iglesias, A. (15 de 10 de 2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Obtenido de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- Ingeniería Industrial . (2016). *Gestión de almacén*. Obtenido de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestión-de-almacenes/>
- Instituto Tecnológico. (2009). *Sistema de Gestión de Almacenes*. Obtenido de [http://www.aidima.es/gdp/documentos/Documentos/fpiquer\\_SGAWeb.pdf](http://www.aidima.es/gdp/documentos/Documentos/fpiquer_SGAWeb.pdf)
- Lara , M. (2007). *Manual básico de revision y verificación contable*. Madrid: DYKINSON,S.L.

Norma Internacional de Contabilidad n° 2. (2005). Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf>

Polo, D. (6 de 6 de 2016). *Gestionar fácil*. Obtenido de <http://www.gestionar-facil.com/gestion-de-almacenes-10-pasos/>

Santillana , j. (2015). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO* (3ERA ed.). MEXICO, MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 17 de marzo de 2018, de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Vanstapel, F. (2004). *Guía para las normas del control interno del sector público*. Obtenido de INTOSAI: [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI\\_.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf)

## ANEXOS

| CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE ALMACEN   |             |                       |           |            |   |
|---|-------------|-----------------------|-----------|------------|---|
| <b>Empresa</b>  | Lugatel Sac | <b>Periodo :</b>      |           |            | 2016  |
| <b>Área</b>   | Almacén     | <b>Realizado por:</b> |           |            | Armando Guzman Villegas<br>Ciro Arroyo Ruiz |
| <b>Pregunta</b>   |             | <b>Si</b>             | <b>No</b> | <b>N/A</b> | <b>Observaciones</b>                        |
| <b>Ambiente de control</b>  |             |                       |           |            |   |
| 1. ¿La organización cuenta con un manual de ética?  |             |                       |           |            |   |
| 2. ¿El manual de ética ha sido difundido por la organización a través de charlas o capacitación?  |             |                       |           |            |   |
| 1. ¿La organización cuenta con un manual de organización y funciones de manera formal?  |             |                       |           |            |   |
| 2. ¿Tiene claramente definidas sus funciones dentro del área de almacén de manera formal?   |             |                       |           |            |   |
| <b>Evaluación de Riesgo</b>   |             |                       |           |            |   |
| 3. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización  |             |                       |           |            |   |
| 4. ¿Su área cuenta con un ambiente adecuado donde permita la conservación de los equipos celulares e ingreso de personal no autorizado? |             |                       |           |            |   |
| 5. ¿Tiene identificados los riesgos internos existentes en su área?   |             |                       |           |            |   |
| 6. ¿Recibe capacitación por parte de la organización para el correcto desempeño de sus funciones?                                       |             |                       |           |            |   |
| <b>Actividades de control</b>   |             |                       |           |            |   |
| 7. ¿Verifica las cantidades recibidas que coincidan con los documentos de compra?   |             |                       |           |            |   |
| 8. ¿Los equipos celulares salen del almacén (venta a clientes o sucursales) con documentación autorizada por el encargado de tienda?    |             |                       |           |            |   |
| 9. ¿El ingreso de equipos celulares son registrados en un kardex y separados de acuerdo al modelo?                                      |             |                       |           |            |   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 10. ¿permanece en custodia la documentación que sustenta el egreso de mercadería?   |  |  |  |  |
| <b>Información y comunicación</b>   |  |  |  |  |
| 11. ¿Informa a su jefe inmediato de los faltantes de mercadería?  |  |  |  |  |
| 12. ¿Tiene actualizada la información, sujeta a solicitud y la oportuna toma de decisiones?   |  |  |  |  |
| <b>Supervisión y monitoreo</b>  |  |  |  |  |
| 13. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones? |  |  |  |  |
| 14. ¿Existe un programa definido de inventario de las existencias?  |  |  |  |  |
| 15. ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?   |  |  |  |  |
| 16. ¿Se lleva un control de los equipos celulares que se encuentran obsoletos?  |  |  |  |  |

## ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE DE LA EMPRESA

1. ¿La gerencia de la empresa, ha establecido un manual de ética donde se basen los colaboradores?
2. ¿La organización ha difundido el manual de ética a través de charlas o capacitaciones?
3. ¿La empresa cuenta con una manual de organizaciones y funciones de manera formal?
4. ¿Cuenta la organización con un organigrama definido?
5. ¿La organización cuenta con misión, visión y objetivos?
6. Cree que la empresa ha llegado a cumplir sus objetivos.
7. ¿Los colaboradores tienen claramente definidas sus funciones?
8. ¿El personal verifica las cantidades recibidas de acuerdo a las guías de compras?
9. ¿Existen líneas de comunicación con los colaboradores de la empresa?
10. ¿Existen algún sistema informática, donde se registren los equipos celulares?
11. ¿El egreso de los equipos celulares de las diferentes áreas son autorizadas mediante documentación formal?
12. ¿Los documentos que sustentan el egreso de mercadería permanecen en custodia por los encargados de cada área?
13. ¿Cuenta la empresa con un área destinada exclusivamente al área de almacén?
14. ¿Solo ingresa personal autorizada a cada área?
15. ¿Los equipos celulares están debidamente protegidos contra los deterioros?
16. ¿La información brindada por el personal es oportuna y permite tomar decisiones correctas?
17. ¿Existen políticas establecidas por escrito para controlar el inventario de la empresa?
18. ¿La mercadería que envía a las sucursales son ubicadas en tiempo real?
19. ¿Existen políticas por parte de la gerencia para el tratamiento contable de las existencias.