



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS
OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN
DE ADRY’S COLLECTION – LIMA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Lucero Marisol Sandoval Vásquez

Asesor:

Mg. CPC Cesar Peña Oxolón

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Cesar Peña Oxolón, 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 tesis de los estudiantes:

- Lucero Marisol Sandoval Vásquez

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN DE ADRY’S COLLECTION – LIMA 2016” para aspirar al título profesional de: Contador Público por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. CPC Cesar Peña Oxolón
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Lucero Marisol Sandoval Vásquez para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN DE ADRY’S COLLECTION – LIMA 2016”

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

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing. Luis Alvarado Yupanqui
Jurado
Presidente

Ing. Pedro Saldaña Suazo
Jurado

Ing. Jorge Luis Morales Santivañez
Jurado

DEDICATORIA

A mi mayor motivo: mi hija Adriana.
A la razón de mi vida: mis padres.
A mis cómplices: mis hermanas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE por darme la oportunidad de estudiar sacando lo mejor de mí para poder lograr mi objetivo y ser una profesional competente.

A mi director de tesis, Mg. CPC Cesar Peña por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi tesis con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena en mi formación; por sus consejos y sus enseñanzas.

Y por último aquellos compañeros de clase que se convirtieron en muy buenos amigos; gracias por demostrarme su apoyo constante y me alegra tenerlos en mi vida porque sé que puedo contar con ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1. <i>Antecedentes</i>	13
1.1.2. <i>Bases Teóricas</i>	20
1.1.3. Definición de términos básicos	38
1.2. Formulación del problema.....	41
1.2.3. Justificación.....	42
1.3. Objetivos	43
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	43
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	44
1.4.1. <i>Hipótesis General</i>	44
1.4.2. <i>Hipótesis Específicos</i>	44
1.5. Operacionalización de variables	45
2. METODOLOGIA	48
2.2. Tipo de diseño de investigación.....	48
2.2.1. <i>Según el propósito</i>	48
2.2.2. <i>Según el diseño de investigación</i>	48
2.3. Material.	48
2.3.1. <i>Unidad de estudio</i>	48
2.3.2. <i>Población</i>	48
2.3.3. <i>Muestra</i>	48
2.4. Métodos.....	48
2.4.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	48
3. DESARROLLO	50
3.1. Detalles de las encuestas	50
3.2.1. <i>Prueba de Normalidad “CONTROL INTERNO”</i>	106
3.3.1. <i>Hipótesis general</i>	108
3.3.2. <i>Hipótesis específico I</i>	110

3.3.3.	<i>Hipótesis específico II</i>	112
3.3.4.	<i>Hipótesis específico III</i>	114
4.	RESULTADOS	117
5.	DISCUSIÓN	118
6.	APORTE PROFESIONAL	119
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES	130
	REFERENCIAS	131
7.	Bibliografía	131
	ANEXOS	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente	46
Tabla 2: Variable Dependiente	47
Tabla 3: ¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?	50
Tabla 4: ¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?	52
Tabla 5: ¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?	54
Tabla 6: ¿Conoces el organigrama de tu empresa?	56
Tabla 7: ¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?	58
Tabla 8: ¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?	60
Tabla 9: ¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?	62
Tabla 10: ¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?	64
Tabla 11: ¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?	66
Tabla 12: ¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén? ...	68
Tabla 13: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?	70
Tabla 14: ¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?	72
Tabla 15: ¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?	74
Tabla 16: ¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?	76
Tabla 17: ¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?	78
Tabla 18: ¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?	80
Tabla 19: ¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones?	82
Tabla 20: ¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?	84
Tabla 21: ¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?	86
Tabla 22: ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?	88
Tabla 23: ¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo? ..	90
Tabla 24: ¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?	92
Tabla 25: ¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?	94
Tabla 26: ¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?	96
Tabla 27: ¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?	98
Tabla 28: ¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?	100
Tabla 29: ¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?	102
Tabla 30: ¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?	104
Tabla 31: Matriz De Evaluación Del Control Interno	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: ¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?	50
Gráfico 2: ¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?	51
Gráfico 3: ¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?	52
Gráfico 4: ¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?	52
Gráfico 5: ¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?	54
Gráfico 6: ¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?	54
Gráfico 7: ¿Conoces el organigrama de tu empresa?	56
Gráfico 8: ¿Conoces el organigrama de tu empresa?	56
Gráfico 9: ¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?	58
Gráfico 10: ¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?	58
Gráfico 11: ¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?	60
Gráfico 12: ¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?	60
Gráfico 13: ¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?	62
Gráfico 14: ¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?	62
Gráfico 15: ¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?	64
Gráfico 16: ¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?	64
Gráfico 17: ¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?	66
Gráfico 18: ¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?	66
Gráfico 19: ¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén?	68
Gráfico 20: ¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén?	68
Gráfico 21: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?	70
Gráfico 22: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?	70
Gráfico 23: ¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?	72
Gráfico 24: ¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?	72
Gráfico 25: ¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?	74
Gráfico 26: ¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?	74
Gráfico 27: ¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?	76
Gráfico 28: ¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?	76
Gráfico 29: ¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?	78
Gráfico 30: ¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?	78
Gráfico 31: ¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?	80
Gráfico 32: ¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?	80
Gráfico 33: ¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones?	82
Gráfico 34: ¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones?	82
Gráfico 35: ¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?	84
Gráfico 36: ¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?	84
Gráfico 37: ¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?	86
Gráfico 38: ¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?	86
Gráfico 39: ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?	88

Gráfico 40: ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?.....	88
Gráfico 41: ¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo? 90	90
Gráfico 42: ¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo? 90	90
Gráfico 43: ¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?	92
Gráfico 44: ¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?	92
Gráfico 45: ¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?	94
Gráfico 46: ¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?	94
Gráfico 47: ¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?	96
Gráfico 48: ¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?	96
Gráfico 49: ¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?.....	98
Gráfico 50: ¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?.....	98
Gráfico 51: ¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?.....	100
Gráfico 52: ¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?	100
Gráfico 53: ¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?	102
Gráfico 54: ¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?	102
Gráfico 55: ¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?	104
Gráfico 56: ¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?	104
Gráfico 57: Recepción de Mercadería	121
Gráfico 58: Salida de Mercadería.....	122

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de ADRY’S COLLECTION – Lima 2016”, se desarrolla con la finalidad de determinar el impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION de Vilma del Pilar Vásquez Vera de lo cual se realizará el análisis y posterior toma de decisiones donde se aplicarán las medidas correctivas y se establecerán estrategias de mejora.

En el I Capítulo, se detalla el problema por el cual está pasando la empresa, los mismos que sirvieron de base para la elaboración del presente trabajo de investigación con el fin de darle solución, además, se desarrolla la justificación en la que se detalla la importancia por la que se ha elegido el tema y por otro lado las limitaciones que se me presentaron para desarrollar el presente trabajo de investigación, como también se establecen los objetivos a cumplir. En el II Capítulo, se especifica el marco teórico, el cual está conformado por antecedentes, bases teóricas y la definición de los términos básicos los cuales fueron esenciales para conocer las teorías de diversos autores sobre temas relacionados con el presente trabajo de investigación, además de conocer los conceptos básicos que se desarrollan es éste. En el III Capítulo, se establece las hipótesis que vendrían a ser posibles soluciones a los problemas evidenciados, como también se determinan las variables, tanto la dependiente como la independiente las cuales posteriormente se van a detallar en la matriz de operacionalización de variables. En el IV Capítulo, se explica el tipo de diseño de la investigación, así como el material empleado, también se determina la unidad de estudio, población y muestra, además de las técnicas y métodos que se emplearon para la recolección de datos. Del V capítulo en adelante se realiza el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron de la encuesta a los trabajadores del área de almacén, lo cual permite verificar la hipótesis planteada.

Gracias a este diagnóstico, se han podido identificar los puntos críticos por el que el área de almacén está atravesando; permitiendo coordinar, diseñar y establecer una serie de conclusiones y recomendaciones a emplear para una eficaz toma de decisiones

Palabras claves: control interno, área de almacén, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, supervisión y seguimientos.

ABSTRACT

This research work, entitled "Impact of the internal control in the objectives of the operations of the warehouse of ADRY'S COLLECTION - Lima 2016", It takes place in order to determine the impact of the internal control in the objectives of the operations of the warehouse of the company ADRY'S COLLECTION of Vilma del Pilar Vásquez Vera which will take place the analysis and subsequent decision making where to apply corrective actions and improvement strategies will be established.

In the chapter I, outlined the problem whereby the company is going, which served as the basis for the elaboration of the present research work in order to give solution develops the justification that details the importance that the topic has been chosen and on the other hand the limitations that I arose to develop this research work, as well as the targets are established to meet. In the chapter II, specifies the theoretical framework, which consists of background, theoretical foundations and the definition of basic terms which were essential to know the theories of various authors on topics related to this research work, This is in addition to know the basic concepts that are developed. In the chapter III, sets the hypothesis that would come to be possible solutions to the problems highlighted, as also the variables are determined, both the independent and the dependent which then will detail in the matrix of operationalization of variables. In the chapter IV, explains the type of research design, as well as the material used, also determines the unit of study, population and sample, in addition to the methods and techniques used for data collection. V chapter onwards is the analysis and interpretation of the results that were obtained from the survey the area of warehouse workers, which allows to verify the hypothesis. Thanks to this diagnosis, it has been possible to identify the critical points by which the warehouse area is going through; allowing to coordinate, design and establish a series of conclusions and recommendations to be used for effective decision making.

Keywords: internal control, warehouse area, control environment, control activities, risk assessment, information and communication, supervision and monitoring.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente alrededor del mundo, en la totalidad de las empresas tienden a cometer errores en el área de almacén obteniendo más cantidad de los materiales que se necesita para la producción cuando su demanda es desconocida hasta por los mismos propietarios de las empresas; ya que ellos le dan más importancia a otra funciones como las compras, ventas, el manejo del personal, etc.

En el Perú la mayoría de las empresas son micro o pequeñas, lo cual para los propietarios se les hace complicado llevar un adecuado control de sus inventarios porque piensan que se debe manejar un sistema de cómputo “caro” y complicados de entender o que esa función lo realiza los contadores o tienen que contratar a una persona encargado del área ya que son temas de registro y que solo ellos lo podrán entender y significaría un gasto aún mayor; gasto que las empresas no pueden cubrir o que no le toman demasiada importancia porque piensan que es un tema irrelevante que no les afectará en sus utilidades.

En la empresa ADRY’S COLLECTION encontramos problemas muy comunes como por ejemplo los reportes no coinciden con el conteo de los inventarios físicos, inventarios deteriorados o caducados, también podemos encontrar demasía de inventarios y estos tipos de problemas pueden llegar a reflejar una grande e importante pérdida monetaria para la empresa.

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1. Internacionales

Carreño, V. (2012). “Diseño de Procedimientos de Control Administrativo y Contable para Mejorar los Rendimientos Financieros de la Microempresa Xi Ferreterías”. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.

El autor sostiene que "los procedimientos de control de inventarios operativos deben ser revisados constantemente" (Carreño, 2012) con ello poder detectar a tiempo las irregularidades en las operaciones y con eso hacer el buen uso de las tomas de decisiones en la gerencia, Carreño concluye que es necesario que el área administrativa aplicara una transformación completa en los sistemas operativos implementando un plan estratégico y este lleve a cambios notorios en corto plazo.

Añazco, M. (2012). "Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales "TAC". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

El autor asegura que la aplicación de los procedimientos del control interno ayuda en la búsqueda de mejores prácticas sobre la eficiencia y eficacia y de esa forma poder estar a la par de los cambios económicos, financieros y tecnológicos; a la vez permitir controlar los recursos de la empresa, facilitar la ejecución de las operaciones y contribuir en las evaluaciones para ver la situación real de la empresa y por ende ver mejoras significativas en la gestión administrativas y contables. También nos dice que el control interno es un todo que comprende desde el plan de organización, métodos y procedimientos para la obtención de 3 objetivos fundamentales:

- Obtener información financiera correcta
- Salvaguardar los activos
- Eficiencia en las operaciones

Zambrano, R. (2011). "Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la compañía Circolo S.A.". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

El autor nos hace saber que los problemas en el departamento de logística que muchas veces dejamos de lado porque pensamos que no es importante en el tema de ventas o atención al cliente repercute de forma negativa en la fidelización del cliente con la empresa. Zambrano nos dice que al implementar un manual de procedimientos los trabajadores podrán saber cuáles son sus funciones y atender de forma correcta al cliente y no tenerlo en el desvío y así fortalecer la estructura organizacional que define la esencia de las actividades para el buen funcionamiento de la empresa.

Escobar, M. (2013). "El Diseño e Implementación de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para una Empresa que Fabrica Cajas de Cartón

Corrugado". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

El autor afirma que al implementar un manual de políticas y procedimientos representa un recurso valioso y fundamental que al emplearlo de forma correcta será muy productivo en los resultados; ya que en él se describirá paso a paso las actividades y se eliminará aquellas que no son necesarias y así poder reducir el tiempo para lograr la eficacia en las operaciones y llegar a cumplir con los objetivos establecidos. Por otro lado al implementar el manual de políticas y procedimientos concretan las secuencias de las tareas y se podrá evitar errores que traerá secuelas negativas para la empresa.

Sánchez, M. (2013). "Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico fiscal provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

El autor concluye que un manual de políticas y procedimientos tendrá como fin agilizar las operaciones y los procesos de revisión y supervisión lo que dará un alto crecimiento a la institución; ya que opacará los problemas que enfrenta la administración cuando se debe definir las actividades de cada colaborador, cuando se designa a las personas idóneas para desarrollar las actividades, así como también la disponibilidad de recursos para poder ejecutar los procesos y así poder tener como resultado un mejor control y atención para las autoridades del plantel, estudiantes, padres de familia, etc.

Robleto, A. (2015). "Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014". (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Nicaragua.

El autor afirma que en hoy día en el mundo de la globalización, las empresas o instituciones se encuentran en constantes cambios, transformación y movilización continua; es por ello que nos dice que la evaluación de los procedimientos operacionales y financieros debe ser adecuada según las características de la empresa. Por otro lado nos hace saber de la importancia de una evaluación en el área de almacén; ya que las personas encargadas deben de saber sus funciones y los documentos que deben manejar para el buen conteo y control de los inventarios que entran y salen y así poder implementar el control adecuado para dicha área.

Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). "Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional S.A.S.". (*Tesis de Pregrado*). Pontificia Universidad Javeriana De Cali, Cali, Colombia.

El autor concluye que implementar un sistema de control interno en una empresa familiar ayudará a la organización de la misma; ya que por ser una empresa familiar los controles no son adecuados o son saltados provocando que los procesos de las actividades sean inadecuadas. Sin embargo hace hincapié en que el personal que labora debe de estar bien capacitado para realizar de forma óptima sus funciones y que no sean escogido por afinidad; ya que alteraría el proceso de las actividades y no obtendríamos un resultado óptimo.

Gámez Peláez, I. (2010). Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía". (*Tesis doctoral*). Universidad de Málaga, Málaga, España.

El autor afirma que es posible llevar a cabo una implementación de control interno en una entidad pública constituyéndose esta como pieza fundamental en el desarrollo de un sector público; ya que el ritmo de la globalización avanza a pasos agigantados, en la cual se puede crear estrategias en la economía moderna y por lo tanto un control dinámico en la cual se pueda adaptar a los cambios constantes, a las necesidades de la organización y de la sociedad para obtener respuestas rápidas y eficaces.

Vega Flor, J. G. (2009). "Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, aplicando la nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el 2009". (*Tesis de Licenciatura*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

El autor afirma que tener un buen control interno en las entidades de derecho público es importante porque resulta más fácil comprobar la eficiencia y la productividad al momento de implementarlo y así conducir a tener un sistema más rápido por ello es sustancial tener una planificación que sea capaz de examinar que los controles se ejecuten para darle una mejor visión sobre su gestión.

Flores Vera, I. T., & Rojas Tinoco, A. D. (2015). "Evaluación del Control Interno al Área de Inventario de la Empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

El autor concluye que el establecer un manual de procedimientos ayudará al cambio de la empresa; ya que es necesario para dejar atrás la empresa familiar y comenzar a ser una pequeña empresa con personal nuevo y que maneje adecuadamente sus inventarios. Capacitar al personal del área para el manejo adecuado de los registros y establecer el método de trabajo que se realizará en el área.

Barreiros Carrera, A. E. (2012). "Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa KAWA MOTORS". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Central del Ecuador, Ecuador, Quito.

El autor concluye que la planificación estratégica conduce a un mejor funcionamiento dentro de una organización, para ello es importante que en la empresa se establezca la misión de la misma para que la planificación tenga una dirección y saber orientar las actividades. Gracias a ello, las empresas se vuelven más sensibles ante los diferentes cambios que se puedan presentar. La calidad en el servicio que se brinda es parte importante para el éxito de la empresa y para lograrlo hay que planificarlo y diseñar las herramientas necesarias para que las actividades que se realizan se efectúen con eficiencia y eficacia.

1.1.1.2. Nacionales

Campos Guevara, C. E. (2003). "Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado". (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

El incremento creciente de la población hace que el orden interno sea cada vez más complejo, que va de la mano con las limitaciones de presupuesto y se deja de atender los requerimientos por ello el autor afirma que un buen planeamiento del control interno ayuda a la gestión de la organización, obteniendo buenos resultados; ya que el personal tiene total conocimientos del organismo evitando distorsiones en el sistema.

Murillo Ruiz, P. J., & Palacios Risco, T. E. (2013). "Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

El autor afirma que la elaboración de un Manual de Procedimientos y la elaboración de un flujograma han sido de gran importancia para la buena ejecución de las actividades por parte de los trabajadores del área de ventas y así evitar la deficiencia en la atención al cliente. El implementar un control interno permitió crear un sistema informático que controle

la disponibilidad de los productos y tener un mejor control en ellos y poder brindar un buen servicio a los clientes.

Arteaga Valdivia, C. A., & Olgúin Acuña, V. H. (2014). "La Mejora En El Sistema De Control Interno De Logística Y Su Influencia En La Gestión Financiera De La Empresa Comercial Cipsur E.I.R.L - Año 2014". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Perú.

El autor concluye que el sistema de control interno del área de logística actúa positivamente en la gestión financiera; ya que si se cumple adecuadamente las políticas, funciones y procedimientos establecidos trae como consecuencia la buena toma de decisiones. Por otro lado proporciona información veraz y así garantiza una gestión exitosa.

Barbarán Barragán, G. M. (2013). "Implementación Del Control Interno En La Gestión Institucional Del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios Del Perú". (*Tesis de Maestría*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

En su tesis señala que el implementar el control interno trae consecuencias positivas para la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; ya que al implementar el control interno ayuda a que dicha organización mejore el ambiente donde su personal desarrolla sus actividades cotidianas, por otro lado podríamos decir que coopera con la alta dirección para hacer frente los riesgos identificados y poner en práctica los controles y así poder realizarse el seguimiento de los resultados. Finalmente con la implementación del control interno la organización se compromete al mejoramiento.

Salazar Catalán, L. K. (2014). "EL Control Interno: Herramienta Indispensable para el Fortalecimiento de las Capacidades de la Gerencia Pública de hoy". (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

El autor señala que el control interno es un instrumento de apoyo para los gerentes públicos de las entidades estatales; ya que este no entorpecerá las operaciones del gerenciamiento, además señala que el control interno busca dar seguridad equánime en el alcance de los objetivos gerenciales y por ende prestar servicios de calidad haciendo un buen uso del recurso público.

Mudarra Valdivia, C. J., & Zavaleta Contreras, S. F. (2018). "El Control Interno de Inventarios y su relación con la Rentabilidad de la Empresa Minimarket San Marcos S.A.C., periodo 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

El autor concluye que la implementación de un control interno va de la mano con la rentabilidad de la empresa; ya que esta ha ido decreciendo y en el análisis de los controles de las actividades se ha mostrado deficiencia, debido a que a pesar de controlar de manera regular la recepción de mercadería, se olvidan por completo del almacenaje de ésta, puesto que en su momento no se clasifica ni se ordena por lo que no se cuenta con formatos de ingresos y salidas de mercadería, trayendo grandes pérdidas en la empresa.

Cruzado Carrión, M. E. (2015). "Implementación de un Sistema de Control Interno en el Proceso Logístico y su Impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

El autor afirma que al implementar un control interno a una empresa de construcción eleva el nivel de competitividad; ya que siempre están buscando reducir costos, manejar los recursos adecuadamente y utilizar herramientas modernas. Para ello los gestores deben adecuarse a los cambios y así conducir de manera eficaz y eficiente la operatividad de la empresa para enfrentar riesgos, cambios y complejidad del mundo actual.

Malca Gonzales, M. A. (2016). "El Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Agroindustriales en Lima Metropolitana - 2015". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

El autor afirma que al establecer procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección en el área de almacén se obtendrá una correcta revelación financiera y por ende originar una planificación financiera más certera. Además al implementarla de forma adecuada el control interno, la información y comunicación entre el área de almacén y el de contabilidad se integrarán para evitar pérdida de información y se pueda tomar las decisiones adecuadas.

Misari Argandoña, M. A. (2012). "El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

El autor afirma que la optimización está relacionada estrechamente con la productividad, y de esa forma poder aprovechar al máximo cada recurso; ya que los negocios van evolucionando y haciéndose más complejos y los obligan a obtener mejores resultados con menos recursos y al optimizarlo entonces estaremos empleando el tiempo, personal, dinero y activos adecuadamente siendo este el principal objetivo de las empresas modernas.

García Valdeavellano, L. N. (2013). "Implicancias del Control Interno en la Gestión de las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana 2011-2012". (*Tesis de Maestría*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

El autor señala la importancia del control interno para implementar mecanismos o políticas al interior de las empresas de seguros, brindado así la seguridad en las operaciones salvaguardando los activos de las empresas y a la vez reducir los errores que se puedan producir. Así mismo, al contar con un control interno hace que las diferentes áreas de la empresa trabajen en un ambiente confiable, en la búsqueda de eficiencia, eficacia, economía, transparencia de sus operaciones y calidad de sus servicios, con un monitoreo eficaz de sus objetivos y metas.

Francisco Marcelo, L. (2014). "Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico". (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

El autor señala que las exigencias de los clientes con respecto a la calidad es mayor cada día y por ende el mercado se vuelve más competitivo y para marcar la diferencia y poder sobrevivir es mejorar la gestión de almacenes para llevar un mejor control de costos monitoreando los sub procesos con controles.

Pérez Ruiz, C. K. (2014). "La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo Enero a Setiembre 2011 Y 2012". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

El autor señala que para que una empresa pueda sobresalir entre la competencia debe enfocarse en la calidad de servicio y así poder tener satisfechos a los clientes. Nos dice que debemos de tener conciencia que la calidad conlleva a la permanencia en el mercado y se puede convertir en un estilo de vida, que conlleva a familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras en la empresa.

1.1.2. Bases Teóricas

1.1.2.1. CONTROL INTERNO

Hoy en día es de suma importancia poder entender el significado de lo que es el control interno; ya que en la actualidad la modernización hace que los cambios sean constantes y

las empresas no están libres de dichos cambios. Para ello entendemos que “El control interno es el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos” (García Quispe, 2012) Para poder implementar el control interno debemos de saber que esta adopta las características de la empresa; ya que cada una es diferente de otra, una vez que conocemos como actúa dicha empresa podemos crear procedimientos y métodos operacionales para poder llegar a cumplir con los objetivos de la empresa, a la vez esto va de la mano con el compromiso que se ponga desde el directorio o dueños de la empresa, hasta los colaboradores de la misma; ya que todos tenemos que ir hacia una misma meta.

Implementar el control interno en una empresa nos ayudará a tener la seguridad de que la información que brinda la gerencia es confiable ante los ojos de clientes, proveedores, posibles inversionistas, etc. Además tendremos la seguridad que las operaciones serán ejecutadas con eficiencia y eficacia y eso nos lleva a tener el control de los recursos, desde materia prima hasta los activos y podremos disponer de ellos tomando las mejores decisiones. El control interno debe darnos la confianza de que los procesos van hacia el perfeccionamiento continuo llegando a lograr los objetivos establecidos.

1.1.2.1.1 AMBIENTE DE CONTROL

Este componente del control interno es de suma importancia; ya que gracias a este componente sabremos del accionar de la empresa porque influyen en las conductas y procedimientos que se den en la entidad.

“El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad” (Del Toro Ríos, Fonteboa, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005)

Este componente es la base para una buena organización de una entidad; ya que esta se encarga de proveer normas, valores éticos, estructura organizacional, etc. Permittiéndonos conocer más a fondo que es lo que espera la entidad de los trabajadores y viceversa, desarrollando una actitud positiva y de apoyo para la buena administración.

1.1.2.1.1.1. Filosofía de la dirección

Entendemos como filosofía al conjunto de valores, principios y normas que se establecen en un determinado grupo de personas; en este caso la filosofía de la dirección se entendería de la siguiente manera:

“La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros” (Contraloría General De La República, 2006)

Para saber quiénes somos y hacia dónde queremos llegar, entonces debemos de saber cuáles son nuestras virtudes; lo mismo pasa con la filosofía de una empresa, tenemos que conocer cuáles son nuestras conductas o actitudes positivas que poseemos para poder luchar con los cambios tan rápido que se da en este mundo globalizado y a las rápidas innovaciones que se dan día a día pero sin perder nuestra esencia y desempeñándonos en nuestras funciones de la mejor manera.

1.1.2.1.1.2. Integridad y valores éticos

Estos dos elementos son importantes en el componente ambiente de control; ya que difunde las normas en toda la entidad para el buen uso de los recursos y así poder impugnar la corrupción dentro de ella. La integridad y los valores éticos vienen desde la cabeza de la empresa.

“La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización” (Ramos, 2013)

Ya que los principios y valores éticos vienen desde la cabeza de una entidad, estos deben de estar atentos y vigilar que se cumplan; ya que pueden existir muchos documentos donde se hayan establecido todo tipo de normas como por ejemplo un código de ética, pero si estos no son conocidos por los trabajadores y no se ve reflejado en sus conductas cotidianas entonces lo más probable es que no funcione de forma adecuada el control

interno. Esta filosofía podrá ser transmitida si se establece fuertemente desde la directiva y se podrá reflejar en los demás trabajadores de la empresa, a la vez deben de hacer saber que estos no pueden ser violados por ningún motivo.

1.1.2.1.1.3. Administración estratégica

“Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos” (Valdez Díaz, 2014)

Se entiende que la administración estratégica es un complemento entre decisiones y acciones donde se involucra la visión, misión y objetivos de la empresa. Para eso toda entidad debe de tener su plan estratégico; ya que sin eso la empresa carecería de una parte fundamental y no tendríamos claro hasta dónde quiere llegar la empresa, cuál es su propósito y no se podría evaluar de forma objetiva el desempeño de la misma.

1.1.2.1.1.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional es importante en una empresa, porque establece su organización, su jerarquía, cadenas de mando y cómo va a funcionar cada área o cada puesto asignado.

“Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos” (Vásquez Rojas, 2012)

La estructura organizacional se debe de crear bajo la ejecución de la misión, visión y objetivos de la empresa y esta se hará formal mediante un organigrama, acomodándose a las necesidades, tamaño y objetivos fijados. Tiene como finalidad hacer de su conocimiento a cada trabajador de la empresa sobre sus funciones y responsabilidades así como también informar de cómo van a realizar el trabajo, hacia dónde va el trabajo concluido, porque es importante que esté bien hecho, etc. Recordemos que todo es una cadena y cada área es un eslabón donde se desarrolla una parte de la información que al final será recopilada y de donde se tomarán las decisiones para el manejo de la empresa.

1.1.2.1.1.5. Administración de recursos humanos.

“La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal” (Martínez, 2004)

Es muy importante resaltar que el elemento humano es fundamental para la eficacia del control interno, es por ello que cada trabajador debe de tener claro cada una de sus funciones y puedan desempeñarse bien; y por el lado de empresa deben de tener claro que la calidad del potencial del recurso humano es importante para que los procedimientos sean exitosas y puedan cumplir con los objetivos de la empresa.

El encargado del área de Recursos Humanos debe plantear políticas y procedimientos que ayuden con el buen manejo de la selección del personal, inducción y desarrollo del personal. La ética es pieza clave para los procesos de reclutamiento y contratación. Las condiciones laborales deben de ser óptimas para poder incentivar el desarrollo de las actividades del trabajador y así perfeccionar sus habilidades y capacidades.

1.1.2.1.1.6. Competencia profesional

“La competencia profesional es el grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional” (Gómez Rojas, 2015)

La persona designada para el área debe de tener mucho juicio para reconocer las competencias profesionales en sus trabajadores de acuerdo a sus responsabilidades y funciones designadas, así como también deben de especificar el nivel de competencia que se requiere para cada puesto. Las competencias que se desarrollan deben de ser imprescindibles para el buen funcionamiento de cada puesto de trabajo, para ello se debe de capacitar al área y después de las capacitaciones poder evaluar el desempeño de los mismos.

1.1.2.1.1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad

“Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad” (Contraloría General De La República, 2006)

En la asignación de autoridad y responsabilidad debemos de tener en cuenta que todo el personal que labora en la empresa debe de saber sus funciones y responsabilidades; así como también saber quién es su autoridad. Todo el personal debe de mantenerse actualizados de sus funciones y mostrar un desempeño óptimo así como también interés. Por otro lado se debe de limitar la autoridad que se le da a cada cargo; ya que podremos favorecer el cumplimiento de los objetivos.

1.1.2.1.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

“Abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos; es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad” (Mesa Pinto, 2014)

La evaluación de riesgos es un mecanismo que permite identificar y analizar riesgos que estén afectando al logro de los objetivos establecidos por la empresa, siendo estos negativos. Después de haber establecido un ambiente de control efectivo la administración debe de evaluar los riesgos que afectan al logro de los objetivos. Es la base para dar respuestas apropiadas a los riesgos, evaluando los riesgos tanto internos como externos.

1.1.2.1.2.1. Planeamiento de administración de riesgos

“Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos” (Contraloría General De La República, 2006)

Entendemos que el planeamiento empieza por una evaluación dentro de cada área para poder identificar dentro de las funciones si existen riesgos que puedan perjudicar el logro de los objetivos, una vez que ya hemos identificado los riesgos podemos proponer alternativas para darle una solución o mejorar las estrategias. Al implementarlo nos tiene que dar un cambio, para ello se seguirá evaluando continuamente esperando que los cambios sean positivos.

1.1.2.1.2.2. Identificación de los riesgos

“La identificación de los riesgos es un proceso interactivo que se encuentra integrado a la estrategia y planificación” (Rodríguez Carrazana & Guerra Garcés, 2009)

El objetivo de la identificación es determinar cada riesgo que pueda afectar la continuidad de la empresa, además nos permite establecer de un modo más exacto a que está expuesto la empresa. Para poder identificar los riesgos se debe de tomar en cuenta los factores externos e internos además de saber qué es lo que lo origina; ya que podremos ver al detalle cómo puede afectar la capacidad de generar ganancia para la empresa

1.1.2.1.2.3. Respuesta al riesgo

“La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo-beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos” (Contraloría General De La República, 2006)

En esta norma se podrá evaluar cómo reaccionan los trabajadores ante un riesgo, y que solución le pueden dar al riesgo; sin embargo estas deben de ser evaluadas por el personal asignado.

1.1.2.1.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

“Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos” (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2014)

Este componente establece políticas y procedimientos para evaluar si las acciones que se han tomado para controlar los riesgos son las necesarias y a la vez evaluar si estas se cumplen. Estas se ejecutan en todos los niveles de la organización y en todas las etapas de los procesos. Según su naturaleza pueden ser de prevención o de detección. Su objetivo es minimizar los riesgos que se puedan producir de la consecuencia de los mismos.

1.1.2.1.3.1. Segregación de funciones

“La segregación de funciones es la separación de responsabilidades en distintos actores que participan en un mismo proceso de negocio, a fin de evitar una concentración excesiva (y sin control) en un solo individuo; este diseño organizacional de funciones debe ser trasladado al sistema de información de manera oportuna” (Vera Tudela, 2017)

La segregación de funciones debe de ir paralelo a la naturaleza y volumen de las operaciones que existen en la organización, estas deberán de incluir autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de la documentación. La rotación del personal también es un factor importante; ya que así evitamos que una sola persona se encargue de las mismas funciones por un tiempo demasiado largo.

1.1.2.1.3.2. Controles sobre el acceso a los archivos y recursos

“El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas” (Del Toro Ríos, Fonteboa, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005)

Los controles de los archivos y recursos de una empresa se dan de dos maneras, el acceso mediante la autorización para su uso y la autorización de custodia. El permiso que se otorgue para el acceso de la información va a depender de la importancia de la información; ya que unos tendrán más riesgos que otros.

1.1.2.1.3.3. Evaluación de desempeño

“La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran)” (Matos, 2013)

Una vez que los trabajadores de una organización ya tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, estos deben de ser evaluados por el desempeño que manifiesten a lo largo de su trabajo tanto de la conducta como del rendimiento, a la vez podemos destacar a los trabajadores que desean superarse y darles motivación con algún incentivo y crear una estrategia dentro del ámbito laboral para generar la confianza de

nuestros trabajadores y ellos den buenos resultados a la empresa. Recordemos que el material humano dentro de una empresa es de vital importancia para poder lograr nuestros objetivos.

1.1.2.1.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos” (Contraloría General De La República, 2006)

La información y comunicación son los métodos, procesos, canales, medios y acciones que permiten un adecuado flujo de información, permitiendo así cumplir con las responsabilidades individuales y grupales.

1.1.2.1.4.1. Sistemas de información

Las organizaciones desarrollan sistemas de información para obtener, capturar y procesar grandes cantidades de datos de fuentes tanto internas como externas, y convertirlos en información significativa y procesable y cumplir con los requerimientos definidos de información. “Los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyan los procesos del negocio” (Castillo, 2017)

Los sistemas de información son importantes y estas se deben de adaptar al diseño, características, necesidades y naturaleza de la empresa. El implementarlas favorece a la organización porque ayuda en el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. De este modo, el sistema de información suministra la información para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

1.1.2.1.4.2. Comunicación interna

“La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados” (Muñiz Gonzales, 2016)

La comunicación interna es una pieza clave dentro de una organización; ya que mediante ella se puede motivar al personal, siempre y cuando ellos conozcan su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y así puedan dar todo de sí mismo. Por otro lado sabemos que la buena comunicación interna puede evitar rumores, malos entendidos; ya que este es un mal para la organización.

1.1.2.1.4.3. Comunicación externa

“La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos” (Mesa Martínez, 2018)

La comunicación externa se dará entre los clientes, proveedores, etc. ese intercambio se debe de dar de forma segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad. Esta comunicación es de mucha importancia porque permite expresar los comentarios positivos o negativos sobre el producto o servicio que se les ofrece y así la organización puede responder a los cambios o exigencias de los clientes. A la vez estas quejas que se puedan recoger de los usuarios nos permitirá darnos cuenta si hay deficiencia en alguno de los controles y esta podrá ser evaluada, revisada y aplicar las acciones correctivas.

1.1.2.1.5. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTOS

“La supervisión del trabajo de Auditoría es la coordinación de los recursos durante la planeación, ejecución, comunicación de los resultados y seguimiento de las medidas correctivas de la auditoría, a fin de revisar, verificar el cumplimiento de las metas y objetivos y la correcta aplicación de los procedimientos administrativos” (Bernal Pisfil, 2010)

Después de haber implementado el control interno en la empresa este debe de ser supervisada para evaluar la eficacia y calidad de su funcionamiento y poder hacer una retroalimentación si lo necesita. La supervisión y seguimiento tiene actividades de autocontrol que se han incluido dentro de los procesos y operaciones de la organización, con la finalidad de mejorar y evaluar.

El control interno es un sistema proactivo y de autocontrol, es por ello que en este componente se hace la supervisión y seguimiento de las actividades que se han planteado en las estrategias de la empresa para lograr los objetivos deberán ser vigiladas y saber si se necesitan hacer algunos cambios para mejores resultados.

1.1.2.1.5.1. Actividades de prevención y monitoreo

“La prevención es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse” (Ucha, 2014)

Teniendo claro la definición de prevención entonces podemos concluir que las actividades de prevención y monitoreo nos debe dar como resultado conocer si se cumplen las funciones para poder llegar a los objetivos y si las actividades que se realizan se les asignan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

1.1.2.1.5.2. Seguimiento de resultados

“Las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud” (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2012)

Para poder hacer el seguimiento de cómo va la organización debemos de monitorearla y evaluarla constantemente de esa forma podremos determinar si los otros componentes del control interno están funcionando de manera adecuada y se mantienen a lo largo del tiempo.

1.1.2.1.5.3. Compromisos de mejoramiento

“Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas.

Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional” (Contraloría General De La República, 2006)

Para el compromiso de mejoramiento debemos de destacar la técnica de autoevaluación; ya que esta nos permitirá reconocer nuestras fortalezas y debilidades de la organización y permitir los cambios adecuados para el logro de los objetivos. Tiene como finalidad evaluar su capacidad tanto del control interno y de la gestión. Si estamos abiertos al cambio entonces debemos de estarlo para siempre tomar decisiones para mejorar nuestros errores.

1.1.2.2. OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN

Los objetivos del área del almacén van de la mano con los objetivos de otras áreas, “los objetivos que persigue la logística y los objetivos que persiguen los departamentos que se relacionan con la función de almacenaje” (Iglesias, 2012). Sin embargo podemos clasificarlo de la siguiente manera:

- **Objetivos relacionados con el costo:**

Tener habilitado un espacio adecuado y ajustado a las necesidades del inventario y a la vez que sea fácil de manipular. Al ser fácil de manipular podemos decir que optimizamos los tiempos de manipulación, así poder contar con los materiales necesarios en un corto plazo. Se debe facilitar el ingreso de los inventarios, pero no por ello podemos dejar de establecer reglas o normas. Y por último pero no menos importante se debe de evaluar la inversión que se hace a cada producto; ya que depende de la calidad de esta se debe de hacer el desembolso y así poder ajustar costos.

- **Objetivos relacionados con el servicio:**

Cuando hablamos de servicio nos referimos al servicio al cliente, ellos deben de recibir su mercadería conforme a su pedido y así disminuir el número de errores y poder seguir fidelizando nuestros clientes. La rotación de inventarios debe de ser inmediata, el cliente debe de sentirse con la seguridad que encontrará siempre el producto que desea y con la calidad de siempre. Por último el área de almacén siempre debe de tener la cualidad de adaptarse a la evolución de los pedidos de los clientes.

1.1.2.2.1 PLANIFICACION

“Se denomina como planeamiento a aquel proceso metódico que se diseña con la misión de lograr un objetivo, poniéndolo en términos más simples, el planeamiento implica la elaboración de un plan que nos permitirá llegar a la concreción de un fin propuesto. También el concepto suele denominarse como planeación o planificación” (Ucha, 2014)

La planificación implica tener varios objetivos y con ellos acciones para lograr una meta, también podríamos decir que es la toma de decisiones para alcanzar el futuro que planteamos en la misión de la organización pero teniendo en cuenta los factores internos o externos que la puedan afectar.

1.1.2.2.1.1 Planificación estratégica

Para poder hablar de la planificación estratégica, debemos de conocer qué es estrategia. “La estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establecer la secuencia coherente de las acciones a realizar” (Mintzberg & Quinn, 1992) Para formular bien una estrategia debemos de tomar en cuenta sus cualidades y defectos internos que tenga la empresa o área, los recursos con lo que cuenta, con la finalidad de lograr una situación viable y original.

La planificación es el puente entre lo actual y el futuro deseado para la organización, la gerencia debe trabajar en cómo podemos llegar a los logros que se han propuesto para el área u organización. Para poder hacer un plan debemos de tomar en cuenta que esta debe de ser productiva, efectiva, eficiente y eficaz.

En conclusión la planificación estratégica se da en un largo plazo, en el cual nos debe de decir qué hacer o cómo lo hacemos, debe buscar cómo la empresa se debe mantener a lo largo del tiempo y a los cambios del mundo globalizado y por último debe de ir de la mano con la misión, visión, valores, objetivos, políticas y estrategias.

1.1.2.2.1.2 Planificación táctica

“El término táctica debe entenderse como una subdivisión de segundo grado de la misión previamente determinada. Así las tácticas responden a la pregunta de cómo concretar las estrategias, a la vez cada estrategia tiene que ser subdividida en planes tácticos” (Morrisey, 1996)

La planificación táctica implanta los pasos necesarios para poder lograr el plan estratégico de una empresa. Las tácticas son aquellas acciones que describen lo que una organización necesita realizar, son los pasos a seguir para poder llevar a cabo las funciones establecidas, y contar con las herramientas y personal necesario para alcanzar los objetivos. Estos planes son a corto plazo; pero puede ser variable a lo largo del tiempo y circunstancia.

1.1.2.2.1.3 Planificación operacional

“La planificación operativa es el proceso ordenado que permite seleccionar, organizar y presentar en forma integrada los objetivos, metas actividades y recursos asignados a los componentes del proyecto, durante un período determinado” (Meza, Morales, & León, 2003)

La planificación operacional trata de llevar a cabo el plan estratégico, poner en práctica las acciones para llegar a los objetivos. Esta se da en un corto plazo, se da el día a día, es la desegregación del plan estratégico en programas o proyectos específicos.

La planificación operacional debe de ser sencilla de entender; ya que esta debe de ir desde el directivo hasta la parte operativa de la empresa, esto para que exista una igualdad en lo planeado. Como sabemos podremos manejar diferentes áreas en una empresa pero todas deben de saber que es el mismo objetivo trazado.

1.1.2.2.2. GESTIÓN DE ALMACEN

“El almacén es un punto en el que confluyen intereses de diferentes departamentos de la empresa, los cuales necesitan de un adecuado funcionamiento del mismo para poder cumplir con sus objetivos” (Iglesias, 2012)

La gestión de almacenes abarca la recepción, el almacenamiento y el movimiento de las existencias (proceso logístico) hasta la salida o consumo de cualquier producto. Tiene como objetivo garantizar la rotación de los productos de forma eficaz sin interrupciones, eso quiere decir que la producción dependerá del flujo del área del almacén.

1.1.2.2.2.1. Gestión de Stock

“La gestión de Stock es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativamente bajos, la mala administración de stock puede perjudicar gravemente sus negocios. El desafío no consiste en reducir al máximo el stock para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, si no en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficacia” (Carro Paz & Gonzales, 2013)

Podemos decir que el stock se concibe de la diferencia entre el volumen de los materiales, partes o bienes terminados (es mayor) y de los mismos que se distribuyen (es menor) y cuando se da viceversa es porque el stock se ha agotado. Por otro lado la gestión de stock es una estrategia que permitirá a la empresa poder reducir costos, lo ideal es que ni bien entre los productos estos salgan pero para ello se debe de contar con controles exhaustivos para determinar cuánto entra o sale la mercadería por día, por otro lado no es ideal contar con un volumen elevado de stock porque el mantenimiento de esta en los almacenes es un gastos innecesario para la empresa y si no tenemos el stock suficiente entonces no atenderemos las necesidades de nuestros clientes. Para ello los expertos dicen que es necesario que se determine el tamaño óptimo de stock.

1.1.2.2.2.2. Proceso Productivo

El Proceso productivo es una de las mejores estrategias que puede tener una empresa; ya que al tener una buena planificación se podrán reducir los costos y por ende se podrá llegar con más facilidad a los objetivos de la empresa.

“Todo proceso de producción es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos “entrados”, denominados factores, en ciertos elementos “salidos”, denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la capacidad para satisfacer necesidades” (Castier, 2010)

El proceso de producción es la unión de operaciones que llevan a cabo la modificación y fabricación de un producto. Estos procesos deben de ser evaluados, estudiados y planificado; ya que de eso dependerá la calidad del producto y los recursos y costos que se necesiten para crear dicho producto.

Debemos de tener en cuenta que en la fabricación de los productos o cuando se brinde un servicio, los recursos que se necesiten para la elaboración deben de ingresar con costos bajos; ya que al ser trabajados para obtener un producto o servicio final, este debe de incrementar su valor.

1.1.2.2.2.3. Codificación e identificación de las existencias.

La codificación de las existencias ayuda a la identificación rápida, la codificación se vuelve una necesidad para poder administrar y clasificar los inventarios según sus características y para obtener la información oportuna de cómo se va moviendo dichas existencias en todas las fases de recepción, almacenaje, producción y distribución.

Para poder introducir una existencia a la codificación debemos de tener en cuenta su naturaleza, considerando los siguientes ítems:

- Nombre
- Material que lo constituye
- Las dimensiones
- El uso
- La referencia: si se trata de una pieza fabricada por o para la empresa, el número de plano o la especificación, citando la marca o número de referencia de un plano de conjunto o el de un catálogo y el nombre del fabricante
- La unidad de cuenta: kilogramo, litro, centenar, millar, etc.
- El o los servicios utilizadores

“La clasificación debe hacerse de tal modo que cada familia de material ocupe un lugar específico, que facilite su identificación y localización en el almacén” (Manene, 2012) La codificación viene a ser el orden que le damos a los artículos dentro del área de almacén. Entendemos por codificar que es simbolizar cada producto por medio de un código conteniendo la información necesaria y suficiente; estas pueden ser códigos por medio del alfabeto, códigos numéricos o códigos alfanuméricos.

1.1.2.2.3. SERVICIO AL CLIENTE

“La mayoría de las empresas no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es “vender” puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más” (Tschohl, 2008)

Las empresas deben de tener en cuenta que el servicio al cliente es una parte fundamental; ya que cuando al cliente le gusta el servicio o el producto, regresará las veces que desee para obtenerlo entonces podemos hablar que es una estrategia para seguir fidelizándolos. Una empresa puede tener muy buenas estrategias de Marketing pero si el cliente no se siente a gusto o no satisface sus necesidades con el producto ofrecido entonces la venta será nula, es por ello que el servicio al cliente debe de ser pieza clave para seguir manteniendo nuestras ventas o aumentarlas.

El servicio al cliente y un producto de calidad sería lo ideal para llegar a la meta final de una empresa que es obtener una utilidad buena, sin embargo puedo tener un producto de muy buena calidad pero mi servicio al cliente es muy bajo es muy probable que mi cliente ya no regrese porque no se sintió a gusto en su compra, en cambio si mi servicio al cliente es muy bueno y agradable para mi cliente y mi producto es de una calidad promedio o bajo el simple hecho de que mi cliente se haya sentido bien lo más probable es que regrese. En conclusión debemos de tomar como estrategias el “servicio al cliente” para poder llegar a nuestros objetivos

1.1.2.2.3.1. Procesos logísticos

Cuando hablamos de procesos logísticos, estamos hablando sobre la eficacia para fabricar y distribuir los productos. Para ello debemos de tener en cuenta en donde se encuentra ubicado el producto y analizar los factores de la ubicación. Por ejemplo mi empresa produce gaseosas artesanales y mi cliente objetivo son las personas que viven en zonas lejanas de la ciudad, tengo que analizar cómo mi logística tiene que llegar a esas zonas si las carreteras no están asfaltadas, que equipo manejaré o que solución le daré a ese problema. Por otro lado debemos de tener en cuenta que la logística tiene una inversión económica, humana y tiempo para el almacenamiento y espacio.

“Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, esa es una apreciación parcial, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones

y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, entre otros)” (Monterroso, 2012)

1.1.2.2.3.2. Calidad del Producto

Para poder entender sobre la “calidad del producto” debemos de sacarnos de la mente que es un producto caro, difícil de alcanzar, un producto que nunca se malogra, etc. Un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste. (Nebrera Herrera, 1999)

Satisfacer las expectativas en un cliente es darle en un producto la solución para cubrir sus necesidades, no darles menos porque si no se sienten insatisfechos y no confiarán en tu producto, pero tampoco es darles demasiado porque sentirán que ha pagado por un producto que tiene cualidades que no desea. Sin embargo se podría dar un producto que cubra sus necesidades pero que ligeramente sobrepase sus expectativas porque el cliente quedará sorprendido por lo que le puedes brindar. Obtener un menor costo, no quiere decir que el precio de tienda sea bajo si no que para la fabricación de ese producto se haya gastado menos recursos optimizando los procesos de producción.

1.1.2.2.3.3. Satisfacción del cliente

Entendemos como satisfacción del cliente, cuando existe un producto que llene las necesidades de este y cuando el cliente manifieste buenos resultados haciendo la comparación con el producto de la competencia. “El valor y la satisfacción del cliente son fundamentales para establecer y administrar las relaciones con el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2012)

Hoy en día es importante poder ganar la satisfacción en los clientes, para poder ganar un sitio dentro de la mente de los clientes y así obtener los beneficios de esta. Uno de los beneficios es la fidelización del cliente con nuestro producto o servicio, ya que sabremos que este cliente regresará y volverá a optar por nuestro producto o servicio; por otro lado este cliente satisfecho comentará e incentivará a sus amigos, familias, etc. De probar sus productos o servicios y así ganamos más clientes. Al tener clientes fidelizados no podrá optar por ningún motivo por el producto o servicio de la competencia y eso nos permitirá obtener un lugar en el mercado.

Hay que tener en cuenta que la satisfacción del cliente no es el fin de la empresa, es uno de los objetivos que nos llevará a tener el resultado final que es obtener utilidades. Las utilidades crecerán siempre y cuando contemos con clientes fidelizados; ya que existe una relación entre la retención de clientes y las utilidades de la empresa.

1.1.3. Definición de términos básicos

Actividades: Conjunto de acciones necesarias para mantener en forma permanente y continua la operatividad de una unidad administrativa.

Actividad de control: Se refiere a la acción que realiza la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Las mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, es decir, se constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Ambiente de Control: Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades.

Control Interno: Es un proceso continuo realizado por la dirección y gerencia y , otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respeto a si están lográndose los objetivos siguientes: promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; cumplir las leyes, reglamentos y otras normas; y elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Componentes de Control: Elementos de control que se integran a los procesos administrativos de la organización.

Elementos de control: Son medios o recursos en el proceso cíclico y repetitivo de un sistema de control como lo es: Planeación, valoración, ejecución y monitoreo.

Estructura de control interno: Constituye el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos.

Modelo COSO: Es una herramienta de auditoría que permite evaluar los controles internos de las organizaciones. Su importancia se debe a su uso como modelo para la evaluación de la gestión de los controles internos.

Monitoreo: Representa el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, Insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento.

Eficacia: Criterio que aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura el debido y oportuno cumplimiento de políticas y metas que cualitativa y cuantitativamente define el Gobierno Nacional en beneficio de la sociedad en general.

Eficiencia: Criterio que aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus servidores y funcionarios, los recursos financieros y materiales que se emplean respecto de los productos y servicios que se prestan entre sí y al resto de la colectividad nacional.

Sistema: Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, pues funcionan para lograr un objetivo en común.

Control: Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos.

Control Interno: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una empresa para: Salvaguardar activos, verificar información financiera administrativa operacional, promover eficiencia operativa, estimular adhesión políticas administrativas.

Sistema de Control Interno: Conjunto ordenado, concatenado de los objetivos del control interno.

Responsable del Control Interno: La más alta autoridad de la organización.

Control Interno Operativo: Son aquellas medidas que se relacionan principalmente con la eficiencia operacional y la observación de las políticas establecidas en el área de la organización, ejemplo: las medidas de seguridad, los accesos restringidos.

Eficiencia – Efectividad: Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

Debilidades de Control Interno: Ausencia de controles adecuados.

Control Administrativo: Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

Control de Eficiencia: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control administrativo con el fin de verificar el logro de las metas programadas y si éstas han sido alcanzadas con eficiencia y ajustándose a los dispositivos legales que norma su gestión.

Control del área de Contabilidad: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de registro contable, comprobación documentaria del plan de cuentas y su aplicación de los manuales de procedimientos y de la formulación de los estados financieros.

Control del personal: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos que implican la administración integral de personal y el uso eficiente de los recursos humanos.

Inventarios: El inventario es el almacenamiento de bienes y productos.

Control de Inventarios: es la técnica que permite mantener la existencia de los productos a los niveles deseado.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Riesgo: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

Valoración de riesgos: Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Actividades de control: Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Gestión de Inventarios: administración adecuada del registro, compra, salida de inventario dentro de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál será el impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016?

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿Cuál será el impacto de la planificación en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016?
- ¿Cuál será el impacto de la gestión de almacén en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016?
- ¿Cuál será el impacto del servicio al cliente en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016?

1.2.3. Justificación

Actualmente en nuestro país encontramos empresas pequeñas, medianas y grandes, en las cuáles se debe de cumplir en su totalidad el buen uso de los inventarios y de esa forma poder minimizar los costos y lograr que la empresa invierta adecuadamente en los materiales que realmente necesitan; para ello se necesita que el personal que labora en el área del almacén pueda estar capacitado lo suficiente como para poder sobre llevar un buen manejo de este, de la mano debe de ir el área de compras; ya que este deberá de hacer el requerimiento de materiales necesarios para continuar con las operaciones de la empresa.

Las exigencias en este mundo tan moderno hacen que el nivel organizacional necesite que las empresas sean cuidadosos con las operaciones que se realizan desde el requerimiento de los materiales pasando por la transformación de la misma hasta que llegue al consumidor final (cliente), es por ello que la empresa ADRY’S COLLECTION no es ajena a esta situación, lo cual la compromete a que la empresa realice un seguimiento y presente un cronograma donde se especifique las mejoras en el área de inventarios y así puedan ayudar al crecimiento de la misma.

La empresa ADRY’S COLLECTION desde que inició sus operaciones hasta el día de hoy ha dejado notar problemas bastante considerable, empezando por la desorganización de los materiales dentro del área de almacén, no existe documentos

donde se pueda controlar las entradas, salidas y cantidades de cada material. Todo esto puede traer grandes consecuencias empezando por el mal funcionamiento, no existe una información verídica siendo un impedimento para que la gerencia pueda tomar las mejores decisiones.

Ante esta situación, realicé mi tesis con el objetivo de estimar los distintos niveles de eficiencia y eficacia del control interno en el área de almacén, teniendo como propósito poder elaborar una buena propuesta para mejorar dichos riesgos. Esta investigación no se realizó con el propósito de criticar las operaciones que se vienen realizando en la empresa; si no todo lo contrario para poder aportar con nuestros conocimientos y plantear medidas de solución implementando el control interno y si esta es aprobada por la gerencia de la empresa podrá obtener mayores beneficios teniendo un grado muy alto de rendimiento, operatividad y sobre todo motivación para seguir desempeñándose de forma correcta en el mercado donde se desenvuelve.

Esta tesis se ha hecho con un propósito social, la cual es para el beneficio de las empresas que deseen obtener información adecuada y necesaria para poder cumplir con rigor las normas y procedimientos que se deben de realizar para poder obtener como resultado un buen manejo de control interno en el área de inventario, y así poder entrelazar la importancia de todas las áreas de una organización creando así una estabilidad y equilibrio dentro de la empresa.

Cabe resaltar, que esta tesis promueve a los lectores, investigadores, etc. a aportar ideas y búsquedas de alternativas para seguir contribuyendo en la implementación de nuevas propuestas del control interno del área de inventario. Es por ello su importancia como fuente de consulta para aquellos de muestren interés sobre dicho tema.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el impacto de la planificación en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016.
- Determinar el impacto de la gestión de almacén en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016
- Determinar el impacto del servicio al cliente en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El control interno impacta significativamente en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016

1.4.2. Hipótesis Específicos

- La planificación impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016.
- La gestión de almacén impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016.
- El servicio al cliente impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016.

1.5. Operacionalización de variables

• Variable Independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
(X) CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	Filosofía de la dirección	¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?
		Integridad y valores éticos	¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?
		Administración estratégica	¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?
		Estructura organizacional	¿Conoces el organigrama de tu empresa?
		Administración de recursos humanos	¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?
		Competencia profesional	¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?
	Asignación de autoridad y responsabilidad	¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	Planeamiento de administración de riesgos	¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?
		Identificación de los riesgos	¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?

		Respuesta al riesgo	¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén?
	ACTIVIDADES DE CONTROL	Segregación de funciones	¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?
		Controles sobre el acceso a los archivos y recursos	¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?
		Evaluación de desempeño	¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Sistemas de información	¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?
		Comunicación interna	¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?
		Comunicación externa	¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?
	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTOS	Actividades de prevención y monitoreo	¿Se te hace alguna evaluación por el cumplimiento de tus funciones?
		Seguimiento de resultados	¿Se te evalúa constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?
		Compromisos de mejoramiento	¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?

Tabla 1: Variable Independiente

• Variable Dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
(Y) OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN	PLANIFICACION	Planificación estratégica	¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?
		Planificación táctica	¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo?
		Planificación operacional	¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?
	GESTIÓN DE ALMACÉN	Gestión de Stock	¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?
		Proceso Productivo	¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?
			¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?

		Codificación e identificación de las existencias	
	SERVICIO AL CLIENTE	Procesos logísticos	¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?
		Calidad del Producto	¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?
		Satisfacción del cliente	¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?

Tabla 2: Variable Dependiente

2. METODOLOGIA

2.2. Tipo de diseño de investigación.

2.2.1. Según el propósito.

La investigación a realizar es aplicada; ya que tiene como objetivo resolver la problemática del mal manejo de inventarios en el área de almacén.

2.2.2. Según el diseño de investigación.

Según el diseño de la investigación es no experimental; ya que lo que hacemos en la investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizar sus comportamientos.

2.3. Material.

2.3.1. Unidad de estudio.

La unidad de análisis está formada por la empresa de confecciones ADRY’S COLLECTION

2.3.2. Población.

La población escogida para la presente investigación fue el área de almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION de la ciudad de Lima que está compuesta por 5 trabajadores.

2.3.3. Muestra.

El muestreo es no probabilístico por lo tanto se tomó a los 5 trabajadores que conforman el área del almacén en la empresa ADRY’S COLLECTION

2.4. Métodos.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

La técnica que se utilizó para dicho estudio fue:

La encuesta: es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

Los principales instrumentos de recolección de datos que se utilizó fueron los siguientes:

El Cuestionario: se realizó al personal que conforma el área de almacén, permitiéndonos cuantificar en forma porcentual la deficiencias que se encuentran en los diferentes procesos, el cual está compuesto por preguntas de tipo cerrada, las respuestas estarán condicionadas a NUNCA, RARAS VECES, ALGUNAS VECES, BASTANTE A MENUDO, SIEMPRE y redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.

3. DESARROLLO

En éste capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para la tesis y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: el cuestionario realizado a todo el personal de almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION (Ver anexo N°01 y anexo N°02)

3.1. Detalles de las encuestas

- PREGUNTA 1

Tabla 3:

¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100%

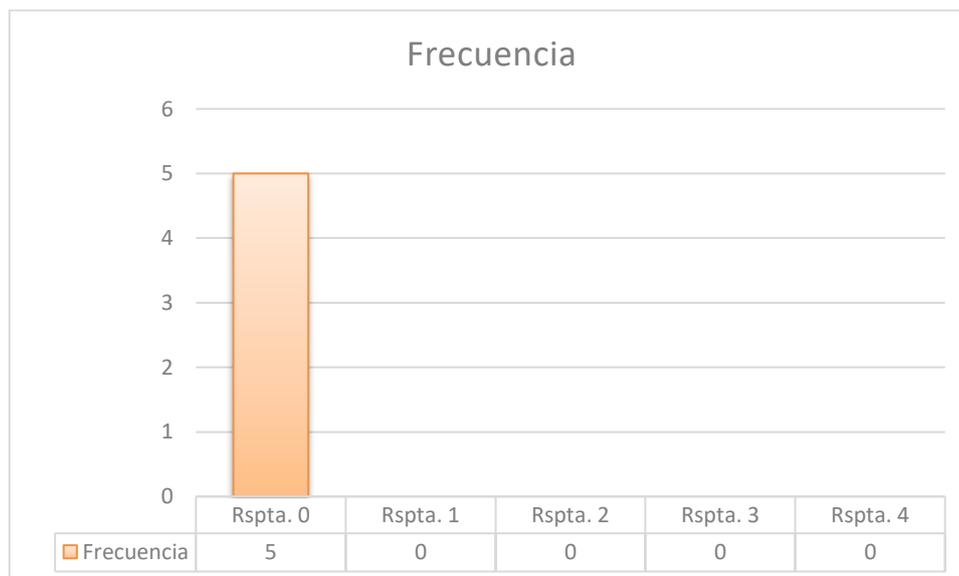


Gráfico 1: ¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa? – Elaboración Propia

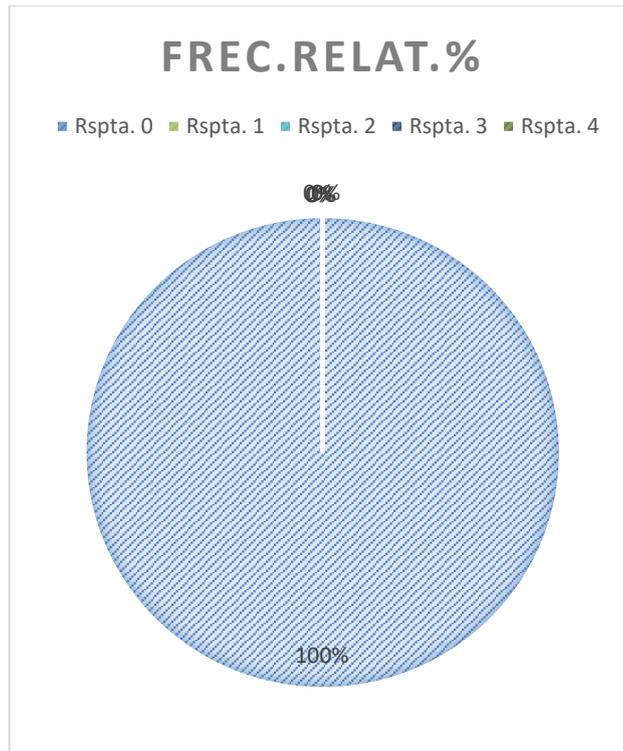


Gráfico 2: ¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Filosofía de la dirección; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca ha conocido o ha leído el código de ética de la empresa

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Contraloría General De La República (2006) afirma que: “La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se establece un código de ética no ayudará a la empresa a formar la base de un control interno y esta no se conocerá por todos los niveles jerárquicos de la empresa. Por lo tanto los trabajadores no le darán la importancia debida a sus responsabilidades y no podrán ejercer y ejecutar los controles internos.

• PREGUNTA 2

Tabla 4:

¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	2	0.40	40%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100%

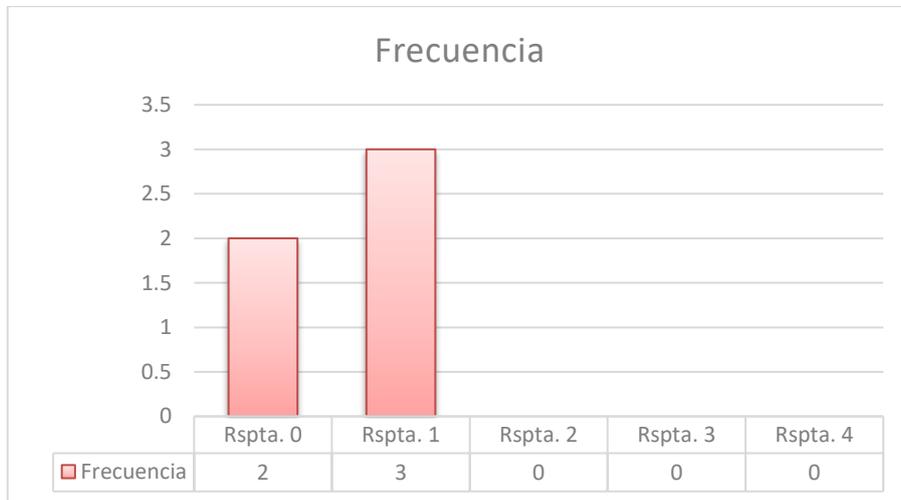


Gráfico 3: ¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa? – Elaboración Propia

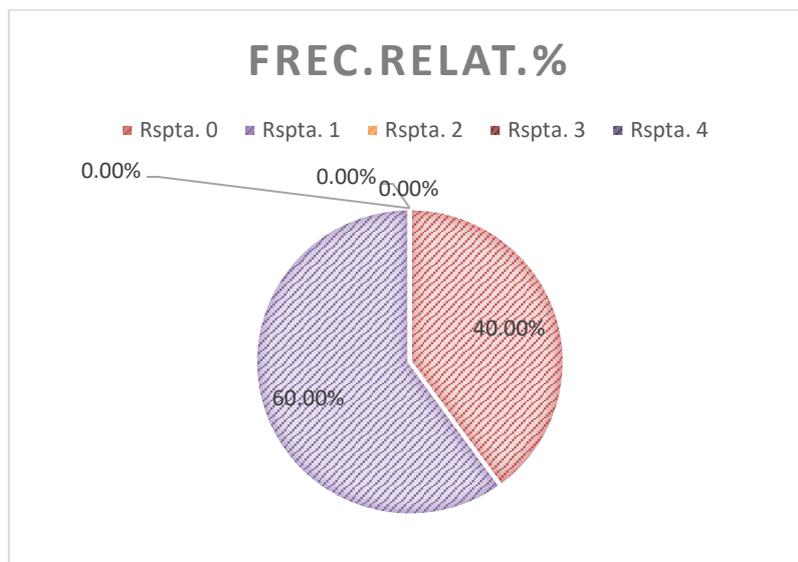


Gráfico 4: ¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Integridad y valores éticos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 40% respondió que nunca ha conocido las políticas, normas y valores de la empresa.

El 60% raras veces han leído o los han hecho conocer las políticas, norma y valores de la empresa.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Ramos (2013) afirma que: “La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que las autoridades de la empresa no han puesto énfasis en el conocimiento de los principios y valores y no lo han transmitido de forma equitativa para los trabajadores, en concordancia con Ramos (2013) si estos valores no se tienen bien claro dentro de la empresa entonces no podremos mantener la esencia de la empresa a través del tiempo y el personal no sentirá un compromiso hacia la organización.

• PREGUNTA 3

Tabla 5:

¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	2	0.40	40%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

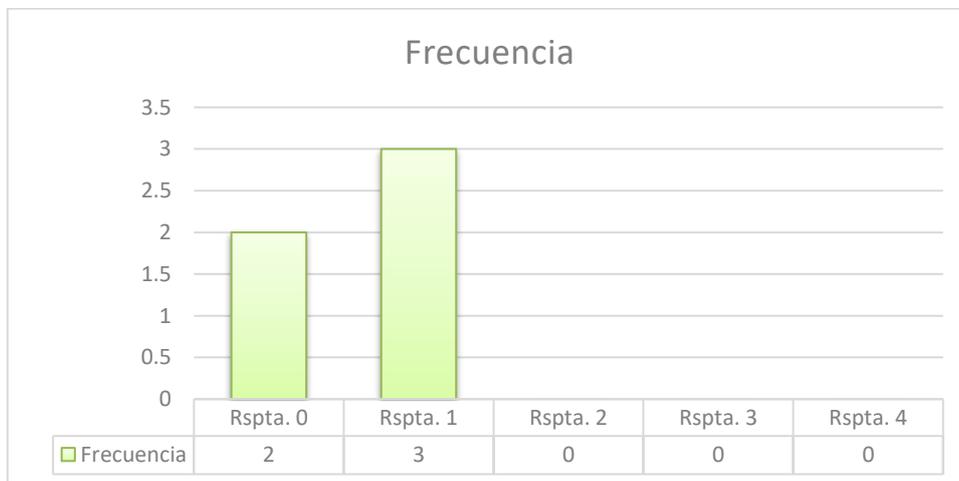


Gráfico 5: ¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa? – Elaboración Propia

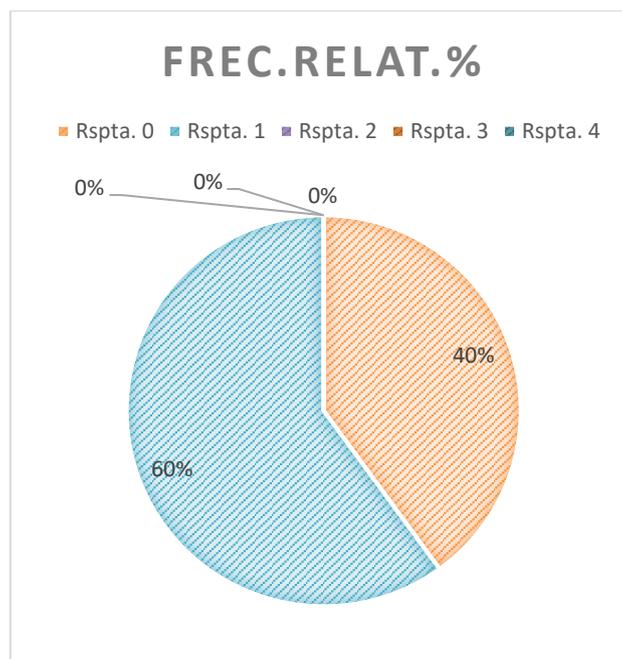


Gráfico 6: ¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Administración estratégica; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez han conocido la misión, visión y objetivos de la empresa.

El 40% nunca ha sido de su conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Valdez Díaz (2014) afirma que: “Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si se desea implementar el control interno dentro del área del almacén se debe de dar a conocer con claridad la misión, visión, metas y objetivos al que desea llegar la organización; ya que sin esta el control interno carecerá de fundamento.

• PREGUNTA 4

Tabla 6:

¿Conoces el organigrama de tu empresa?

	F	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	2	0.40	40%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

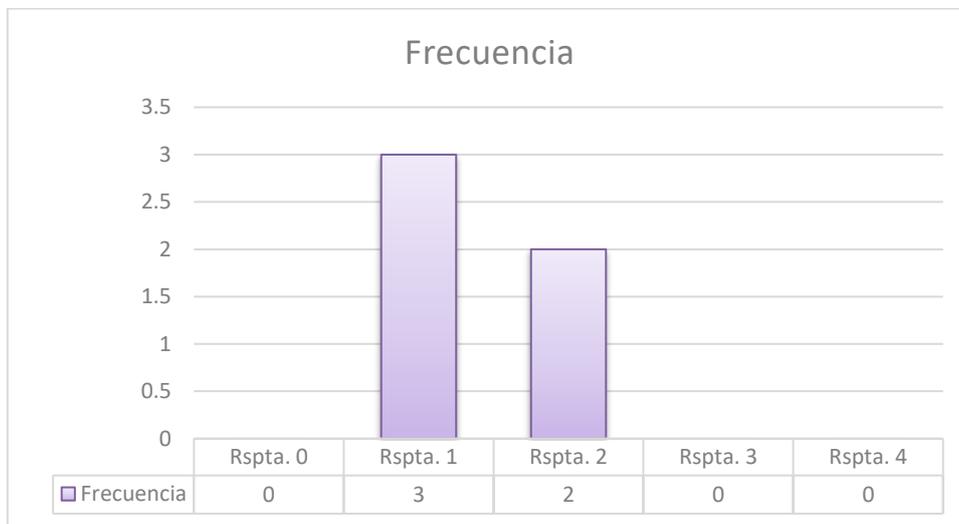


Gráfico 7: ¿Conoces el organigrama de tu empresa? – Elaboración Propia

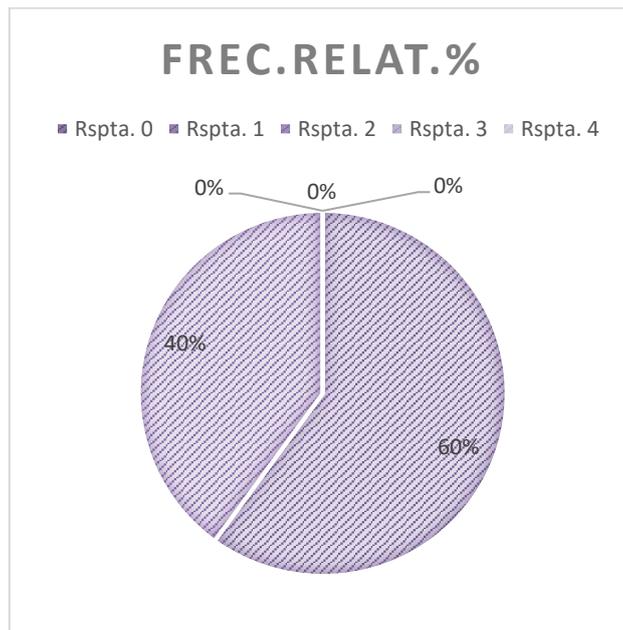


Gráfico 8: ¿Conoces el organigrama de tu empresa? – Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Estructura organizacional; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez conoce el organigrama de su empresa

El 40% alguna vez ha sido de su conocimiento el organigrama de su empresa

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Vásquez Rojas (2012) afirma que: “Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no existe un organigrama donde detalle la estructura de la organización según su naturaleza y tamaño entonces no se cumpliría las funciones y no alcanzaríamos las metas y objetivos establecidos.

• PREGUNTA 5

Tabla 7:

¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	1	0.20	20%
Rspta. 2	4	0.80	80%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

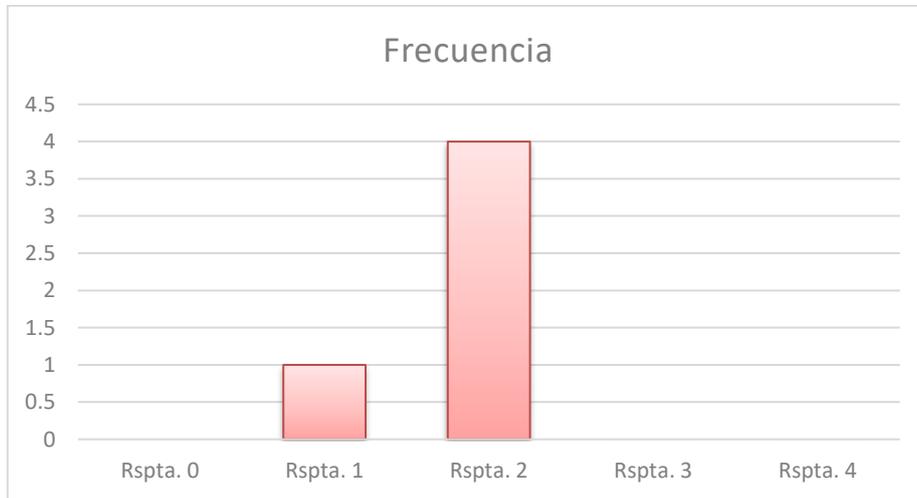


Gráfico 9: *¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados? – Elaboración Propia*

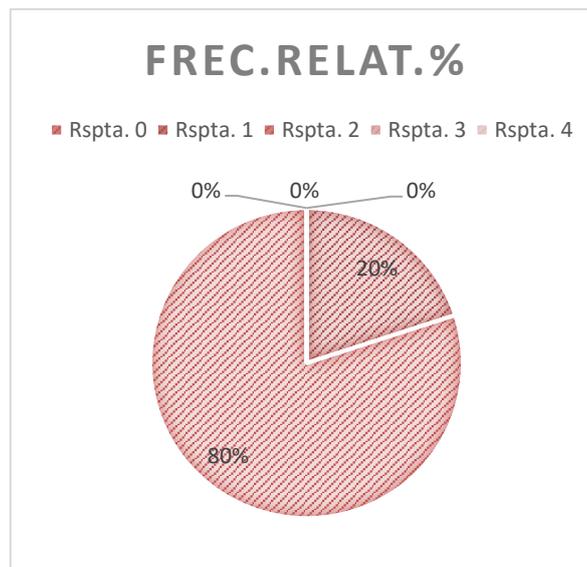


Gráfico 10: *¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados? – Elaboración Propia*

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Administración de recursos humanos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 80% respondió que algunas veces el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados.

El 20% rara vez considera que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 2, que corresponde a la alternativa alguna vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Martínez (2004) afirma que: “La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que el manual de políticas si ayuda a los trabajadores poder empezar a cumplir con sus funciones, el área de recursos humanos debe de fortalecer esta estrategia dentro de la empresa para que sea más fácil la integración de los trabajadores nuevos y estos pueden desarrollar de forma eficiente sus funciones.

• PREGUNTA 6

Tabla 8:

¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	2	0.40	40%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

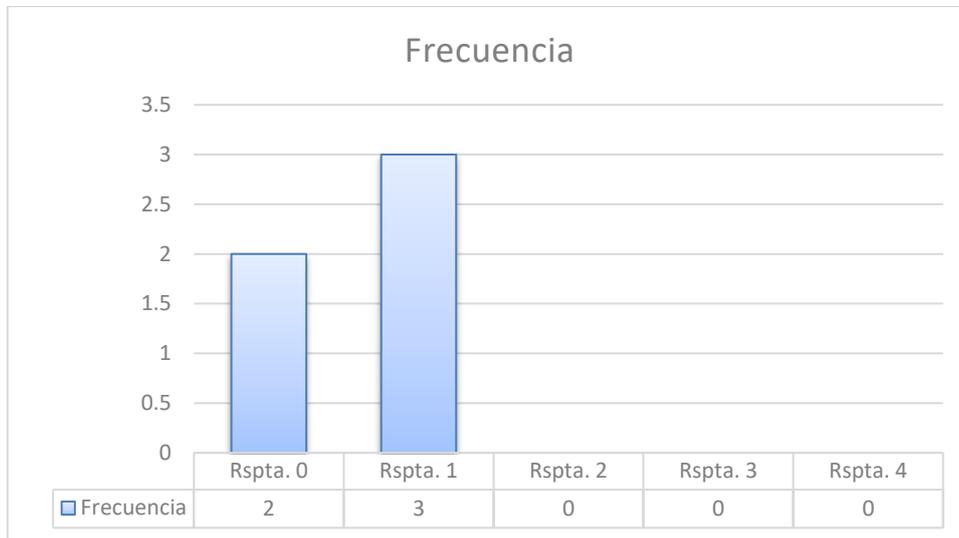


Gráfico 11: ¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente? – Elaboración Propia

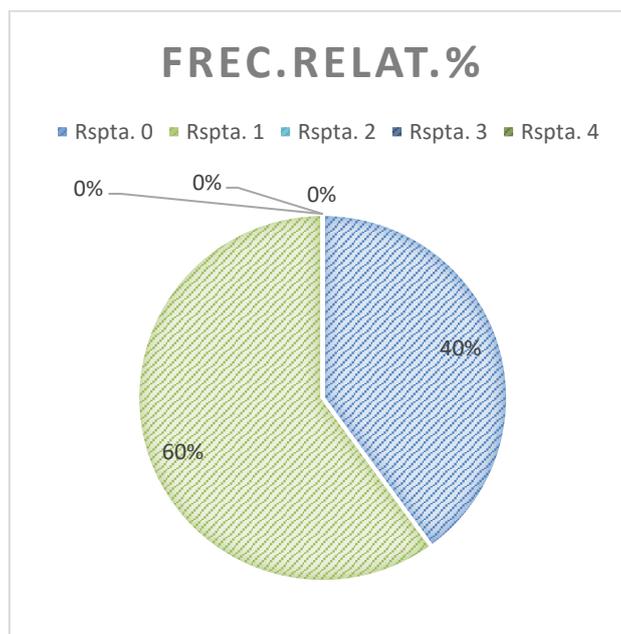


Gráfico 12: ¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Competencia profesional; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez ha recibido capacitaciones sobre sus funciones constantemente.

El 40% nunca ha recibido capacitaciones sobre sus funciones constantemente.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Gómez Rojas (2015) afirma que: “La competencia profesional es el grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que las capacitaciones son importantes, si la empresa no invierte en su capital humano entonces no obtendremos resultados óptimos en su desempeño laboral. Las capacitaciones ayudarían a los trabajadores a comprometerse con sus funciones y así poder llegar a obtener resultados positivos para lograr los objetivos.

• PREGUNTA 7

Tabla 9:

¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	1	0.20	20%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	3	0.60	60%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

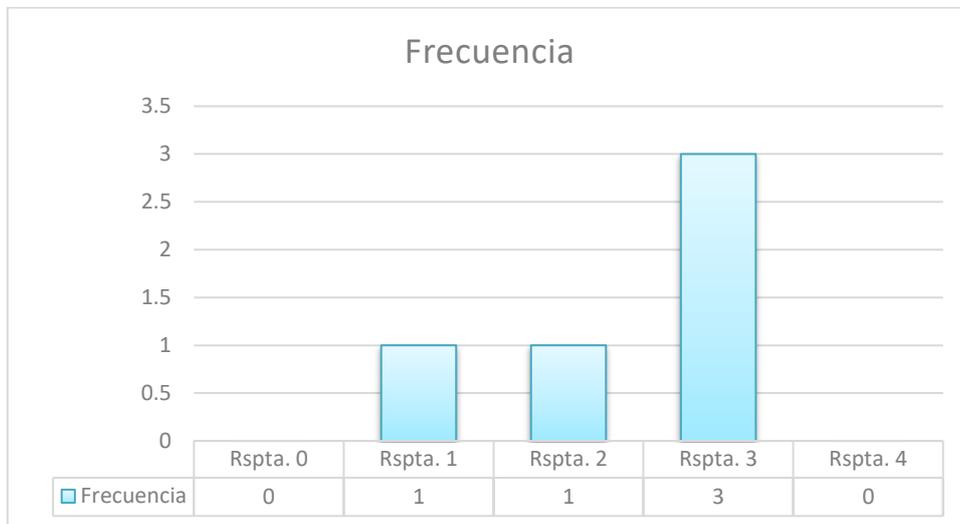


Gráfico 13: ¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades? – Elaboración Propia

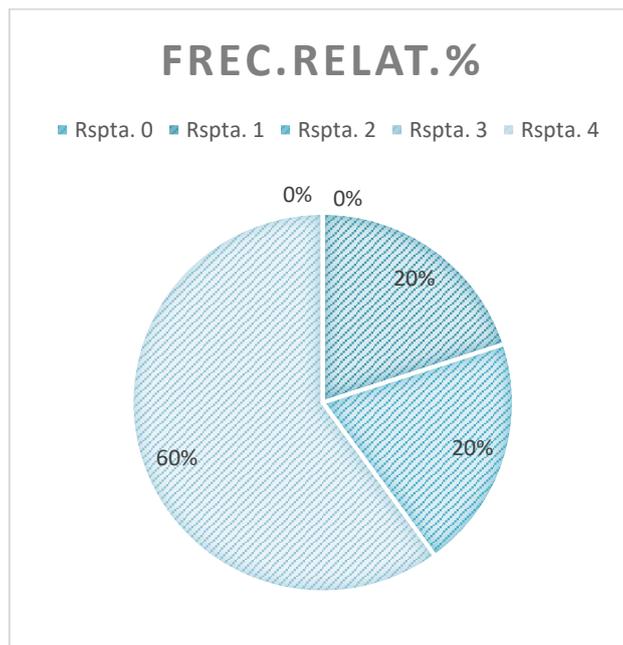


Gráfico 14: ¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Ambiente de Control, Indicador: Asignación de autoridad y responsabilidad; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que bastante a menudo conoce a profundidad cuáles son sus funciones y responsabilidades.

El 20% Algunas veces conoce a profundidad cuáles son sus funciones y responsabilidades.

El 20% rara veces conoce a profundidad cuáles son sus funciones y responsabilidades.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 3, que corresponde a la alternativa Bastante a menudo.

De acuerdo con los resultados anteriores La Contraloría General De La República (2006) afirma que: “Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si los trabajadores no conocen sus funciones en su totalidad entonces es imposible que se estén desempeñando de forma adecuada las actividades, por lo tanto siempre vamos a encontrar riesgos dentro del área de almacén y no se llegará a los objetivos establecidos.

• PREGUNTA 8

Tabla 10:

¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	2	0.40	40%
Rspta. 1	2	0.40	40%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

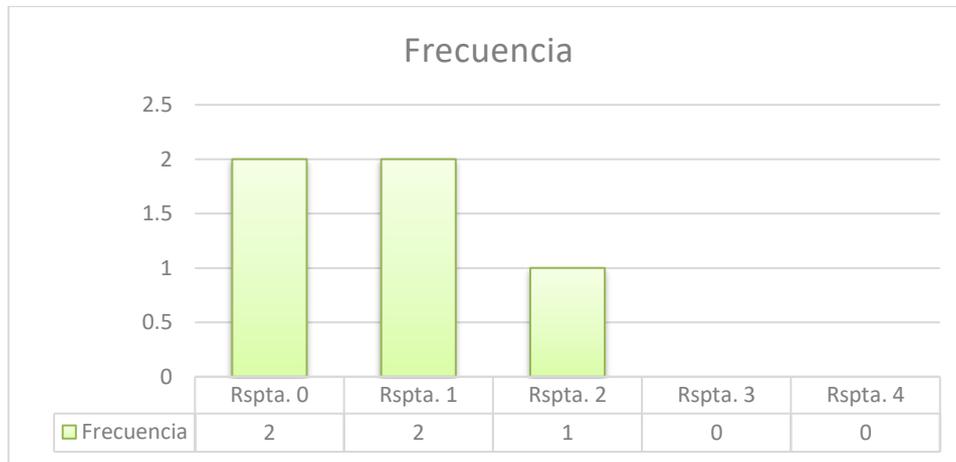


Gráfico 15: ¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área? – Elaboración Propia

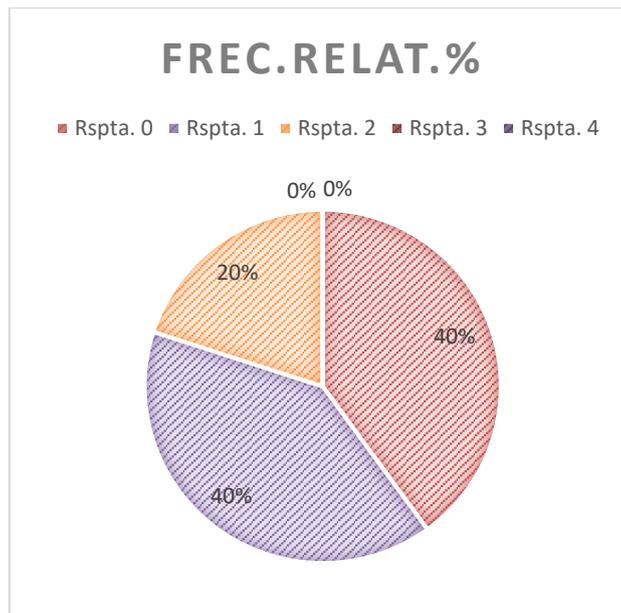


Gráfico 16: ¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Evaluación de riesgos, Indicador: Planeamiento de administración de riesgos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 40% respondió que nunca se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en su área.

El 40% raras veces han dicho que se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en su área

El 20% respondió que alguna vez han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en su área.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0 y 1, que corresponde a la alternativa nunca y rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores La Contraloría General De La República (2006) afirma que: “Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se evalúa constantemente cuáles son las operaciones que se realizan dentro del área entonces no podremos decir que estas son eficaces.

• PREGUNTA 9

Tabla 11:

¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	5	1.00	100%
Total	5	1.00	100.00%

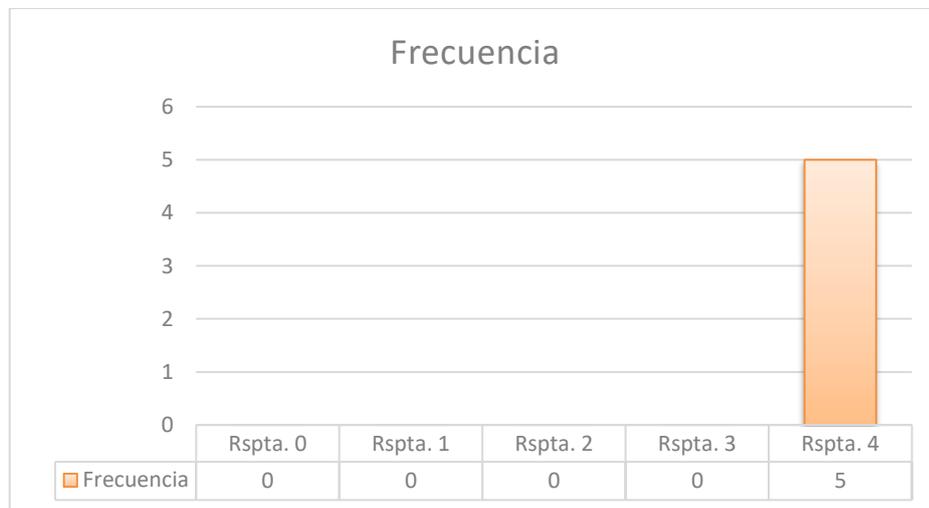


Gráfico 17: ¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas? – Elaboración Propia

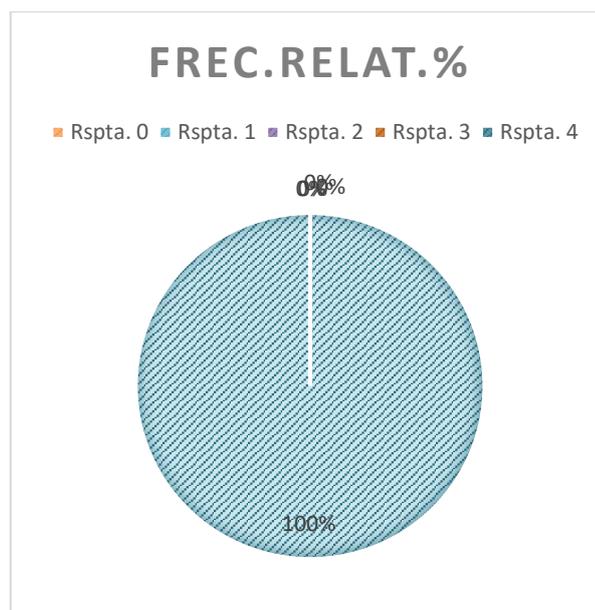


Gráfico 18: ¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Evaluación de Riesgos, Indicador: Identificación de los riesgos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que siempre en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 5, que corresponde a la alternativa siempre.

De acuerdo con los resultados anteriores Rodríguez Carrazana & Guerra Garcés, (2009) afirma que: “La identificación de los riesgos es un proceso interactivo que se encuentra integrado a la estrategia y planificación”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que los trabajadores del área son las personas capaces de evaluar si el área necesita algunas mejoras, en este caso los mismos trabajadores del área identifican dónde están los riesgos y qué se debe de corregir e implementar.

• PREGUNTA 10

Tabla 12:

¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	5	1.00	100%
Total	5	1.00	100.00%

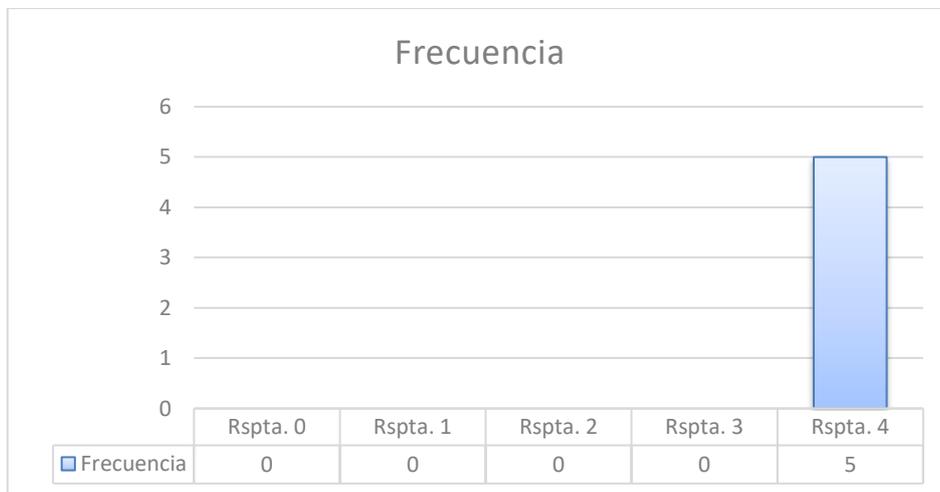


Gráfico 19: ¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén? – Elaboración Propia

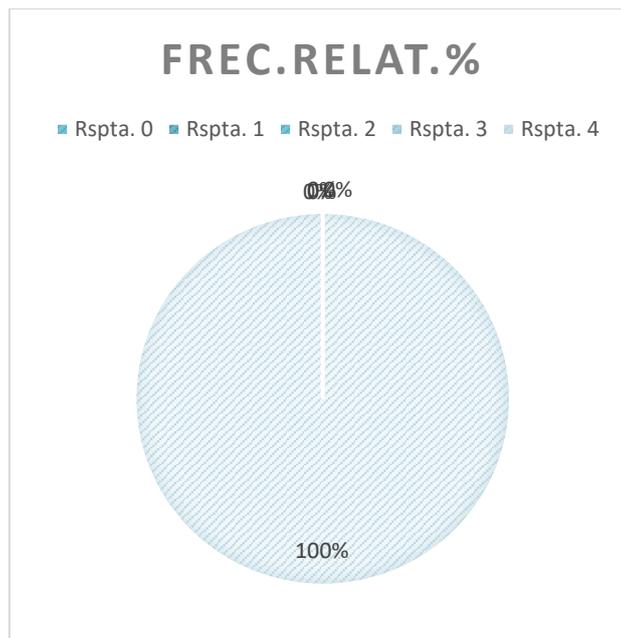


Gráfico 20: ¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Evaluación de Riesgos, Indicador: Respuesta al riesgo; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que siempre está dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 5, que corresponde a la alternativa siempre.

De acuerdo con los resultados anteriores La Contraloría General De La República (2006) afirma que: “La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo-beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que los trabajadores están dispuestos a ser parte del cambio dentro del área del almacén entonces existe una tolerancia al riesgo y estos podrán implementar soluciones y así poder llegar a los objetivos establecidos por la empresa.

• PREGUNTA 11

Tabla 13: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	2	0.40	40%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

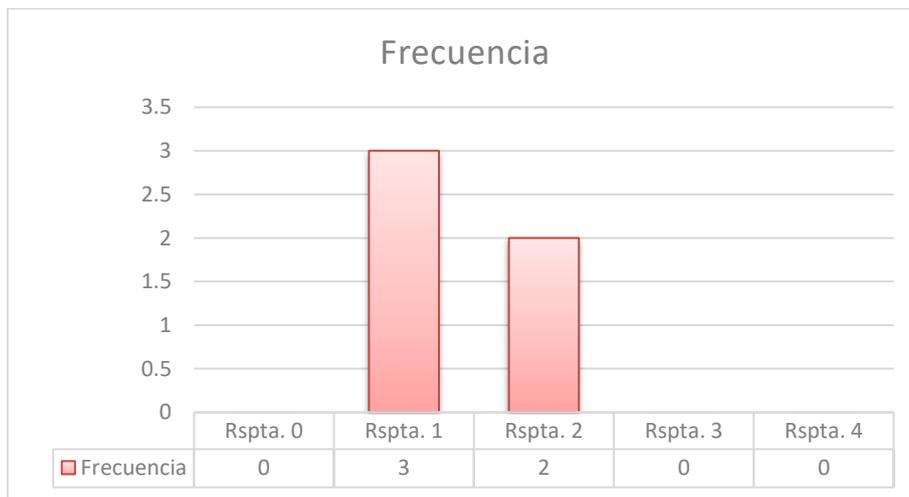


Gráfico 21: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén? – Elaboración Propia

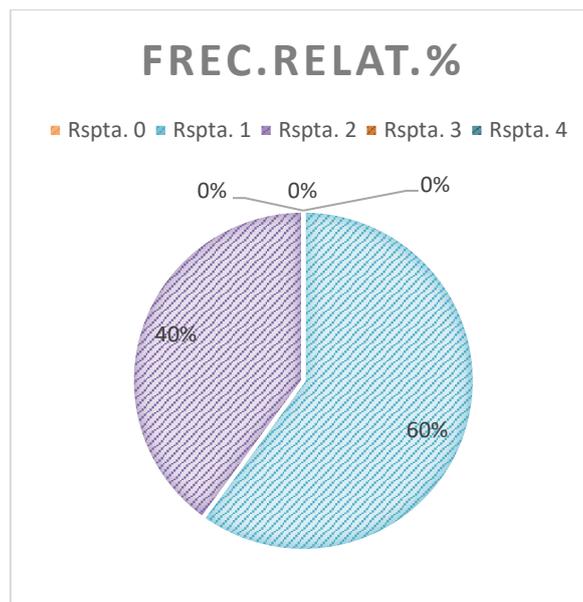


Gráfico 22: ¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Actividades de Control, Indicador: Segregación de funciones; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez realiza más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén.

El 40% algunas veces realiza más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Vera Tudela (2017) afirma que: “La segregación de funciones es la separación de responsabilidades en distintos actores que participan en un mismo proceso de negocio, a fin de evitar una concentración excesiva (y sin control) en un solo individuo; este diseño organizacional de funciones debe ser trasladado al sistema de información de manera oportuna”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se establecen de forma adecuada las funciones y se las comparten entre los trabajadores entonces no habrá uniformidad en los resultados y se expondrán a ser víctimas de fraude; ya que no existirá una persona que dé la cara porque todos se verán involucrados.

• PREGUNTA 12

Tabla 14:

¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	5	1.00	100%
Total	5	1.00	100.00%



Gráfico 23: ¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas? – Elaboración Propia

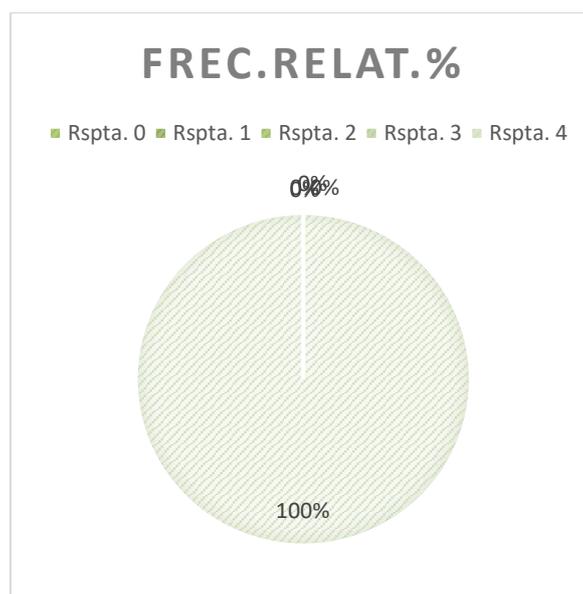


Gráfico 24: ¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Actividades de Control, Indicador: Controles sobre el acceso a los archivos y recursos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que siempre tiene acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 5, que corresponde a la alternativa siempre.

De acuerdo con los resultados anteriores Del Toro Ríos, Fonteboa, Armada Trabas, & Santos Cid (2005) afirma que: “El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se pone seguridad para tener acceso a la información de la empresa, entonces dicha información será vulnerable a modificaciones malintencionadas. Por lo tanto se debe de considerar en instalar mecanismos de seguridad en el sistema y limitar su entrada a personas no autorizadas.

• PREGUNTA 13

Tabla 15:

¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	1	0.20	20%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

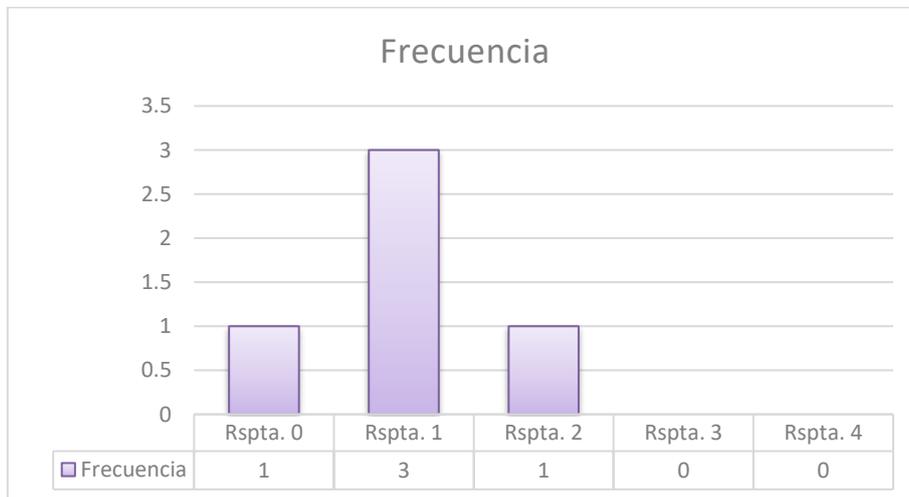


Gráfico 25: ¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén? – Elaboración Propia

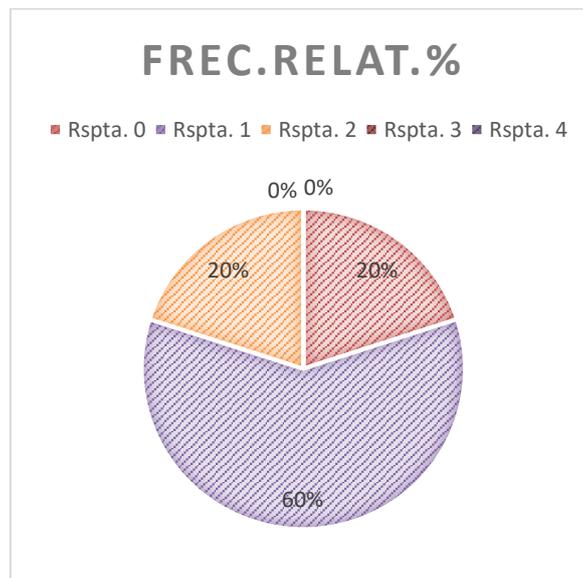


Gráfico 26: ¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Actividades de Control, Indicador: Evaluación de desempeño; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez se siente motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén.

El 20% nunca se siente motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén.

El 20% alguna vez se siente motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Matos (2013) afirma que: “La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran)”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que al no haber un desempeño total de sus funciones por parte de sus trabajadores no se podrá medir oportunamente los objetivos establecidos. Ya que esta permite generar conciencia sobre los objetivo.

• PREGUNTA 14

Tabla 16

¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	3	0.60	60%
Rspta. 1	2	0.40	40%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

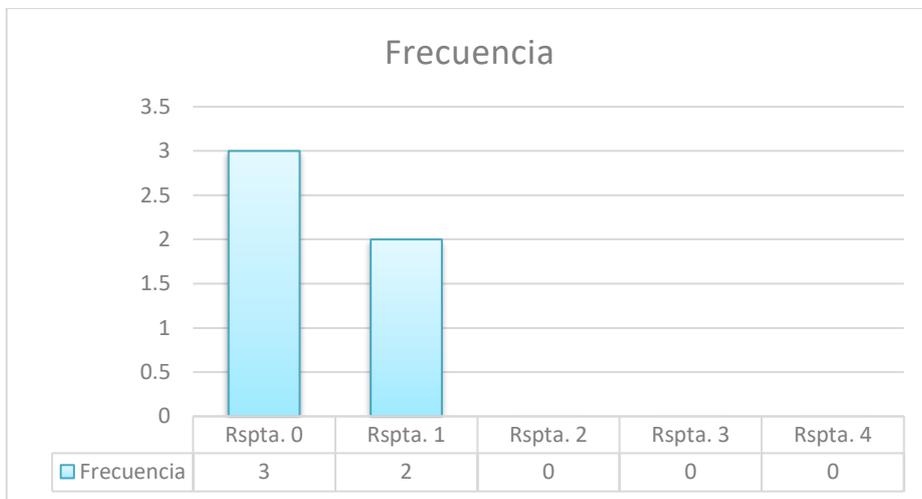


Gráfico 27: ¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información? – Elaboración Propia

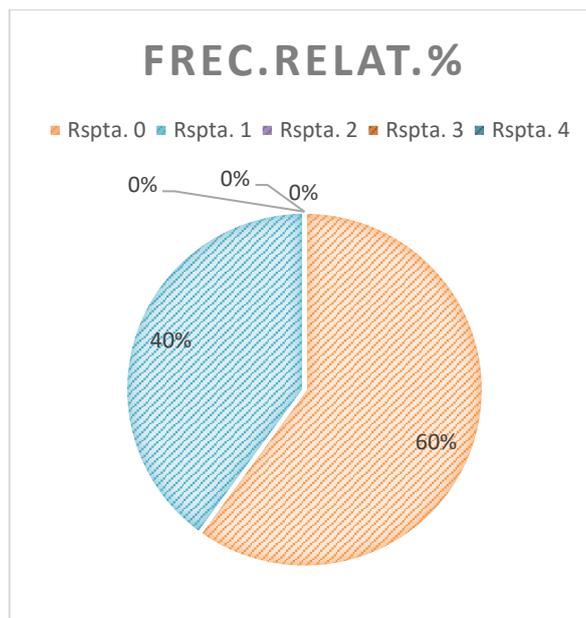


Gráfico 28: ¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Información y Comunicación, Indicador: Sistemas de información; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que nunca cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información.

El 40% rara vez cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores (Castillo, 2017) afirma que: “Las organizaciones desarrollan sistemas de información para obtener, capturar y procesar grandes cantidades de datos de fuentes tanto internas como externas, y convertirlos en información significativa y procesable y cumplir con los requerimientos definidos de información. Los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyan los procesos del negocio”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que al no contar con un sistema eficiente y que no satisfaga las necesidades de la empresa entonces no obtendremos una información oportuna para la toma de decisiones por parte de la gerencia. Perjudicándonos interna y externamente.

• PREGUNTA 15

Tabla 17:

¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

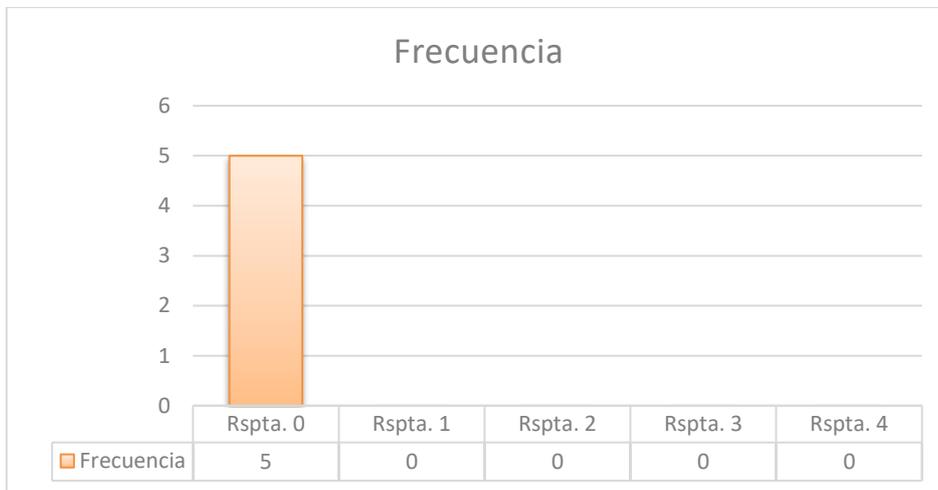


Gráfico 29: ¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico? – Elaboración Propia

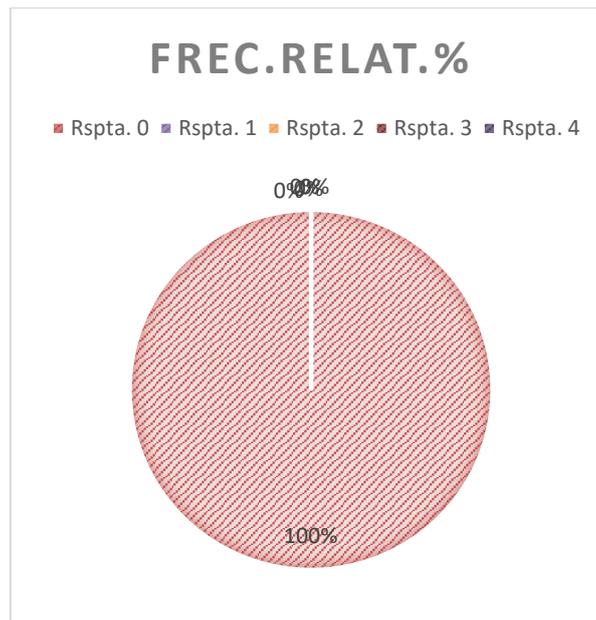


Gráfico 30: ¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Información y Comunicación, Indicador: Comunicación interna; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca ha recibido información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Muñiz Gonzales (2016) afirma que: “La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se implementa correos corporativos que en el cuál el personal reciba información motivadora, informativa, etc. Entonces la empresa no está en la capacidad de establecer una comunicación asertiva con su equipo humano.

• PREGUNTA 16

Tabla 18

¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

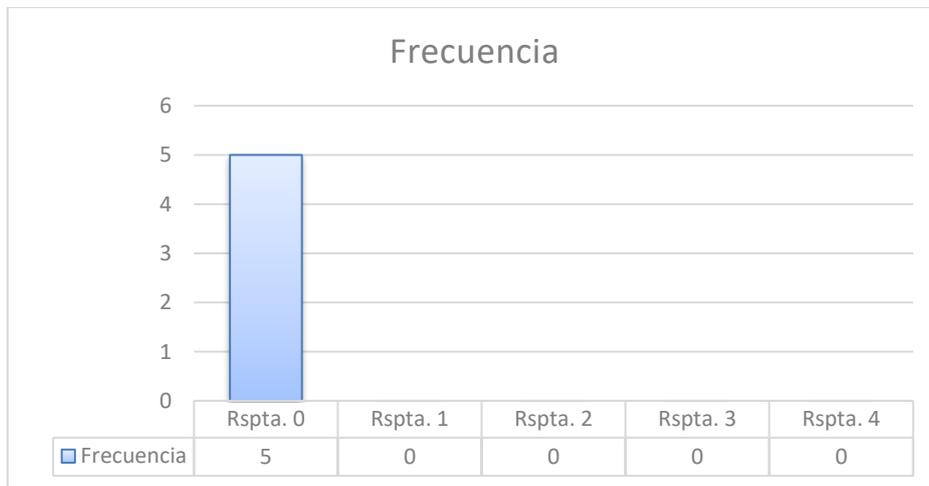


Gráfico 31: ¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen? – Elaboración Propia

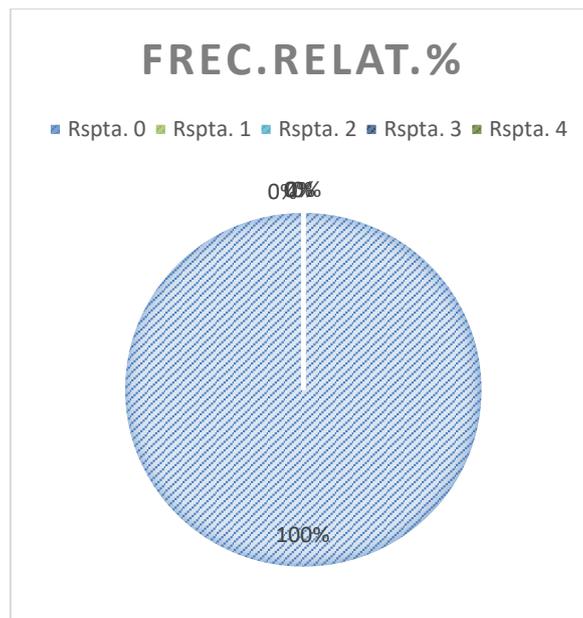


Gráfico 32: ¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Información y Comunicación, Indicador: Comunicación externa; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca ha existido alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Mesa Martínez (2018) afirma que: “La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que al no contar con una comunicación externa, entonces no podremos conocer que es lo que piensan los demás de nuestros productos o servicio. Ya que, ellos nos pueden dar críticas positivas para mejorar las estrategias.

• PREGUNTA 17

Tabla 19

¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	2	0.40	40%
Rspta. 1	3	0.60	60%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

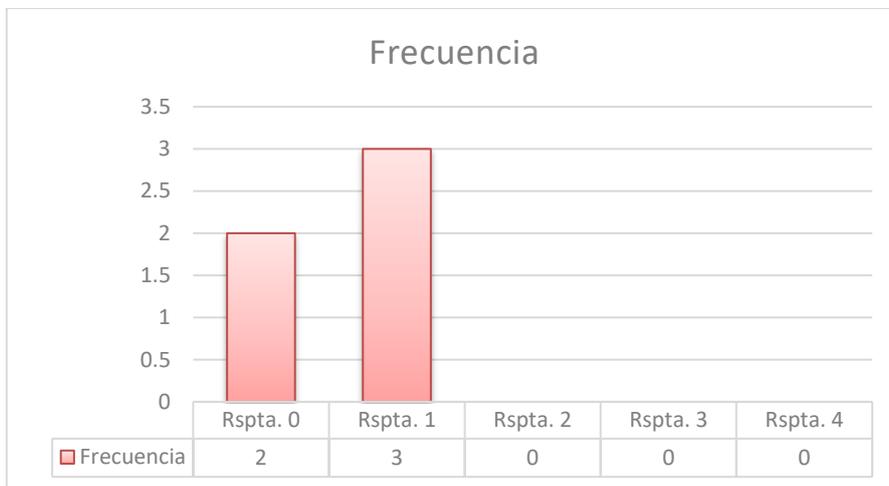


Gráfico 33: ¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones? – Elaboración Propia

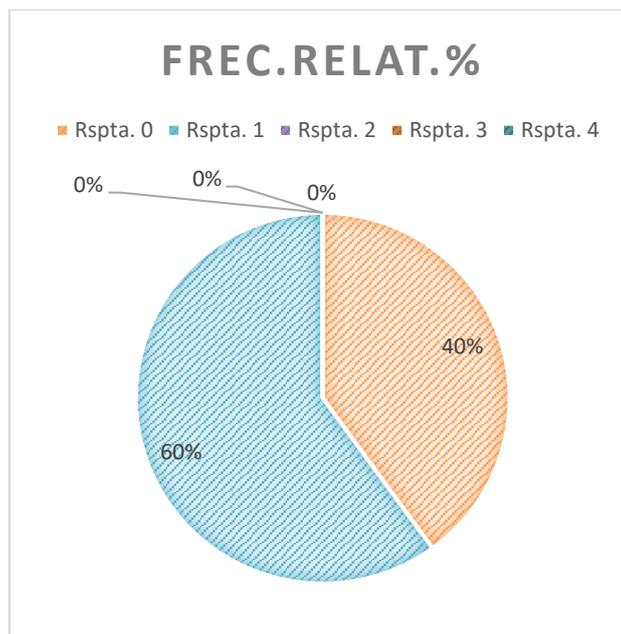


Gráfico 34: ¿Se te hace alguna evaluación sobre como ejecutas el cumplimiento de tus funciones? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Supervisión y seguimiento, Indicador: Actividades de prevención y monitoreo; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que rara vez se le ha hecho alguna evaluación sobre como ejecuta el cumplimiento de tus funciones.

El 40% nunca se le ha hecho alguna evaluación sobre como ejecuta el cumplimiento de tus funciones.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Ucha (2014) afirma que: “La prevención es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que las evaluaciones son el mejor arma para la prevención de riesgos dentro de una empresa. Si no existen las evaluaciones entonces no podremos reconocer a tiempo los riesgos y estas podrán ser perjudicial para la empresa.

• PREGUNTA 18

Tabla 20

¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	3	0.60	60%
Rspta. 1	2	0.40	40%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	100.00%

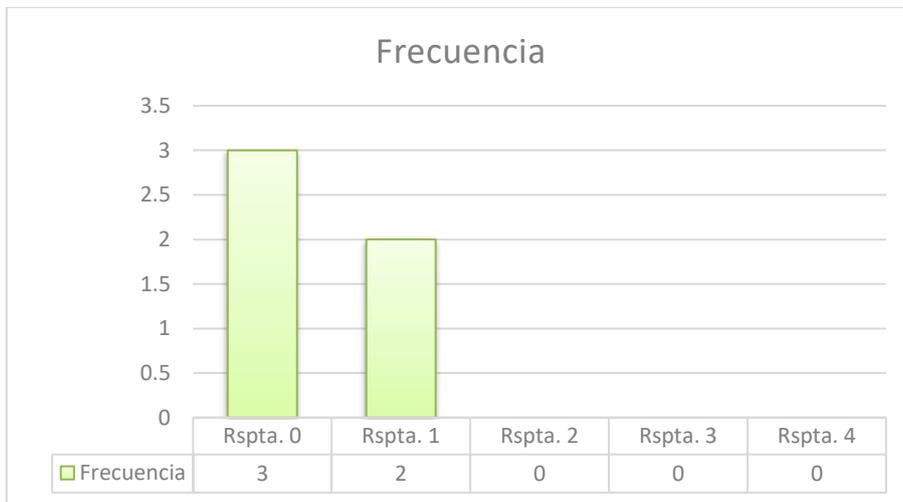


Gráfico 35: ¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa? – Elaboración Propia

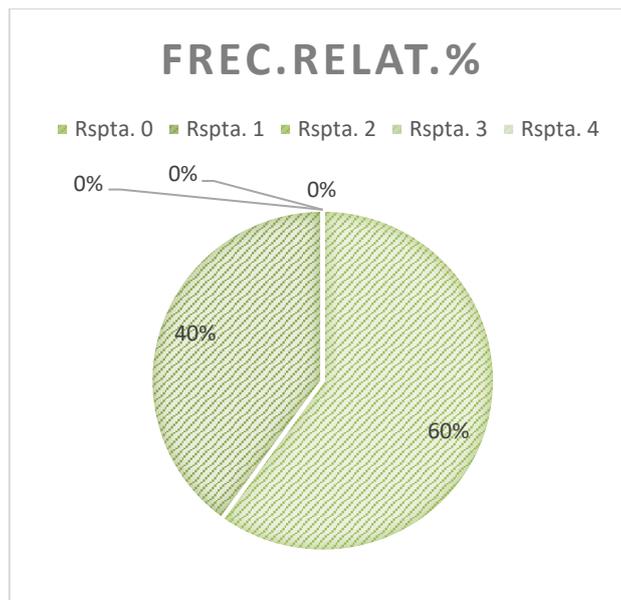


Gráfico 36: ¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Supervisión y seguimientos, Indicador: Seguimiento de resultados; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que nunca se les ha evaluado constantemente sobre sus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa

El 40% rara vez se le ha evaluado constantemente sobre sus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Contraloría General de la República de Costa Rica (2012) afirma que: “Las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que al no poner importancia a las evaluaciones para un correcto seguimiento entonces no podremos identificar a tiempo los errores y el funcionamiento del control interno será muy bajo y no obtendremos resultados favorables.

• PREGUNTA 19

Tabla 21

¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	1	0.20	20%
Rspta. 4	3	0.60	60%
Total	4	0.80	0.80

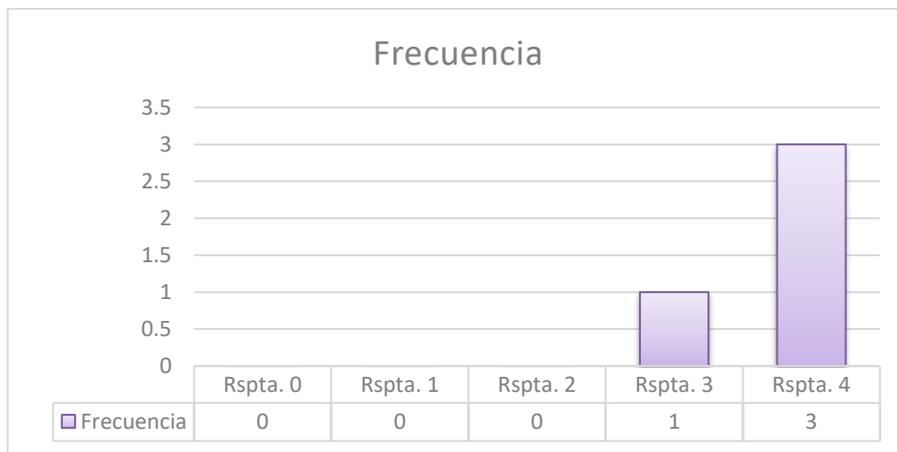


Gráfico 37: ¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?
– Elaboración Propia

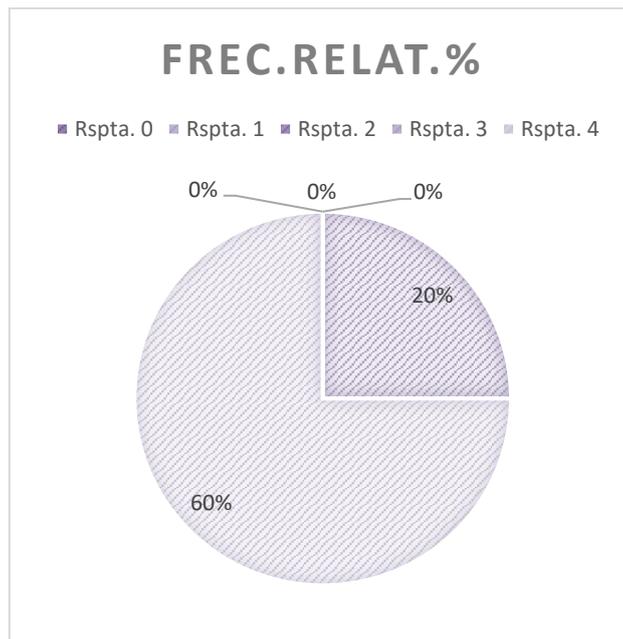


Gráfico 38: ¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?
– Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Supervisión y seguimiento, Indicador: Compromisos de mejoramiento; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 60% respondió que siempre está dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren.

El 40% bastante a menudo está dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 4, que corresponde a la alternativa siempre.

De acuerdo con los resultados anteriores La Contraloría General De La República (2006) afirma que: “Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que el equipo está dispuesto a mejorar para el bienestar de la empresa, es por ello que se le debe de dar soluciones rápidas para no perder el entusiasmo de la principal herramienta con la que cuenta la organización que es el capital humano.

• PREGUNTA 20

Tabla 22

¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	4	0.80	80%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

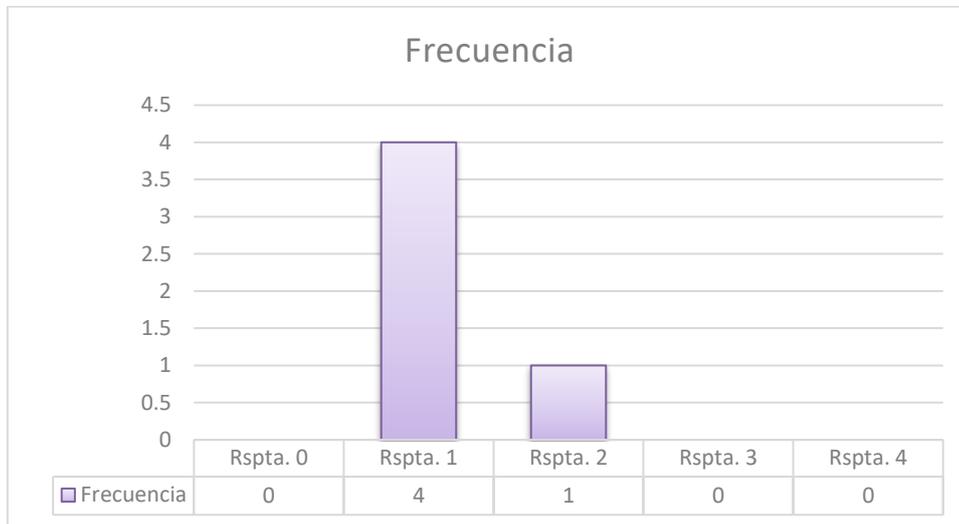


Gráfico 39: ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén? – Elaboración Propia

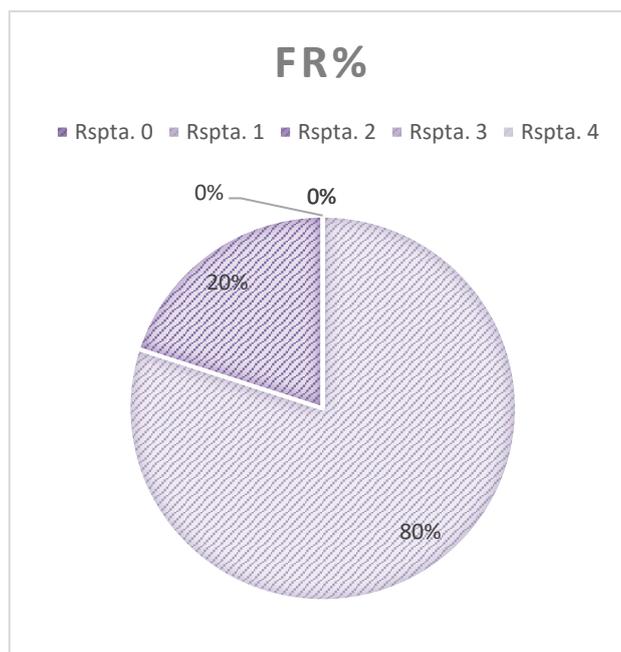


Gráfico 40: ¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Planificación, Indicador: Planificación estratégica; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 80% respondió que rara vez se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén.

El 20% alguna vez se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores (Mintzberg & Quinn, 1992) “La estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establecer la secuencia coherente de las acciones a realizar”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no existe un conteo de las existencias que tiene la empresa, entonces no contamos con una planificación para llevarlo a cabo. Dejándonos sin información oportuna para la toma de decisiones.

• PREGUNTA 21

Tabla 23

¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

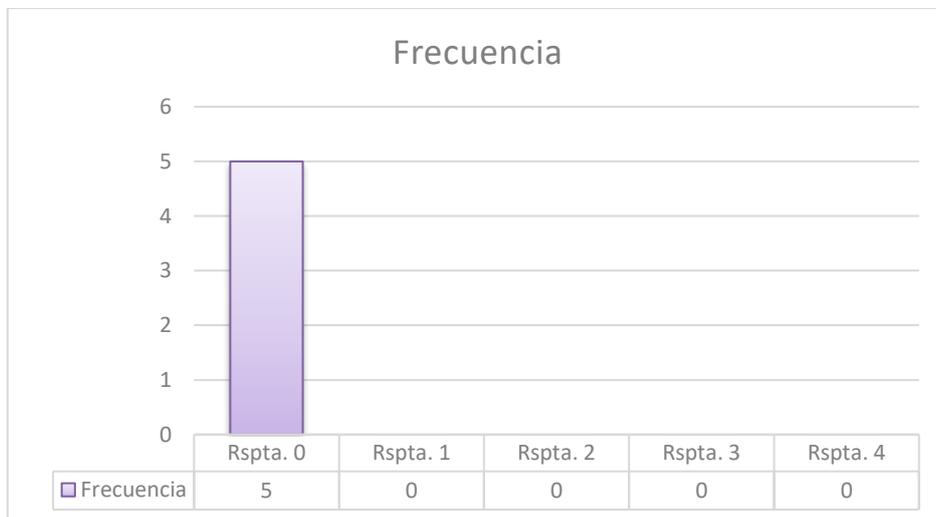


Gráfico 41: ¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo? – Elaboración Propia

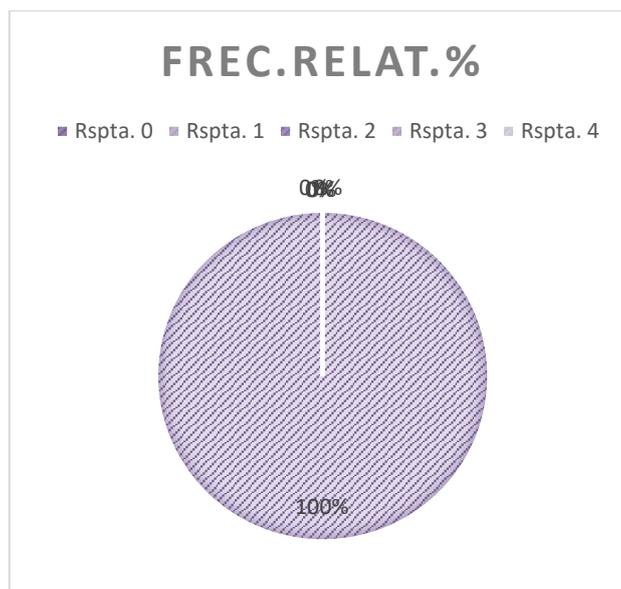


Gráfico 42: ¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Planificación, Indicador: Planificación táctica; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca ha existido un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Morrisey (2006) afirma que: “El término táctica debe entenderse como una subdivisión de segundo grado de la misión previamente determinada. Así las tácticas responden a la pregunta de cómo concretar las estrategias, a la vez cada estrategia tiene que ser subdividida en planes tácticos”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que al no contar con un presupuesto anual, entonces no estamos desarrollando las tácticas para que el área de almacén pueda contar con el stock necesario y poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- PREGUNTA 22

Tabla 24

¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	4	0.80	80%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

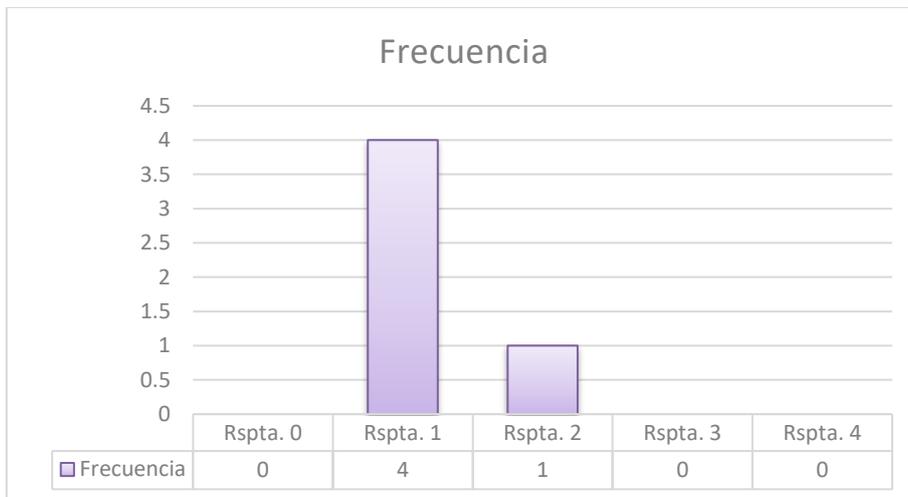


Gráfico 43: ¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros? – Elaboración Propia

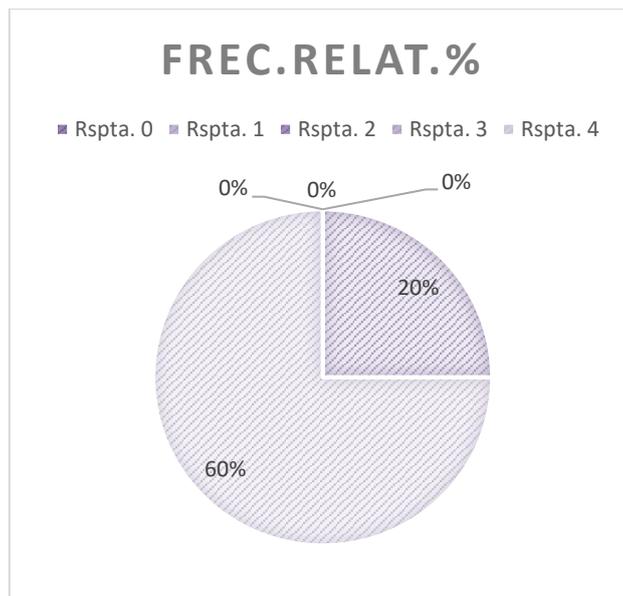


Gráfico 44: ¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Planificación, Indicador: Planificación operacional; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 80% respondió que rara vez verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros.

El 20% alguna vez verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Meza, Morales, & León (2003) “La planificación operativa es el proceso ordenado que permite seleccionar, organizar y presentar en forma integrada los objetivos, metas actividades y recursos asignados a los componentes del proyecto, durante un período determinado”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que las operaciones o funciones que se den dentro del área de almacén son de suma importancia; desde que llega la mercadería o materia prima hasta que salga el producto final. Por lo tanto no se está cumpliendo con el planeamiento operativo.

- PREGUNTA 23

Tabla 25

¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	4	0.80	80%
Rspta. 2	1	0.20	20%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

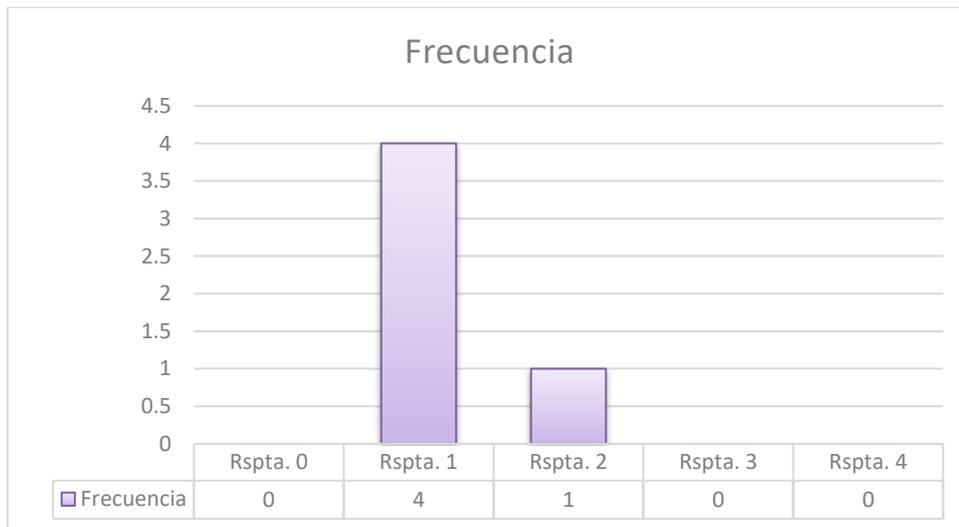


Gráfico 45: ¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo? – Elaboración Propia

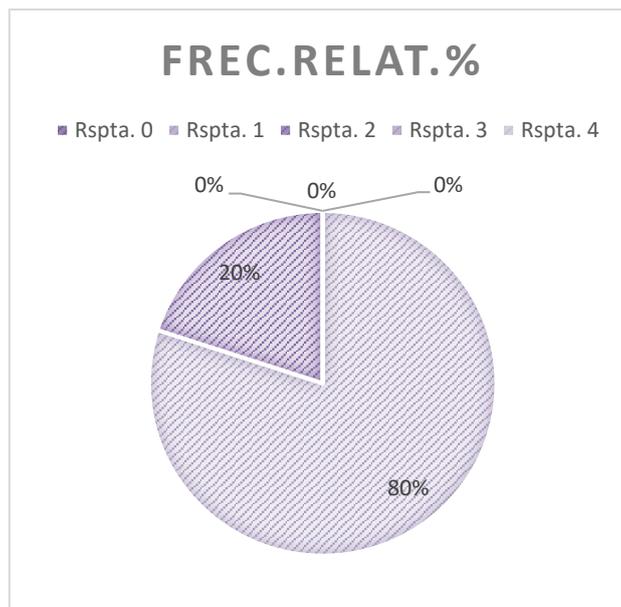


Gráfico 46: ¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Gestión de Existencia, Indicador: Gestión de Stock; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 80% respondió que rara vez los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo.

El 20% alguna vez los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Carro Paz & Gonzales (2013) afirma que: “La gestión de Stock es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativamente bajos, la mala administración de stock puede perjudicar gravemente sus negocios. El desafío no consiste en reducir al máximo el stock para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, si no en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficacia”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se capacita a los trabajadores para poder tener el stock necesario entonces se podrán tomar malas decisiones, si se pide demás se hará una mala inversión y si se pide de menos corremos el riesgo de que no podamos atender las solicitudes de los clientes.

- PREGUNTA 24

Tabla 26

¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	5	1.00	100%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

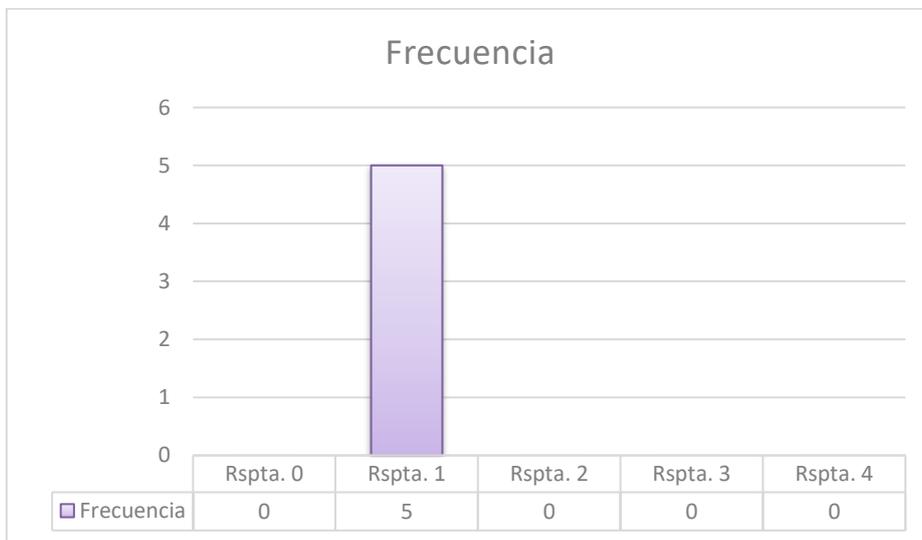


Gráfico 47: ¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación? – Elaboración Propia

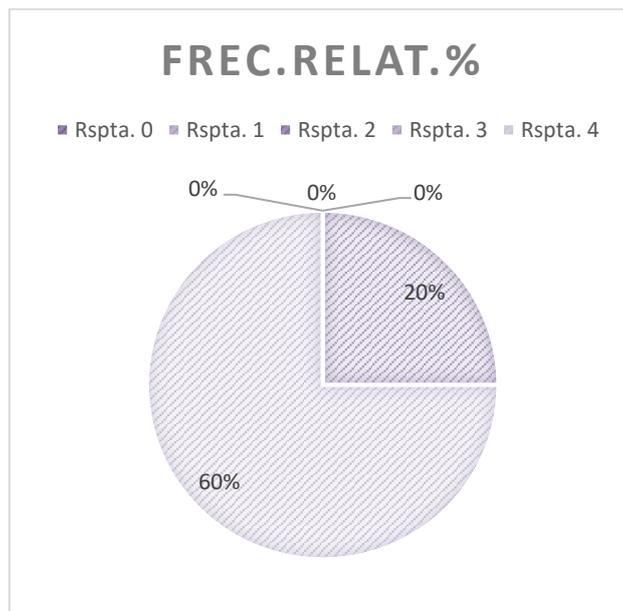


Gráfico 48: ¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Gestión de Existencia, Indicador: Proceso Productivo; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que rara vez se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Castier (2010) afirma que: “Todo proceso de producción es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos “entrados”, denominados factores, en ciertos elementos “salidos”, denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la capacidad para satisfacer necesidades”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se lleva una adecuada gestión de los productos que se fabrican entonces no tendremos la información adecuada para que el área de ventas pueda ofrecer a los clientes y esta pueda ser una oportunidad para que los clientes tomen la decisión de preferir a la competencia.

• PREGUNTA 25

Tabla 27

¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

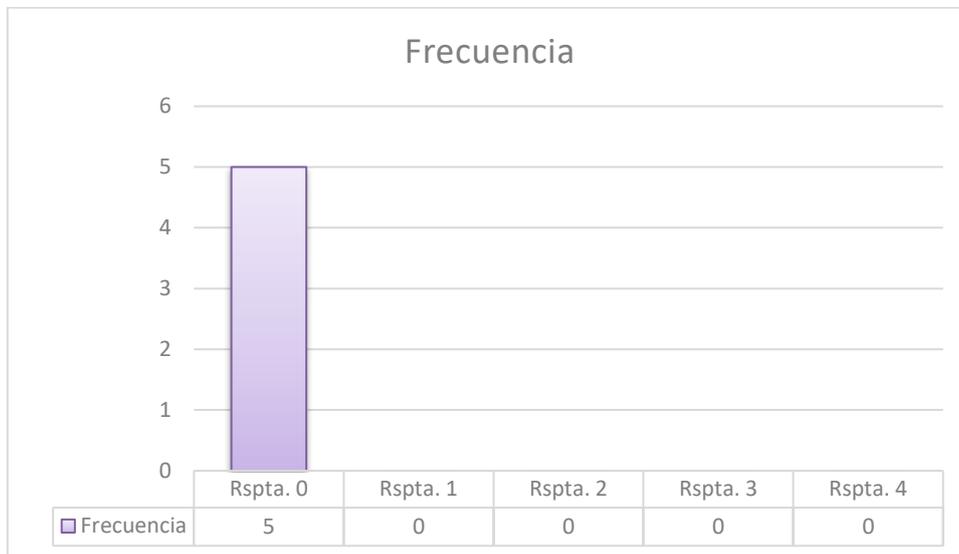


Gráfico 49: ¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura? – Elaboración Propia

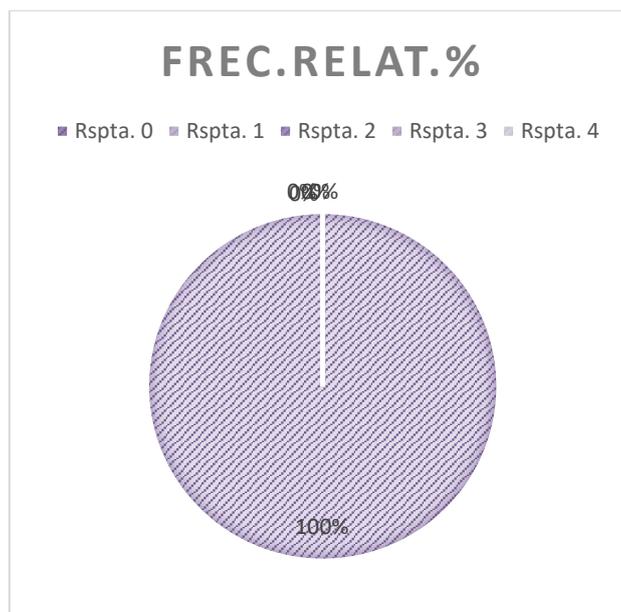


Gráfico 50: ¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Gestión de Existencias, Indicador: Codificación e identificación de las existencias; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca en el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Manene (2012) afirma que: “La clasificación debe hacerse de tal modo que cada familia de material ocupe un lugar específico, que facilite su identificación y localización en el almacén”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se cuenta con una codificación para cada existencia que tiene la empresa, puede crear confusión y se podría malograr la producción y no podremos ofrecer productos de calidad y generaríamos pérdidas a la empresa. Por otro lado no existiría un orden ni llevaríamos un control de lo que entra y sale.

• PREGUNTA 26

Tabla 28

¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	1	0.20	20%
Rspta. 1	2	0.40	40%
Rspta. 2	2	0.40	40%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

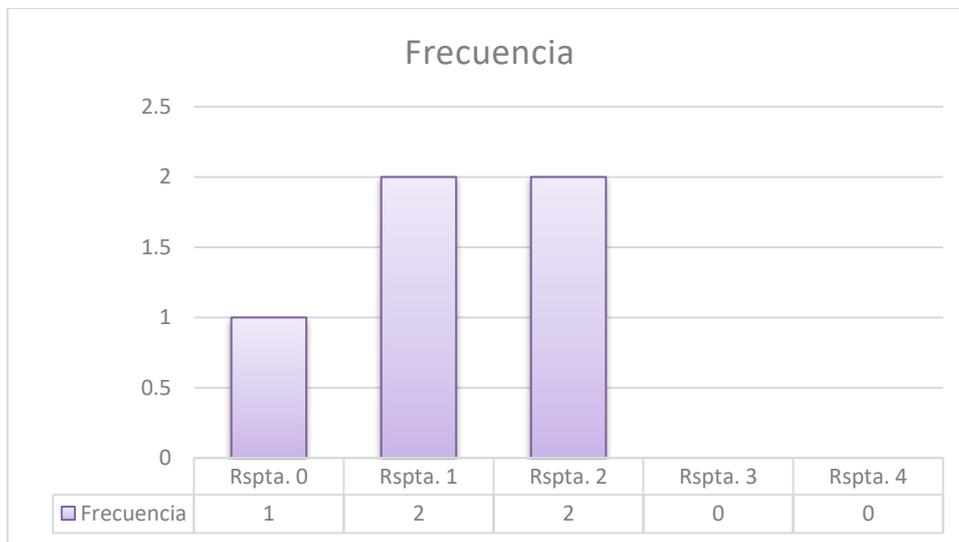


Gráfico 51: ¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?
– Elaboración Propia

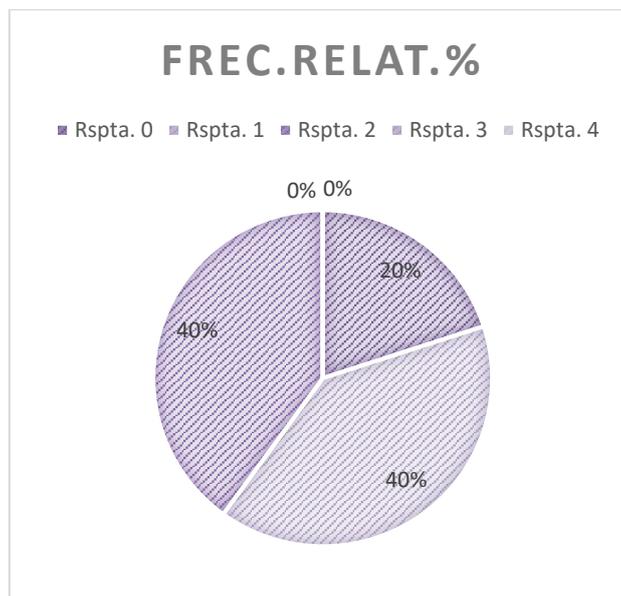


Gráfico 52: ¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa?
– Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Servicio al cliente, Indicador: Procesos logísticos; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 40% respondió que rara vez cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa.

El 40% alguna vez cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa.

El 20% nunca cree que los procesos logísticos ayudan en la fidelización de los clientes con la empresa.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1 y 2, que corresponde a la alternativa rara vez y alguna vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Monterroso (2012) afirma que: “Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, esa es una apreciación parcial, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, entre otros)”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que los procesos logísticos impacta directamente a la fidelización de los clientes; ya que si se da un proceso adecuado en el área podremos ofrecer nuestra gama de productos y los clientes no podrán buscar en otro lado; ya que sabrán que en nuestra empresa siempre encontrarán lo que desean.

• PREGUNTA 27

Tabla 29

¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	5	1.00	100%
Rspta. 1	0	0.00	0%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

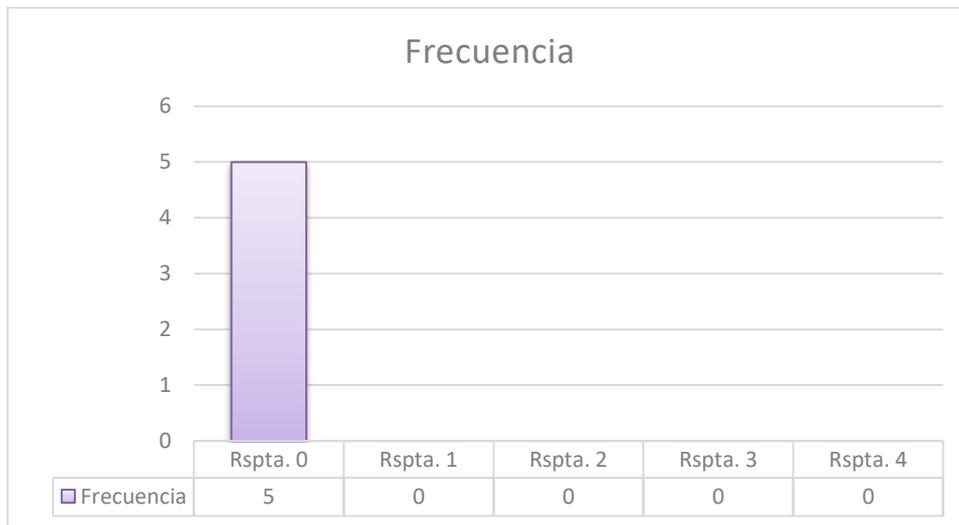


Gráfico 53: ¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos? – Elaboración Propia

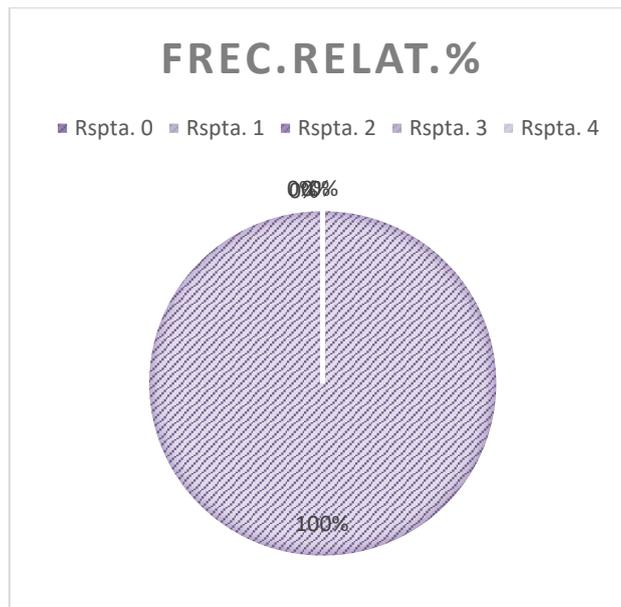


Gráfico 54: ¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos? – Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Servicio al cliente, Indicador: Calidad del Producto; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que nunca la empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 0, que corresponde a la alternativa nunca.

De acuerdo con los resultados anteriores Nebrera Herrera (1999) afirma que: “Para poder entender sobre la “calidad del producto” debemos de sacarnos de la mente que es un producto caro, difícil de alcanzar, un producto que nunca se malogra, etc. Un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que si no se cuenta con una certificación de calidad de los productos, entonces no podremos mostrar al cliente que lo que está adquiriendo es un producto confiable, para ellos la empresa debería de pensar seriamente en contar con algún ISO para sobresalir entre la competencia.

• PREGUNTA 28

Tabla 30

¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?

	f	fr	fr%
	Frecuencia	fr	Frec.Relat.%
Rspta. 0	0	0.00	0%
Rspta. 1	5	1.00	100%
Rspta. 2	0	0.00	0%
Rspta. 3	0	0.00	0%
Rspta. 4	0	0.00	0%
Total	5	1.00	1.00

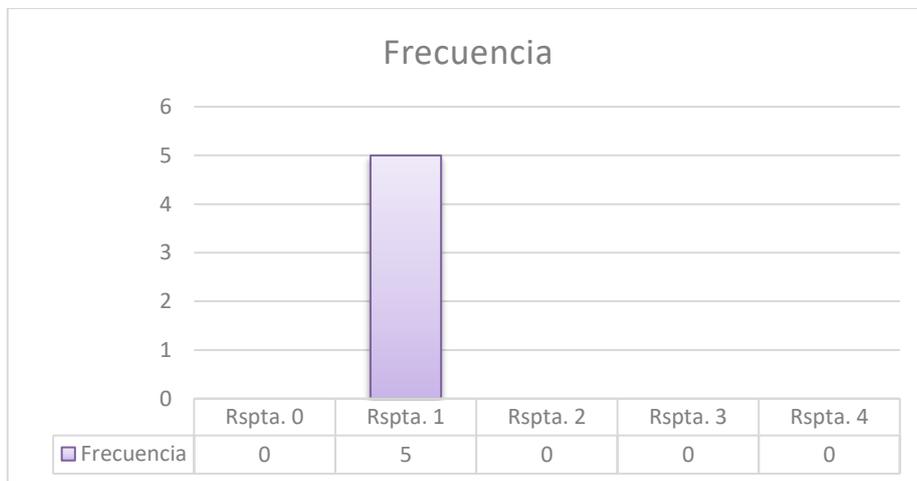


Gráfico 55: ¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes? – Elaboración Propia

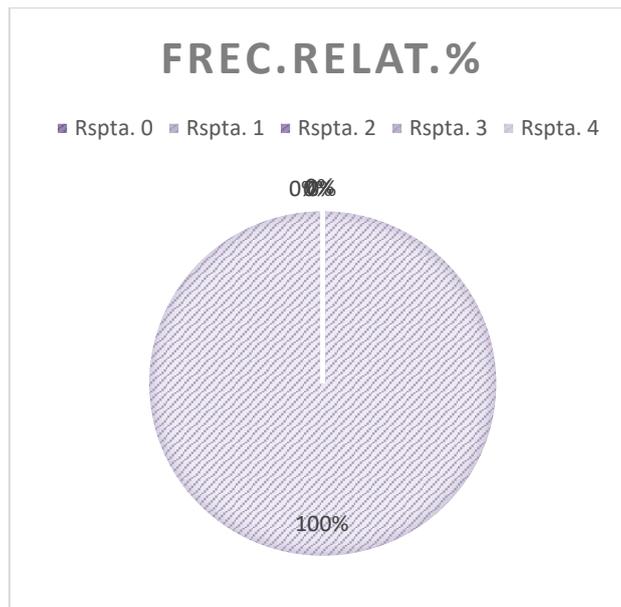


Gráfico 56: ¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes? – Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN:

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la Dimensión: Servicio al cliente, Indicador: Satisfacción del cliente; la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 100% respondió que rara vez cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes.

De este modo se explica, si se observa el cuadro estadístico en la fila valor, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa rara vez.

De acuerdo con los resultados anteriores Kotler & Armstrong (2012) afirma que: Entendemos como satisfacción del cliente, cuando existe un producto que llene las necesidades de este y cuando el cliente manifieste buenos resultados haciendo la comparación con el producto de la competencia. “El valor y la satisfacción del cliente son fundamentales para establecer y administrar las relaciones con el consumidor”

Dentro de este orden de ideas, cabe destacar que el desempeño que realiza es pieza fundamental para que los clientes se fidelicen con nosotros; si bien es cierto ellos no interactúa de forma directa con los clientes, sin embargo su labor es poder contar con el stock necesario para cubrir sus necesidades.

3.2. Pruebas de Normalidad

3.2.1. Prueba de Normalidad “CONTROL INTERNO”

3.2.1.1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: Los datos de la evaluación del control interno, provienen de una distribución Normal.

Ha: Los datos de la evaluación del control interno, no provienen de una distribución Normal.

3.2.1.2. Nivel de significancia de la prueba

Nivel de Significancia Alfa = 5% = 0,05

3.2.1.3. Estadístico de prueba

La prueba de Normalidad a utilizar será: Shapiro-Wilk, porque nuestra muestra tiene menos de 50 casos.

3.2.1.4. Resultados:

Como se observa, se obtuvo los siguientes resultados:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,351	5	,043	,773	5	,048

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.2.1.5. Decisión estadística

Siendo que P-Valor (0,048) < 0,05; se tiene suficiente evidencia para rechazar Ho y aceptar Ha.

3.2.1.6. Conclusión:

Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que, los datos de la evaluación del control interno no provienen de una distribución Normal; por tanto, estos deben ser sujeto análisis con pruebas no paramétricas.

3.2.2. Prueba de Normalidad “LOS OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN”

3.2.2.1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: Los datos de la evaluación de los objetivos de las operaciones del almacén, provienen de una distribución Normal.

Ha: Los datos de la evaluación de los objetivos de las operaciones del almacén, no provienen de una distribución Normal.

3.2.2.2. Nivel de significancia de la prueba

Nivel de Significancia Alfa = 5% = 0,05

3.2.2.3. Estadístico de prueba

La prueba de Normalidad a utilizar será: Shapiro-Wilk, porque nuestra muestra tiene menos de 50 casos.

3.2.2.4. Resultados:

Como se observa, se obtuvo los siguientes resultados:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN	,261	5	,200*	,859	5	,223

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.2.2.5. Decisión estadística

Siendo que P-Valor (0,223) > 0,05; no tiene suficiente evidencia para rechazar H_0 y aceptar H_a .

3.2.2.6. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que, los datos de la evaluación de los objetivos de las operaciones del almacén provienen de una distribución Normal; por tanto, estos deben ser sujeto análisis con pruebas paramétricas.

3.3. Validación Estadística de las Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Hipótesis planteada en la tesis:

“El control interno impacta significativamente en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016”

A continuación, la validación estadística de la hipótesis:

3.3.1.1. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : El control interno y los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

H_a : El control interno y los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, no son mutuamente independientes.

3.3.1.2. Nivel de Significancia

$\alpha < 0,05$ (nivel de significancia)

3.3.1.3. Estadístico de Contraste

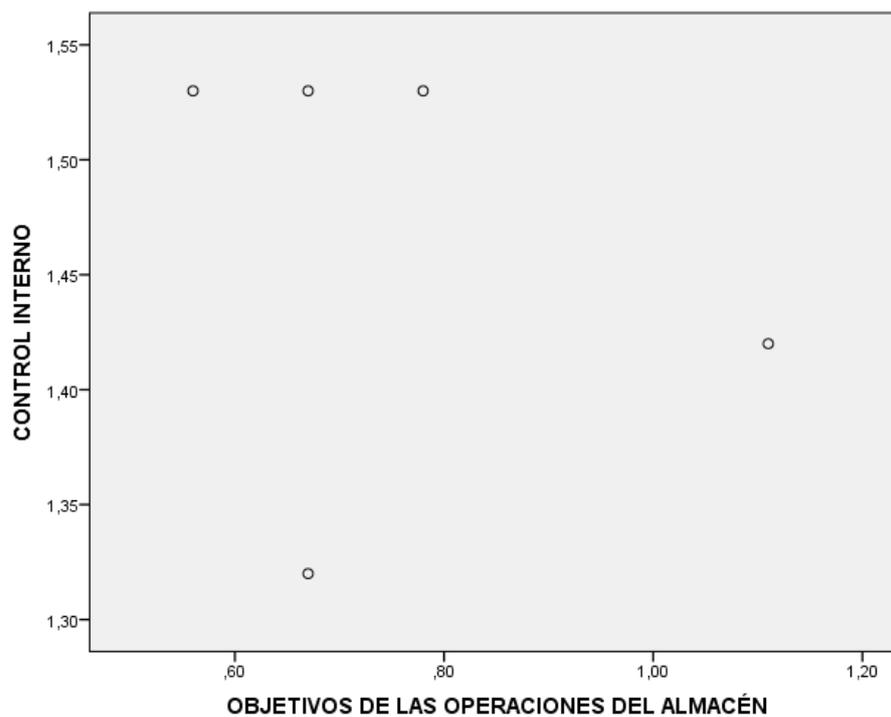
En base a la distribución de las variables, se determinó utilizar el estadístico Rho de Spearman.

3.3.1.4. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Correlación entre Control interno / Los objetivos de las operaciones del almacén (N = 5, $\alpha=0,05$)

Correlaciones				CONTROL INTERNO	OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,287
		Sig. (bilateral)		.	,640
		N		5	5
	OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN	Coeficiente de correlación	de	-,287	1,000
		Sig. (bilateral)		,640	.
		N		5	5

Gráfico N° 57: Gráfico de dispersión de Control interno * Los objetivos de las operaciones del almacén



Nota: límites para ambas variables es de: 0 a 4

3.3.1.5. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,640$), se decide:

Aceptar la H_0 y rechazar la H_a ; por tanto, el control interno y los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

3.3.1.6. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95% se concluye que, el control interno no impacta significativamente en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016. Se evidencia que existe una correlación no significativa negativa baja (-0,287).

3.3.2. Hipótesis específico I

Hipótesis planteada en la tesis:

“El control interno impacta significativamente en la planificación de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016”

A continuación, la validación estadística de la hipótesis:

3.3.2.1. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : El control interno y la planificación de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

H_a : El control interno y la planificación de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, no son mutuamente independientes.

3.3.2.2. Nivel de Significancia

$\alpha < 0,05$ (nivel de significancia)

3.3.2.3. Estadístico de Contraste

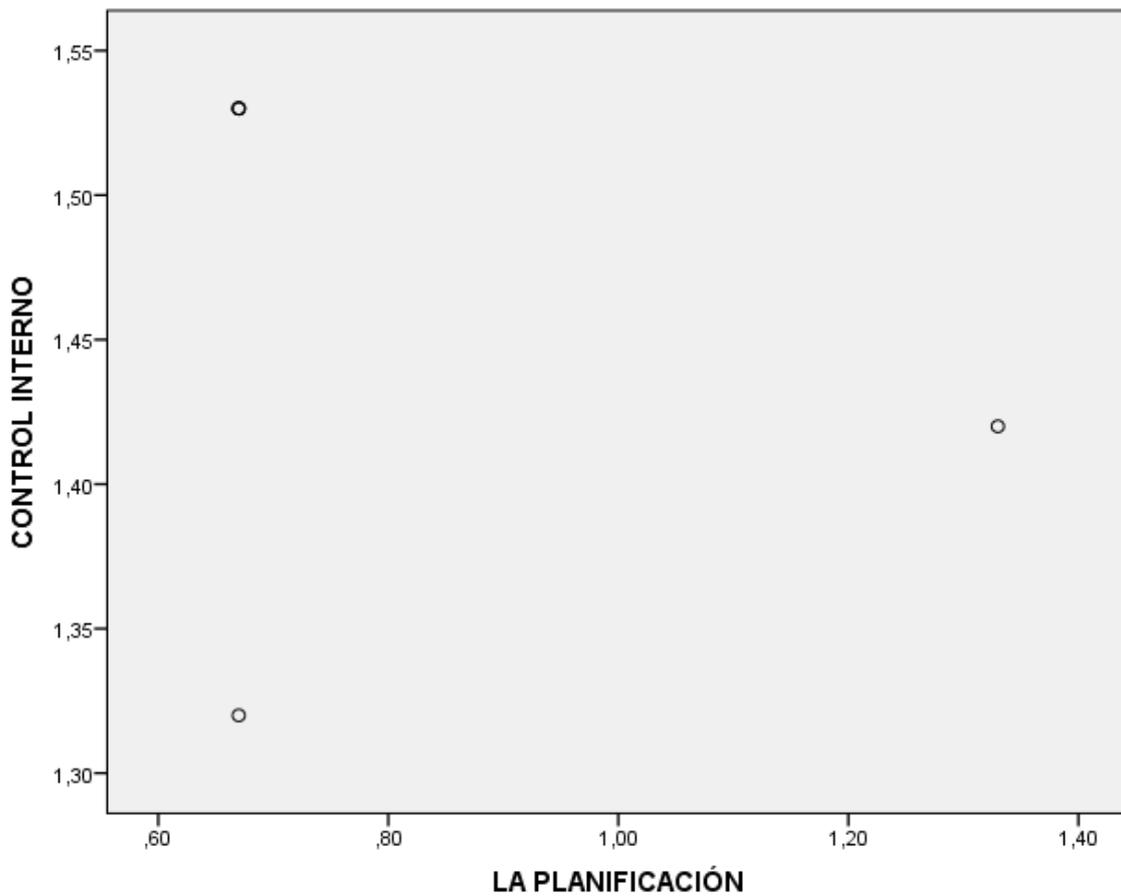
En base a la distribución de las variables, se determinó utilizar el estadístico Tau-b de Kendall.

3.3.2.4. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Correlación entre Control interno / La planificación (N = 5, $\alpha = 0,05$)

			CONTROL INTERNO	LA PLANIFICACIÓN
tau_b de Kendall	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	-,378
		Sig. (bilateral)	.	,429
		N	5	5
	LA PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	-,378	1,000
		Sig. (bilateral)	,429	.
		N	5	5

Gráfico N° 58: Gráfico de dispersión de Control interno * La planificación



3.3.2.5. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,429$), se decide:

Aceptar la H_0 y rechazar la H_a ; por tanto, el control interno y la planificación de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

3.3.2.6. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95% se concluye que, el control interno no impacta significativamente en la planificación de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016. Se evidencia que existe una correlación no significativa negativa baja (-0,378).

3.3.3. Hipótesis específico II

Hipótesis planteada en la tesis:

“El control interno impacta significativamente en la gestión del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016”

A continuación, la validación estadística de la hipótesis:

3.3.3.1. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : El control interno y la gestión del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

H_a : El control interno y la gestión del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, no son mutuamente independientes.

3.3.3.2. Nivel de Significancia

$\alpha < 0,05$ (nivel de significancia)

3.3.3.3. Estadístico de Contraste

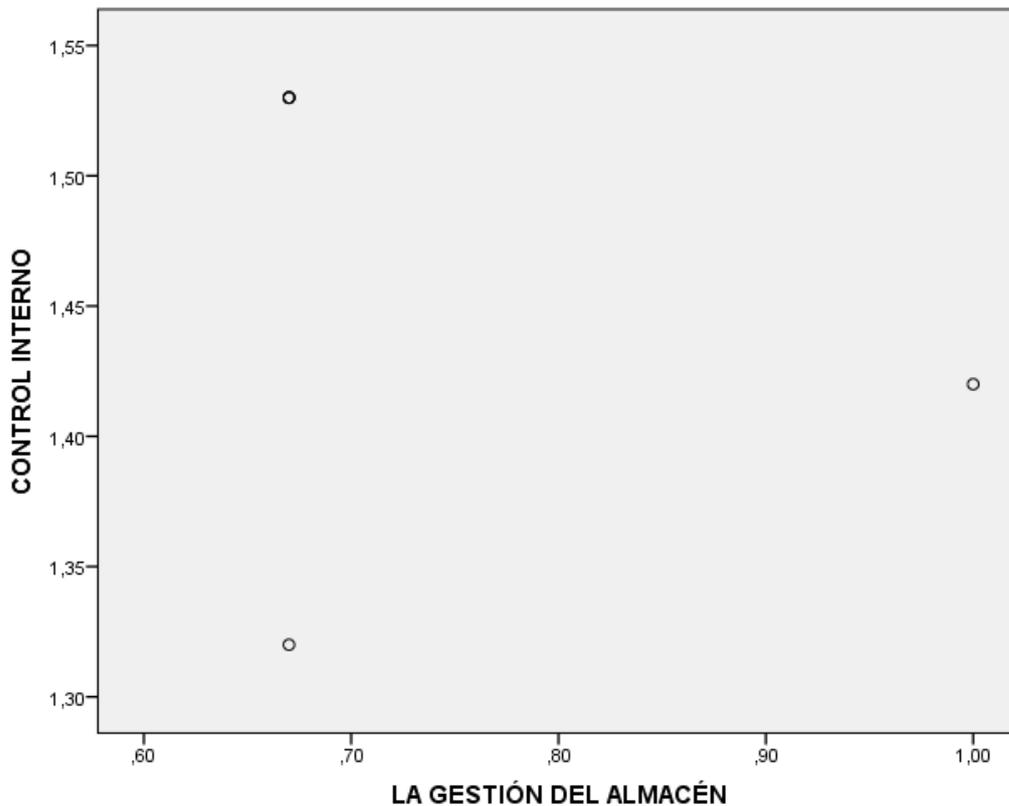
En base a la distribución de las variables, se determinó utilizar el estadístico Tau-b de Kendall.

3.3.3.4. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Correlación entre Control interno / La gestión del almacén (N = 5, $\alpha = 0,05$)

Correlaciones			CONTROL INTERNO	LA GESTIÓN DEL ALMACÉN
tau_b de Kendall	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	-,378
		Sig. (bilateral)	.	,429
		N	5	5
	LA GESTIÓN DEL ALMACÉN	Coefficiente de correlación	-,378	1,000
		Sig. (bilateral)	,429	.
		N	5	5

Gráfico N° 59: Gráfico de dispersión de Control interno * La gestión del almacén



3.3.3.5. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,429$), se decide:

Aceptar la H_0 y rechazar la H_a ; por tanto, el control interno y la gestión del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

3.3.3.6. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95% se concluye que, el control interno no impacta significativamente en la gestión del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016. Se evidencia que existe una correlación no significativa negativa baja (0,378).

3.3.4. Hipótesis específico III

Hipótesis planteada en la tesis:

“El control interno impacta significativamente en el servicio al cliente de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016”

A continuación, la validación estadística de la hipótesis:

3.3.4.1. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : El control interno y el servicio al cliente de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

H_a : El control interno y el servicio al cliente de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, no son mutuamente independientes.

3.3.4.2. Nivel de Significancia

$\alpha < 0,05$ (nivel de significancia)

3.3.4.3. Estadístico de Contraste

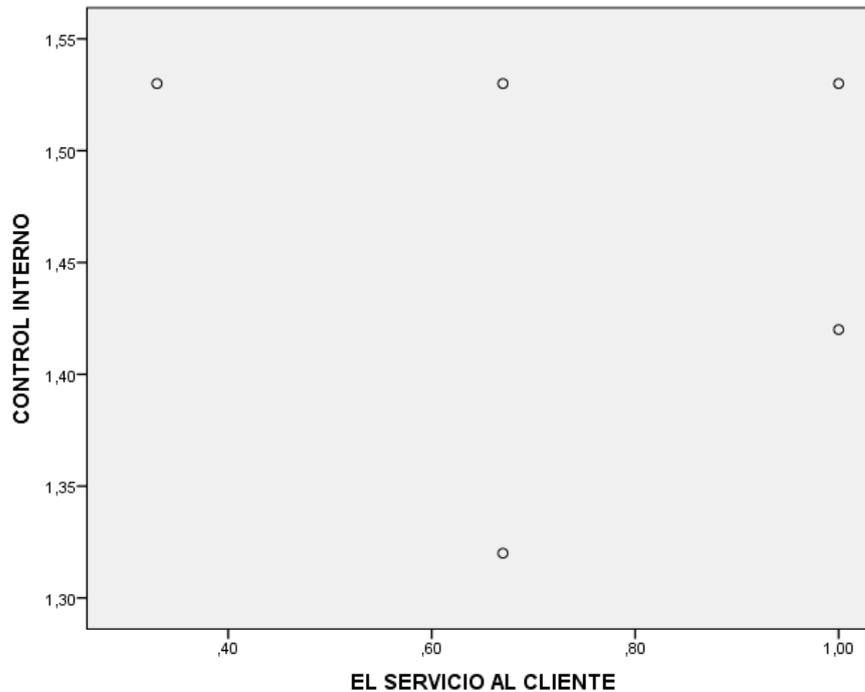
En base a la distribución de las variables, se determinó utilizar el estadístico Tau-b de Kendall.

3.3.4.4. Cálculo de la Estadístico de Contraste

Correlación entre Control interno / El servicio al cliente (N = 5, $\alpha = 0,05$)

Correlaciones				CONTROL INTERNO	EL SERVICIO AL CLIENTE
tau_b de Kendall	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	de	1,000	-,134
		Sig. (bilateral)		.	,769
		N		5	5
EL SERVICIO AL CLIENTE	EL SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	de	-,134	1,000
		Sig. (bilateral)		,769	.
		N		5	5

Gráfico N° 60: Gráfico de dispersión de Control interno * El servicio al cliente



3.3.4.5. Decisión estadística

Siendo el nivel de significancia mayor a 0,05 ($p = 0,769$), se decide:

Aceptar la H_0 y rechazar la H_a ; por tanto, el control interno y el servicio al cliente de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016, son mutuamente independientes.

3.3.4.6. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95% se concluye que, el control interno no impacta significativamente en el servicio al cliente de la empresa ADRY’S COLLECTION – Lima 2016. Se evidencia que existe una correlación no significativa negativa muy baja (-0,134).

4. RESULTADOS

- Según los resultados arrojados de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa ADRY’S COLLECTION el control interno y los objetivos de las operaciones del almacén no muestran relación alguna; ya que en la actualidad no se ha implementado y se muestra tal cual se presentan los hechos en la empresa. Actualmente la empresa no cuenta con políticas establecidas, código de ética, manual de funciones, organigrama, no se ha evaluado los procesos que se realizan dentro del área para ver cuáles son los riesgos para poder formular posibles soluciones, no se cuenta con la seguridad debida dentro de su sistema para respaldar la información. Por otro lado los resultados de la encuesta nos dice que los trabajadores están dispuesto a los cambios para ver en un futuro mejoras que beneficiarán a todos.
- Analizando los resultados de la encuesta, la empresa Adry’s Collection no cuenta con una planificación adecuada en el área de almacén, lo cual hace que no exista un mejoramiento continuo de la gestión y no se logren los objetivos establecidos por la empresa.
- Actualmente en la empresa la gestión de almacén y el control interno no muestran relación alguna; ya que a la empresa le falta capacitar más a su personal y así puedan determinar de forma adecuada el nivel de material que se necesita, organizar artículos por nomenclatura o códigos para facilitar la búsqueda de los mismos y llevar un adecuado control de los productos que entran en proceso de producción.
- Según los resultados obtenidos, la empresa no cuenta con un adecuado servicio al cliente; ya que no cuentan con certificación de calidad de sus productos y por ende no se ha fidelizado en su totalidad con los clientes y este puede ser una amenaza para la empresa.

5. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación de dependencia entre el control interno y los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Añazco (2012), quienes señalan que la implementación del control interno permite una adecuada gestión conforme a lo esperado. Este autor expresa la importancia de la aplicación de los procedimientos del control interno y que a la vez el control interno ayuda en la búsqueda de mejores prácticas sobre la eficiencia y eficacia. Ello es acorde con lo que este estudio se halla.

Según el estudio realizado, aceptamos la hipótesis específica que establece que existe relación de dependencia entre la planificación y el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION.

Estos resultado guardan relación con lo que sostiene, Barreiros Carrera, (2012) quien afirma en su tesis que la planificación mejora el funcionamiento de una organización y va de la mano con la misión de la empresa; por lo tanto para poder implementar el control interno en el área de almacenes deberá de existir una planificación estratégica para lograr un servicio de calidad y solo se logrará diseñando herramientas necesarias para que los procesos en esta área se efectúen con eficiencia y eficacia.

Por otro lado aceptamos la hipótesis específica que establece que existe relación de dependencia entre gestión de almacenes y el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene, Francisco Marcelo (2014) quien señala que al mejorar la gestión de almacenes hará que la empresa marque una diferencia en el mercado y entre la competencia; ya que obtendrá puntos a favor con el monitoreo adecuado de los costos de la mercadería y podrá obtener mejores toma de decisiones, además podrá obtener un producto de calidad que no sea muy caro producirlos.

Finalmente la hipótesis específica que establece que existe relación de dependencia entre servicios al cliente y el control interno de la empresa ADRY’S COLLECTION.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene, Pérez Ruiz (2014) quien concluye que el servicio al cliente es otro punto a favor para que una organización destaque entre la competencia, si bien es cierto el control interno es un cambio netamente de la empresa, obtener sugerencias de los clientes que es la principal fuente económica para la empresa y por lo que nos debemos a ellos es importante porque sabremos lo que ellos esperan recibir de nosotros para que obtengan un servicio óptimo y que se sientan satisfechos y por ende tener clientes fidelizados con la empresa.

6. APORTE PROFESIONAL

EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL ÁREA DE ALMACÉN

La gerencia de la empresa ADRY’S COLLECTION ha determinado el proceso del área de almacén a ser evaluada; ya que han notado que es un área donde sus procesos se encuentran en una situación crítica. Al realizarse la evaluación del control interno se han definido dos sub-procesos: Recepción de la mercadería y Salida de la mercadería.

En la Matriz de Evaluación de Control Interno se han hecho observaciones y recomendaciones, las cuales serán informadas a todos los involucrados en los procesos y así poder realizar un plan de acción para subsanar las debilidades y/o mejores identificadas, en este trabajo la gerencia de ADRY’S COLLECTION será quienes sean los responsables de encaminar las recomendaciones dadas y a la vez de supervisar y hacer el seguimientos respectivo.

Documentación Del Proceso:

Se ha realizado un flujograma o diagramas de flujo donde se ha reflejado los sub-procesos, donde se visualiza: las actividades de los sub-procesos (de inicio a fin), los controles que ya existen y los posibles riesgos que son de importancia en los procesos.

Se han utilizado símbolos y números para identificar los riesgos y controles como se detalla a continuación:

	Identifica un riesgo	Número de riesgo en la matriz de evaluación del control interno.
	Identifica un control que se encuentra funcionando adecuadamente	Número de control en la matriz de evaluación del control interno.
	Identificación de un control que se encuentra débil o no está funcionando adecuadamente	Número de control en la matriz de evaluación del control interno.
	Identificación de un control que se encuentra débil o no está funcionando adecuadamente	No tiene número en su interior, indica que no existe control implementado en la empresa.

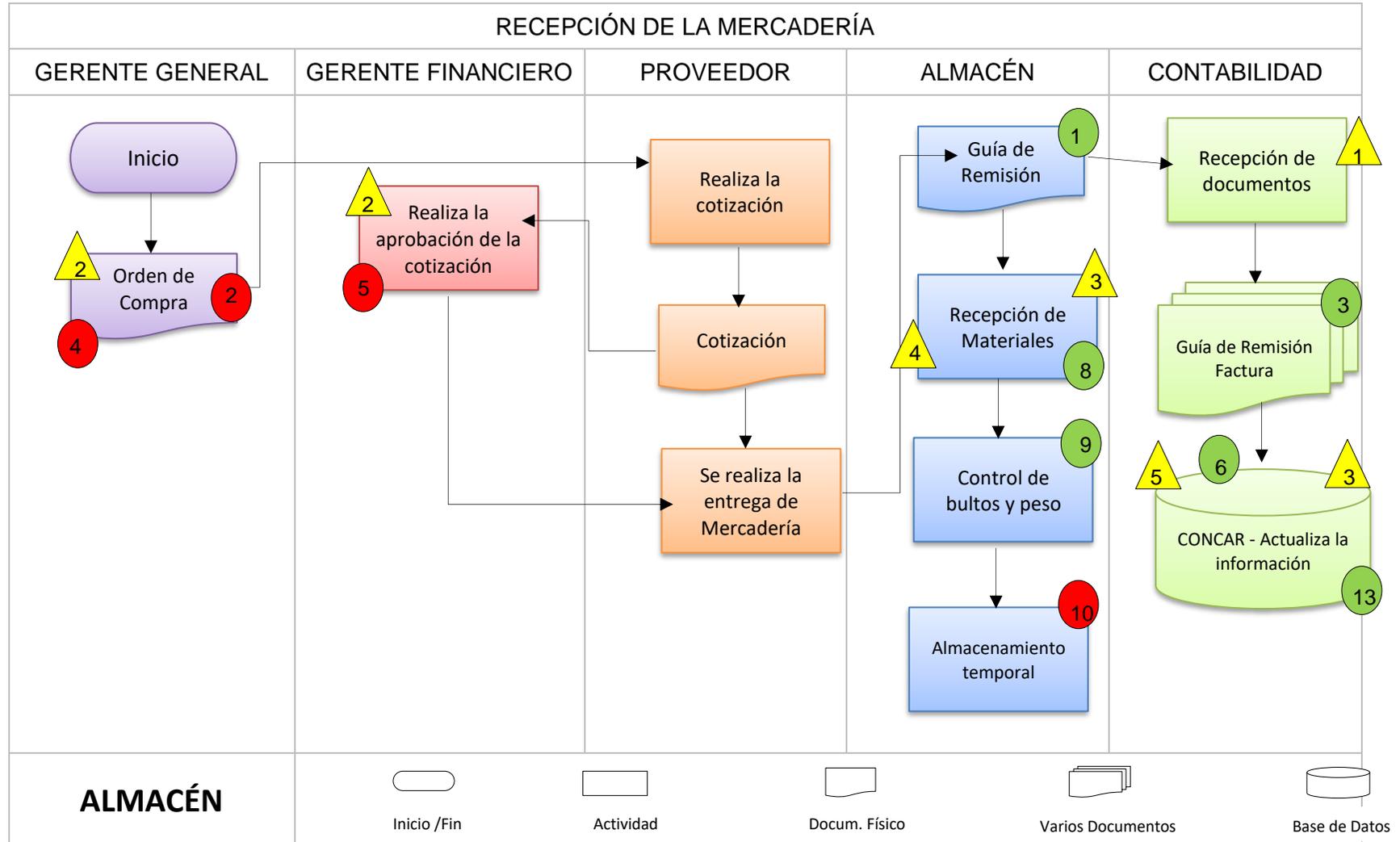


Gráfico 57: Recepción de Mercadería – Elaboración Propia

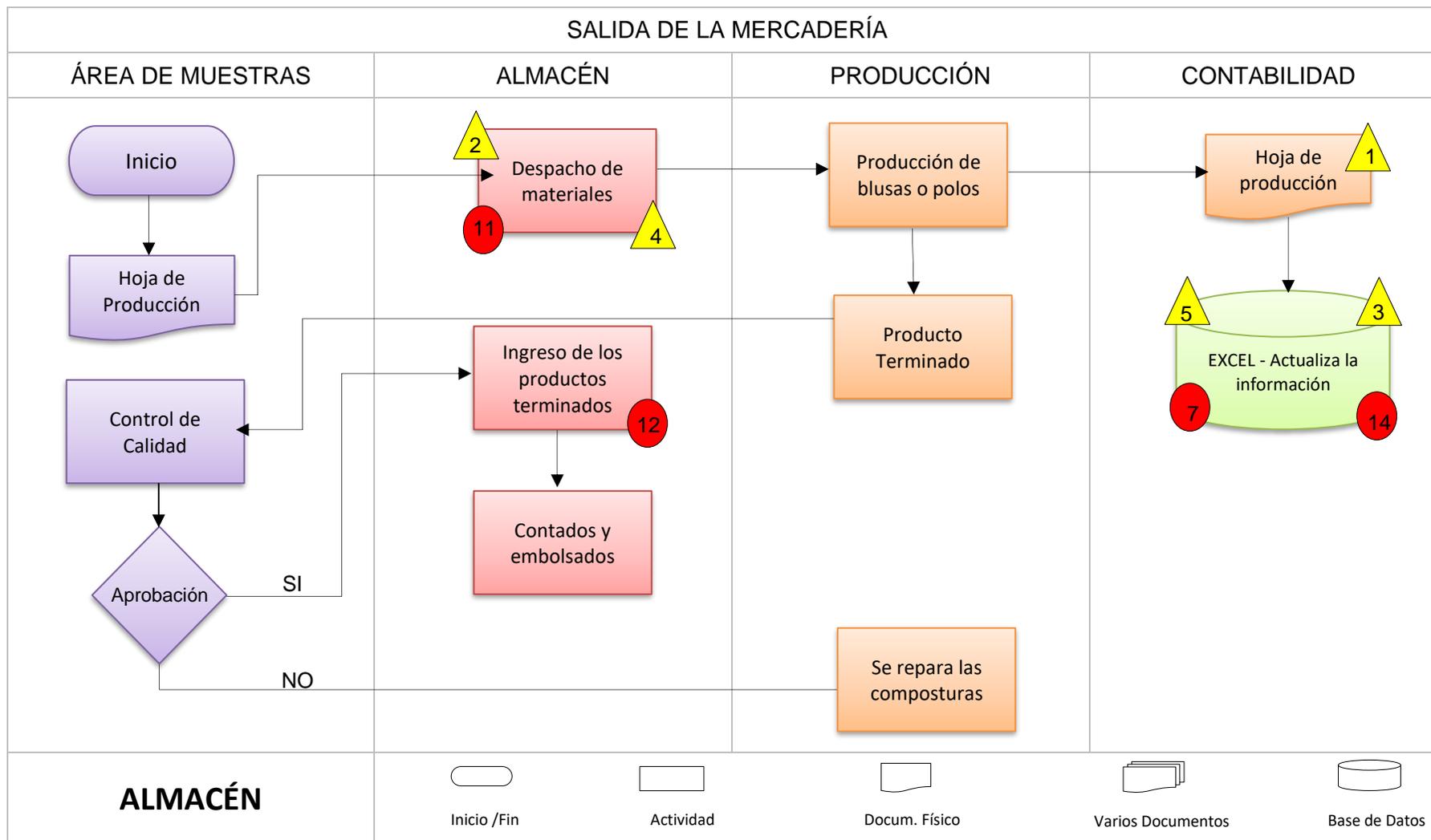


Gráfico 58: Salida de Mercadería – Elaboración Propia

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Siguiendo con la evaluación, se presenta a continuación los siguientes resultados obtenidos sobre el control interno del área de almacén.

La Matriz de Evaluación del Control Interno se desarrolla de la siguiente manera:

- **Objetivo:** indica el resultado esperado del control.
- **ID Riesgo:** número de referencia del riesgo.
- **Riesgo:** posible evento o situación a ocurrir en caso de que el control no funcione o exista.
- **ID Control:** número de referencia del control.
- **Control:** describe la actividad específica del control.
- **Tipo de Control:** los cuales pueden ser:
 - P – Preventivo
 - D – Detectivo
 - M – Manual
 - S – Sistema / Automatizado
- **Recomendación:** indica la situación observada con la sugerencia o recomendación a considerar para lograr el objetivo del control.

Hay que recalcar que en esta matriz se puede dar el caso que hayan varios controles que disminuyan un riesgo o un control que disminuya varios riesgos.

Objetivo	ID Riesgo	Riesgo	ID Control	Control	Tipo de Control	Recomendaciones
El ingreso y salida de los materiales sean oportunamente registrados en la contabilidad.		Los documentos como las guías, hojas de producción podrían no estar llegando al área de contabilidad para su registro.		Las guías de Remisión son entregadas al área de contabilidad el mismo día, después de recibir la mercadería.	P – M	Las órdenes de Compra se deben de realizar por un área específica en este caso podría ser de logística para que a la vez el área de contabilidad tenga el acceso a dicha información.
				Las Órdenes de Compra son realizadas por el gerente general no siempre se entregan al área de contabilidad.	D – M	
				Cada guía que llega al área de contabilidad, es registrada en el kardex.	P - S	
Las funciones para aprobar, pagar a proveedores, entrada y salida de materiales y registro de información se		Carencia de una adecuada segregación de funciones, por lo que los		El gerente general realiza la orden de compra. Cuando debería de encargarse un área de logística.	D – M	Si la empresa no cuenta con un área de tesorería y de logística se debe de implementar para que las

encuentren adecuadamente segregadas.		errores posiblemente no podrían ser detectados.		Gerente financiero es quien aprueba la cotización y quien paga al proveedor.	D- M	funciones de contactarse con los proveedores y ver los medios de pago se hagan de forma adecuada y por personal capacitada y debidamente seleccionada.
El acceso a registros de información sea permitido solamente a personal autorizado de acuerdo con sus funciones.		El acceso al Excel podría no estar limitado al personal autorizado, lo que podría ocasionar registros y/o modificaciones indebidas.	<div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"></div>	<p>El sistema CONCAR tiene clave por cada usuario.</p> <p>El Kardex se encuentra en un Excel en una carpeta compartida en varios usuarios.</p>	<p>D – S</p> <p>D - S</p>	<p>Implementar un sistema que les permita llevar un mejor control de los ingresos y salidas de los productos o por lo contrario contratar a una persona específica que se encargue del ingreso de la información diaria y que pueda ofrecer reportes con información exacta.</p>

Procedimientos sean establecidos para el adecuado procesamiento de la recepción y salida de la mercadería.		Las acciones sobre la recepción y salida de los materiales no podrían ser realizados oportunamente		El encargado del almacén recepciona la mercadería guiándose de la Guía de Remisión entregada por el proveedor	P – M	<p>Cuando la mercadería es almacenada deben de tener algún código que los pueda identificar y almacenarlas en lugares adecuados según los productos.</p> <p>Antes de solicitar materiales para la producción, se debe de contar con la información del stock con el que se cuenta, para que no existan inconvenientes a la hora de producir y no existan retrasos.</p> <p>Cuando la producción terminada va a ingresar al almacén, debe de existir algún documento que sirva de sustento del stock que ingresa.</p>
				Cuando la mercadería llega, se cuenta el bulto o cajas y se pesa.	D – M	
				Es almacenada temporalmente.	P – M	
				El despacho de materiales se hace según hoja de producción sin considerar si se tiene en stock los productos involucrados.	P – M	
				El ingreso de productos no tiene un documento de sustento.	D - M	

El kardex y/o libro de costos se encuentren establecidos con exactitud		Carencia de información podría ser que los libros no estén al día y con la información exacta y oportuna para la toma de decisiones.	 	<p>Las facturas son ingresadas oportunamente al sistema.</p> <p>El Kardex no es llenado diariamente ni los ingresos ni las salidas.</p>	<p>D – S</p> <p>D - M</p>	Implementar un sistema que les permita llevar un mejor control de los ingresos y salidas de los productos o por lo contrario contratar a una persona específica que se

						encargue del ingreso de la información diaria y que pueda ofrecer reportes con información exacta.
--	--	--	--	--	--	--

Tabla 31: Matriz De Evaluación Del Control Interno – Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- De acuerdo al diagnóstico realizado a los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY’S COLLECTION para el año 2016 se mostraba la empresa de la siguiente manera: En los procesos del área del almacén no existen controles bien establecidos ni diseñados en un flujograma como apoyo en las funciones del personal, no existe una verificación fehaciente de los materiales que ingresan o salen para la producción, no existe personal capacitado para el desempeño de las funciones.
- La empresa ADRY’S COLLECTION en el año 2016 se mostraba de la siguiente manera con respecto a la planificación, no existe un diseño adecuado para los procesos y esto sucede porque la empresa aún no ha desarrollado la misión y visión, al no contar con esto la empresa no podrá desarrollar la planificación estratégica para lograr los objetivos que se tienen pensado. No existe un presupuesto anual para saber con qué recursos contaremos en un determinado plazo. No se hace un recuento físico de las existencias.
- Con respecto a la gestión de almacenes en la empresa ADRY’S COLLECTION se muestra de la siguiente manera para el año 2016, el personal del área de almacén no está capacitado para llevar un adecuado control del stock; ya que no saben qué nivel de existencia es necesaria para cada artículo en los diferentes modelos de prendas a confeccionar. No se lleva un control adecuado de las prendas que están proceso de producción y por ende no se tiene la información adecuada para responder ante el cliente y por último las existencias no han sido codificadas para una mejor identificación y reconocimiento de la misma,
- Por último en la empresa ADRY’S COLLECTION en el año 2016 con respecto al servicio al cliente se muestra de la siguiente manera, no se han hecho estudios de los procesos logísticos de la mercadería que sale, no se han planteado como objetivo obtener certificado de calidad por la confección de las prendas y por último la atención al clientes es regular por lo que la empresa no tiene clientes fidelizados y constantemente llegan clientes nuevos y por el lapso de 1 año se van.

RECOMENDACIONES

- La empresa ADRY’S COLLECTION, debe de tener en cuenta la importancia de implementar el control interno en las operaciones del almacén, al implementarlo podrá desarrollar todo su potencial para poder progresar como empresa; ya que los procesos que tienen aún son muy débiles y hay mucho en que trabajar, además le falta implementar áreas que apoyen el trabajo en conjunto. Al implementarlo se debe de realizar una nueva encuesta para saber lo que se ha logrado en un determinado tiempo.
- Al implementar el control interno la empresa ya tendrá más claro a dónde quiere llegar y eso ayudará para diseñar la planificación del área de almacén ya que contaremos con las herramientas adecuadas para agilizar los procesos y hacerlas más eficientes. Trabajar en un presupuesto anual para un mediano y largo plazo así tener más definido con los recursos que podrá contar la empresa. Y por último establecer dentro de las políticas realizar inventarios cada determinado tiempo, el que sea necesario para llevar un adecuado control.
- Se recomienda que la empresa ADRY’S COLLECTION capacite a su personal con cursos especializados en gestión de almacén, de esa forma se podrá llevar un mejor control en la mercadería que ingresa, en las prendas que entran a producción y las prendas que han sido aceptadas para la entrega al cliente. Por otro lado organizar el área de almacén, haciendo la codificación de las existencias para una mejor identificación por parte del personal y los procesos sean más ágiles.
- Por último hacer una encuesta de satisfacción del cliente y evaluar las sugerencias por parte de este para poderlas tomar en cuenta y así implementarlas para poder fidelizar a los clientes. Por otro lado hacer un estudio para implementar el servicio de logística, saber de dónde vienen nuestros clientes y facilitarles el transporte de su mercadería y darle un plus a nuestros servicios. Si bien es cierto la empresa en sus prendas es reconocida por sus acabado impecables, sin embargo se debe de poner como meta en mediano plazo a contar con un certificado de calidad, y así garantizar nuestro producto y así los clientes se puedan sentir con el producto que están adquiriendo.

REFERENCIAS

7. Bibliografía

- Añazco, M. (2012). *Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales "TAC"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Arteaga Valdivia, C. A., & Olgún Acuña, V. H. (2014). "La Mejora En El Sistema De Control Interno De Logística Y Su Influencia En La Gestión Financiera De La Empresa Comercial Cipsur E.I.R.L - Año 2014". (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Perú.
- Barbarán Barragán, G. M. (2013). "Implementación Del Control Interno En La Gestión Institucional Del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios Del Perú". (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Barreiros Carrera, A. E. (2012). "Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa KAWA MOTORS". (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Ecuador, Quito.
- Bernal Pisfil, F. (2010). *Proceso de Supervisión del Trabajo de Auditoría*. Lima: Actualidad Empresarial.
- Campos Guevara, C. E. (2003). "Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado". (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Carreño, V. (2012). "Diseño de Procedimientos de Control Administrativo y Contable para Mejorar los Rendimientos Financieros de la Microempresa Xi Ferreterías". (Tesis de Licenciatura). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Carro Paz, R., & Gonzales, G. D. (2013). *Gestión de Stocks*. Argentina: Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico.
- Casanovas, A. (2016). *Gestión de Políticas de Empresa. Serie de Cuadernos sobre Cumplimiento Legal*, 1.
- Castier, E. N. (2010). *¿Cómo enseñar a determinar costos? Un problema no resuelto*. Argentina.
- Castillo, R. (19 de 05 de 2017). *Sistema de información y comunicación COSO III. Principio 13*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>
- Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). "Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional S.A.S.". (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Javeriana De Cali, Cali, Colombia.
- Contraloría General De La República. (01 de Octubre de 2006). *Normas del Control Interno*. Obtenido de Ministerio de Viviendas: <http://www.vivienda.gob.pe/Paginas/ministerio/SCI/Documentos/normatividad/NORMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Contraloría General de la República de Costa Rica. (09 de 2012). *Seguimiento del sistema de Control Interno*. Obtenido de Curso Modular sobre Control Interno: http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/transparencia/control_interno/capacitacion/Le%207%20Seguimiento.pdf
- Cruzado Carrión, M. E. (2015). "Implementación de un Sistema de Control Interno en el Proceso Logístico y su Impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014". (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa, V. A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *II Programa de Preparación Económica para Cuadros*. La Habana, Cuba: Combinado de Periódicos Granma.
- Escobar, M. (2013). "El Diseño e Implementación de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para una Empresa que Fabrica Cajas de Cartón Corrugado". (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Flores Vera, I. T., & Rojas Tinoco, A. D. (2015). "Evaluación del Control Interno al Área de Inventario de la Empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil". (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

- Francisco Marcelo, L. (2014). "Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico". (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Gámez Peláez, I. (2010). Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía". (*Tesis doctoral*). Universidad de Málaga, Málaga, España.
- García Quispe, J. L. (2012). "El control interno y la auditoría interna". *Actualidad Empresarial, Primera Quincena de Noviembre*(N°266), 2.
- García Valdeavellano, L. N. (2013). "Implicancias del Control Interno en la Gestión de las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana 2011-2012". (*Tesis de Maestría*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Gómez Rojas, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Anestesiología*, 49.
- Gómez, G. (11 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de Manuales de procedimientos y su uso en control interno. : <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Balanced Life S.L.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- La Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Obtenido de Departamento de estudios e investigaciones: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticon corrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Malca Gonzales, M. A. (2016). "El Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Agroindustriales en Lima Metropolitana - 2015". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Manene, L. (08 de Agosto de 2012). *Gestión de Existencia e Inventarios*. Obtenido de Administración, Compras, Conocimientos: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/08/08/gestion-de-existencias-e-inventarios/>
- Martínez, L. (01 de Enero de 2004). *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?* Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- Matos, F. (11 de Marzo de 2013). *Evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Mesa Martínez, J. (29 de Abril de 2018). *La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo*. Obtenido de Grupo P&A: <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
- Mesa Pinto, M. N. (2014). Principios, objetivos, componentes y normas del sistema de control interno. *Actualidad Gubernamental*, 3-4.
- Meza, R., Morales, C., & León, J. (2003). *Planificación operativa*. Unidad Regional de Asistencia Técnica.
- Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1992). *"El Proceso Estratégico"*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Misari Argandoña, M. A. (2012). "El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Monterroso, E. (01 de Junio de 2012). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Obtenido de The Logistic Process and Supply Chain Management: <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/el-proceso-logistico-y-la-gestion-de-la-cadena-de-abastecimiento>
- Morrisey, G. (1996). *Planeando con Morrisey*. España: Pearson.
- Mudarra Valdivia, C. J., & Zavaleta Contreras, S. F. (2018). "El Control Interno de Inventarios y su relación con la Rentabilidad de la Empresa Minimarket San Marcos S.A.C., periodo 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Muñiz Gonzales, R. (2016). *Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición*. Madrid: Ediciones CEF.

- Murillo Ruiz, P. J., & Palacios Risco, T. E. (2013). "Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Nebrera Herrera, J. (1999). *Introducción a la calidad*. Sevilla: CCI.
- Núñez Mendoza, A. (19 de Abril de 2004). *deGerencia.com*. Obtenido de "Cómo identificar las funciones de los puestos": https://degerencia.com/articulo/como_identificar_las_funciones_de_los_puestos/
- Pérez Ruiz, C. K. (2014). "La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo Enero a Setiembre 2011 Y 2012". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ramos, D. (11 de Abril de 2013). *Integridad y valores éticos*. Obtenido de Control Interno: <http://david-ramosm.blogspot.com/2013/04/introduccion.html>
- Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. (31 de Julio de 2014). *Actividades de Control según COSO II*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2867-actividades-de-control-segun-coso-iii>
- Robleto, A. (2015). "Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014". (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Nicaragua.
- Rodriguez Carrazana, Y., & Guerra Garcés, M. (Enero de 2009). *Modelo de Identificación de los Riesgos de Control Interno para la Actividad Empresarial*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2009a/cgs.htm>
- Salazar Catalán, L. K. (2014). "EL Control Interno: Herramienta Indispensable para el Fortalecimiento de las Capacidades de la Gerencia Pública de hoy". (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sánchez, M. (2013). "Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico fiscal provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Taylor Writer, E. (06 de Octubre de 2010). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de WordPress: <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia - Servicio al cliente*. USA: Best Sellers Publishing.
- Ucha, F. (27 de 01 de 2014). *Planeamiento*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/planeamiento.php>
- Valdez Díaz, M. D. (03 de Setiembre de 2014). *Concepto e importancia de la administración estratégica*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/concepto-e-importancia-de-la-administracion-estrategica/>
- Vásquez Rojas, C. (23 de Octubre de 2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Vega Flor, J. G. (2009). "Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, aplicando la nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el 2009". (*Tesis de Licenciatura*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Vera Tudela, V. (17 de Febrero de 2017). *Segregación de Funciones: Un candado abierto para un posible fraude*. Obtenido de BDO Blog Perú: <http://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/febrero-2017/segregacion-de-funciones-un-candado-abierto-para>
- Zambrano, R. (2011). "Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la compañía Circolo S.A.". (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1:

ENCUESTA 01

INSTRUMENTO PARA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Nombre de la empresa:			
Distrito:		Fecha:	
<p>El objetivo de este cuestionario es proporcionar una descripción del Control Interno actual de su empresa. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.</p> <p>La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre la relación del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de ADRY’S COLLECTION. Agradecemos de antemano su colaboración.</p>			

DATOS PERSONALES

Instrucciones: Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1 Edad

- (1) De 18 a 30 años
- (2) De 31 a 40 años
- (3) De 41 a 50 años
- (4) De 51 a 60 años
- (5) Más de 60 años

2 Grado de Instrucción

- (1) Nivel Secundario
- (2) Nivel Técnico Incompleto
- (3) Nivel Técnico Completo
- (4) Nivel Universitario

Instrucciones: Aparecen a continuación una serie de afirmaciones. Juzgue la frecuencia en que cada situación es realizada por los trabajadores. Use la siguiente escala de puntuación y **marque con una “X”** la alternativa seleccionada:

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Bastante a menudo	Siempre
0	1	2	3	4

EL TRABAJADOR...

1	¿Usted conoce o ha leído el código de ética de su empresa?	0	1	2	3	4
2	¿Usted conoce las políticas, normas y valores de su empresa?	0	1	2	3	4
3	¿Conoces la misión, visión y objetivos de la empresa?	0	1	2	3	4
4	¿Conoces el organigrama de tu empresa?	0	1	2	3	4
5	¿Usted cree que el manual de políticas de su empresa es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar a los nuevos empleados?	0	1	2	3	4

6	¿Recibes capacitaciones sobre tus funciones constantemente?	0	1	2	3	4
7	¿Conoces a profundidad cuáles son tus funciones y responsabilidades?	0	1	2	3	4
8	¿Se han evaluado de forma objetiva las operaciones que se realizan en tu área?	0	1	2	3	4
9	¿Crees tú que en el área de almacén existen operaciones que se deben de mejorar o implementar algunas nuevas?	0	1	2	3	4
10	¿Estás dispuesto a los cambios para mejorar las operaciones del área de almacén?	0	1	2	3	4
11	¿Realizas más funciones de lo que te compete para el puesto que tienes dentro del área de almacén?	0	1	2	3	4
12	¿Tienes acceso fácil de la información del área de almacén o de otras áreas?	0	1	2	3	4
13	¿Te sientes motivado por la empresa para desempeñar bien tus funciones dentro del área de almacén?	0	1	2	3	4
14	¿Usted cree que la empresa cuenta con un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información?	0	1	2	3	4
15	¿Recibes información motivadora, de conocimiento de la misión, visión y objetivos, revistas, etc. Mediante correo electrónico?	0	1	2	3	4
16	¿Existe alguna comunicación con los clientes o proveedores para conocer su grado de satisfacción con los productos que se ofrecen?	0	1	2	3	4
17	¿Se te hace alguna evaluación por el cumplimiento de tus funciones?	0	1	2	3	4
18	¿Se te evalúe constantemente sobre tus logros personales, profesionales y si has cumplido con los objetivos de la empresa?	0	1	2	3	4
19	¿Estás dispuesto a plantear soluciones o estrategias para que las funciones de tu área mejoren?	0	1	2	3	4

ANEXO 2:

ENCUESTA 02

INSTRUMENTO PARA EVALUACION DE LOS OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN

Nombre de la empresa:	
Distrito:	Fecha:
<p>El objetivo de este cuestionario es proporcionar una descripción de los objetivos de las operaciones del almacén actual de su empresa. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.</p> <p>La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre los objetivos de las operaciones del almacén de su empresa. Agradecemos de antemano su colaboración.</p>	

DATOS PERSONALES

Instrucciones: Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1 Edad

(1) De 18 a 30 años

(2) De 31 a 40 años

(3) De 41 a 50 años

2 Grado de
Instrucción

(1) Nivel Secundario

(2) Nivel Técnico Incompleto

(3) Nivel Técnico Completo

(4) De 51 a 60 años
(5) Más de 60 años

(4) Nivel Universitario
Incompleto
(5) Nivel Universitario Completo

Instrucciones: Aparecen a continuación una serie de afirmaciones. Juzgue la frecuencia en que cada situación es realizada por su Trabajador. Use la siguiente escala de puntuación y **marque con una “X”** la alternativa seleccionada:

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Bastante a menudo	Siempre
0	1	2	3	4

TRABAJADOR...

1	¿Se efectúa un recuento físico de todas las existencias en almacén?	0	1	2	3	4
2	¿Existe un presupuesto anual para disponer de los recursos a mediano/largo plazo?	0	1	2	3	4
3	¿Verifican los almaceneros las cantidades recibidas contra los informes de producción, recepción y otros?	0	1	2	3	4
4	¿Los encargados del almacén saben determinar qué nivel de existencias es necesario de cada artículo?	0	1	2	3	4
5	¿Se lleva una adecuada gestión de los productos en proceso de fabricación?	0	1	2	3	4
6	¿En el almacén se identifica a los artículos por códigos o nomenclatura?	0	1	2	3	4
7	¿Usted cree que los procesos logísticos ayudan con la rapidez en las entregas del producto?	0	1	2	3	4
8	¿La empresa cuenta con certificado de calidad de sus productos?	0	1	2	3	4
9	¿Usted cree que se brinda una adecuada atención para la fidelización de los clientes?	0	1	2	3	4

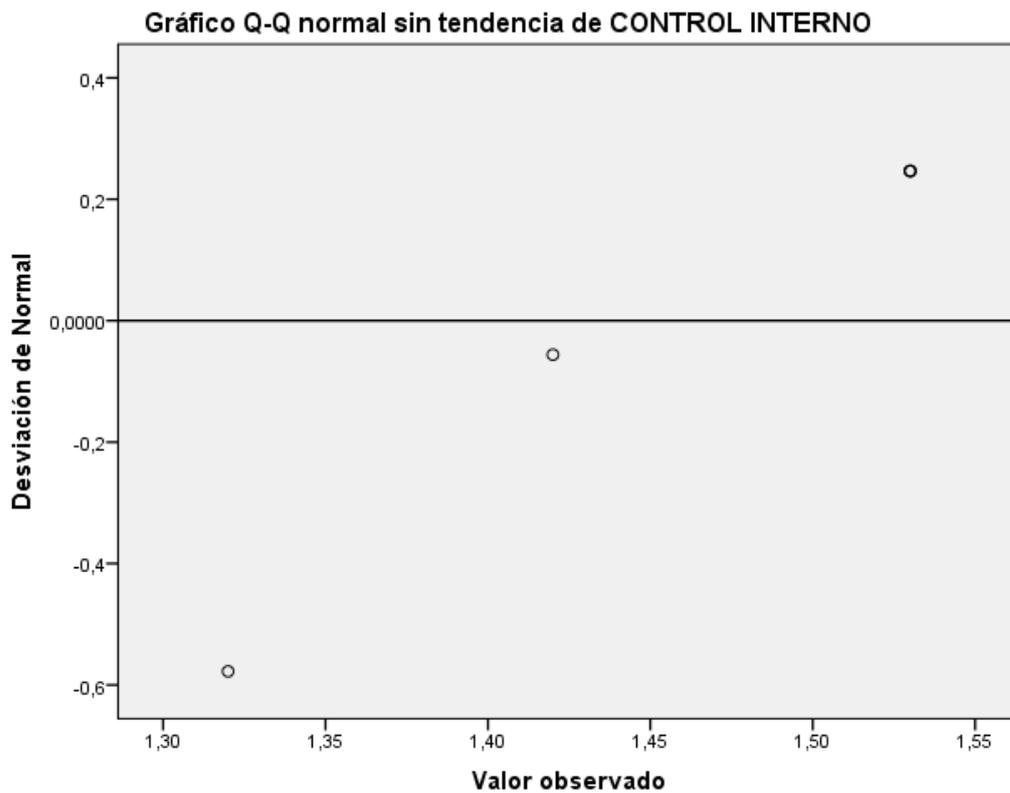
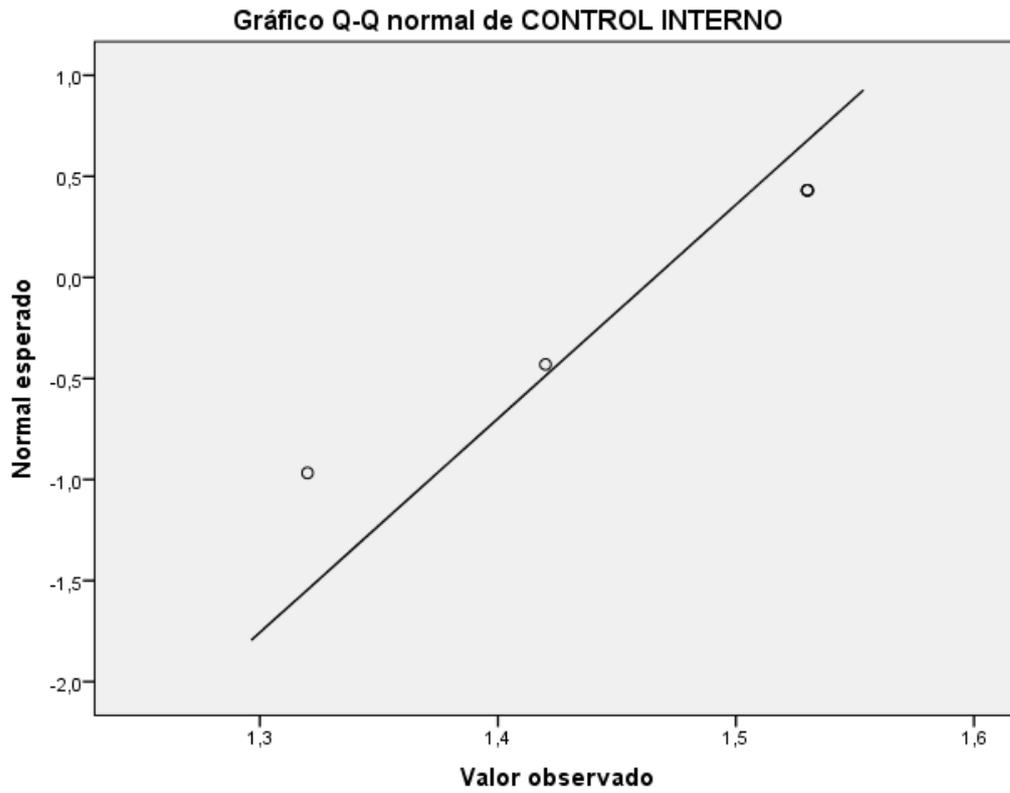
ANEXO 3:
CONTROL INTERNO NORMALIDAD
Resumen de procesamiento de casos

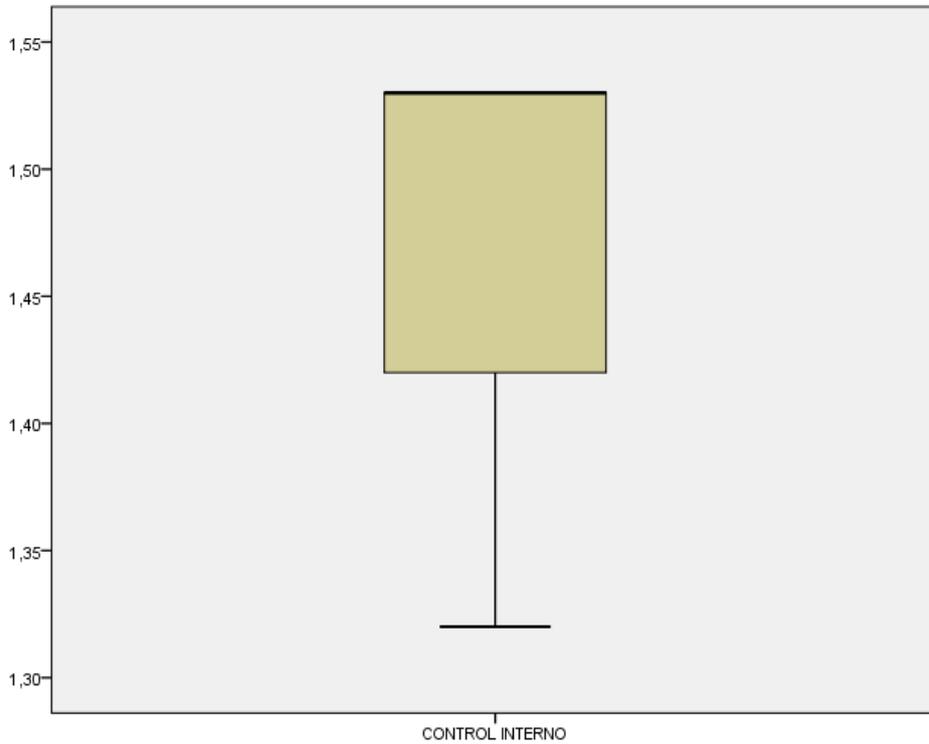
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONTROL INTERNO	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
CONTROL INTERNO	Media	1,4660	,04226
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior 1,3487 Límite superior 1,5833	
	Media recortada al 5%	1,4706	
	Mediana	1,5300	
	Varianza	,009	
	Desviación estándar	,09450	
	Mínimo	1,32	
	Máximo	1,53	
	Rango	,21	
	Rango intercuartil	,16	
	Asimetría	-1,196	,913
	Curtosis	-,019	2,000

CONTROL INTERNO - GRÁFICOS





ANEXO 5:

OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN NORMALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%

Descriptivos

	Estadístico	Error estándar
Media	,7580	,09463
Límite inferior	,4953	

OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	1,0207	
	Media recortada al 5%		,7494	
	Mediana		,6700	
	Varianza		,045	
	Desviación estándar		,21159	
	Mínimo		,56	
	Máximo		1,11	
	Rango		,55	
	Rango intercuartil		,33	
	Asimetría		1,517	,913
	Curtosis		2,608	2,000

OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN – GRÁFICOS

Gráfico Q-Q normal de OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN

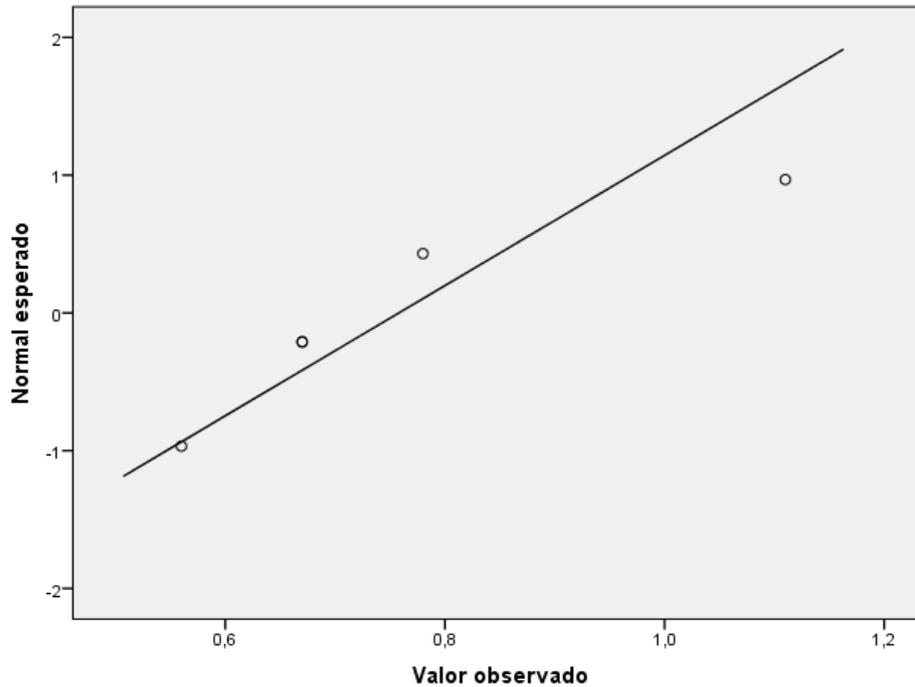
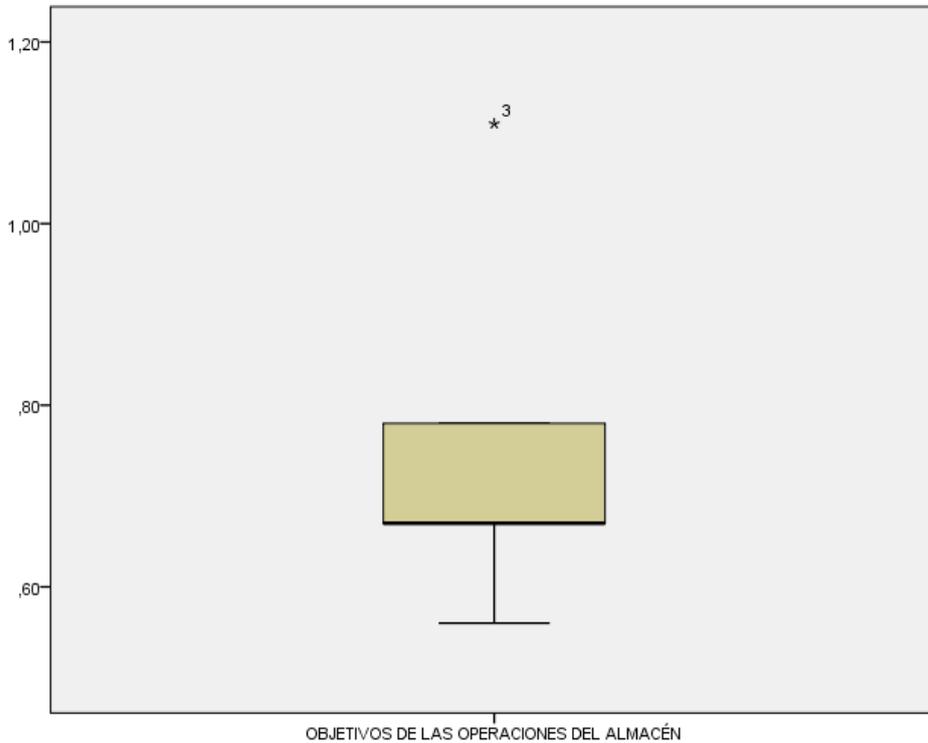
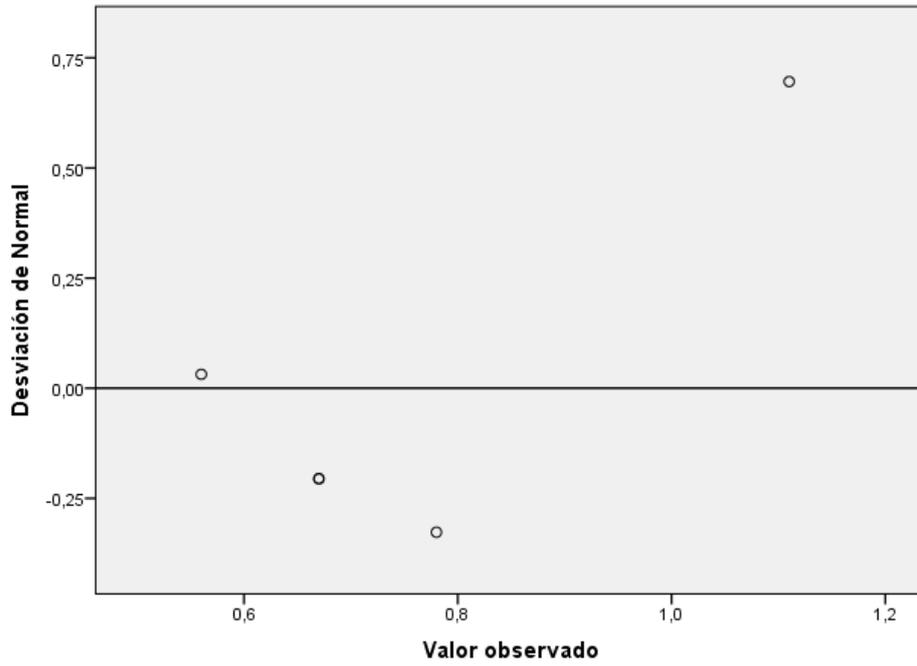


Gráfico Q-Q normal sin tendencia de OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN



ANEXO 4:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS OBJETIVOS DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN DE ADRY'S COLLECTION – LIMA 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál será el impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>PE1: • ¿Cuál será el impacto de la planificación en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016?</p> <p>PE2: • ¿Cuál será el impacto de la gestión de almacén en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016?</p> <p>PE3: • ¿Cuál será el impacto del servicio al cliente en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar el impacto del control interno en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>OE1: • Determinar el impacto de la planificación en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016.</p> <p>OE2: • Determinar el impacto de la gestión de almacén en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016</p> <p>OE3: • Determinar el impacto del servicio al cliente en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>El control interno impacta significativamente en los objetivos de las operaciones del almacén de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <p>HE1: • La planificación impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016.</p> <p>HE2: • La gestión de almacén impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016.</p> <p>HE3: • El servicio al cliente impacta positivamente en el control interno de la empresa ADRY'S COLLECTION – Lima 2016.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Control Interno <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos de las operaciones del almacén 	<p><u>TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Según el Propósito: Aplicada Según el diseño de Investigación: No Experimental. <p><u>MATERIAL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Unidad de Estudio: Empresa Adry's Collection Población: Área de almacén de la empresa Adry's Collection Muestra: 5 trabajadores (No probabilístico)