

“EL CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN DE
SUMINISTROS Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS
OPERATIVOS DE TURISMO CIVA SAC, CERCADO
DE LIMA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador público

Autores:

Leslie Katherine Carrasco Espinoza
Wilfredo Nieto Rosasas

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli
<https://orcid.org/0000-0002-8401-1801>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Fredy Balwin Macavilca Capcha	25692225
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Jorge Luis Morales Santivañez	19809242
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Ericka Nelly Espinoza Gamboa	10612065
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza, mi protector y mi ayuda. A mis padres por sus enseñanzas y consejos, son mi mayor motivación, siempre me tienen presente en sus oraciones.

Leslie Katherine Carrasco

A Dios y a mi familia.

Wilfredo Nieto Rosasas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos las bendiciones de Dios. Agradecemos a nuestro asesor Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli, por ser nuestro principal guía en este trabajo de investigación y a nuestras respectivas familias que nos apoyan y comparten nuestra alegría en cada logro.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
Realidad problemática	11
Variable Independiente	12
Control interno	12
Variable Dependiente.....	17
Costos Operativos	17
Formulación del problema	20
Problema General.....	21
Problemas Específicos	21
Objetivos.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivo específico	22
Hipótesis	22

Hipótesis general.....	23
Hipótesis específicas.....	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
Tipo de Investigación.....	24
Tipo de Diseño	25
Poblacion.....	25
Muestra	26
Técnica.....	26
Cuestionario	26
Análisis documental.....	27
Observación	27
Instrumentos.....	27
Guía de observación.....	27
Entrevista	28
Lista de cotejo.....	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	31
Objetivo General.....	31
Análisis documental.....	31
Objetivo Específico 01.....	38
Análisis documental.....	38
Objetivo Específico 02.....	42
Guía de observación.....	43

Objetivo Específico 03.....	51
Guía de observación.....	52
Discusión.....	59
Hipótesis general.....	59
Hipótesis Específica 01	59
Hipótesis Específica 02.....	60
Hipótesis Específica 03.....	60
Conclusiones	61
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entrevista 1	34
Tabla 2 Entrevista 2	37
Tabla 3 Inventario 2020	40
Tabla 4 Inventario 2021	41
Tabla 5 Comparativo	42
Tabla 6 Capacitación de Control Interno	47
Tabla 7 Cronograma de Capacitación	48
Tabla 8 Formato Evaluación	49
Tabla 9 Políticas de Capacitaciones	50
Tabla 10 Compromiso Jefaturas	51
Tabla 11 Entrevista formato	70
Tabla 12 Operacionalización de variables	71
Tabla 13 Matriz de consistencia	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factura F001-6968	44
Figura 2 Factura F001-7132	45
Figura 3 Nota de Crédito FC01-58	46
Figura 4 Proceso de Recepción	53
Figura 5 Factura F001-253421	54
Figura 6 Guía de Remisión	55
Figura 7 Orden de Compra 3302226	56
Figura 8 Control de Entrada de Mercancía 1310688	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, la problemática nace con la finalidad de contrarrestar la necesidad de mejorar el control en el almacén de suministros de la empresa de transporte Turismo CIVA S.A.C. Se tiene como objetivo general determinar de qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Según lo observado se puede ver que teniendo un adecuado control de inventarios se obtienen resultados que mejoran los costos operativos. Consideramos que la falta de control del inventario de los suministros dificulta a la empresa lograr objetivos financieros. Con la ayuda de un plan de capacitación, podemos obtener mejoras del personal de la empresa con respecto a eficiencia de sus labores, habiendo mejores resultados en cuanto al circuito de la información. Según lo investigado en la presente tesis, se observaron problemas en la valorización de inventarios, debido a la falta de conocimiento en normas contables relacionadas al almacén de suministros, no contribuyendo con el logro de objetivos.

PALABRAS CLAVES: Control interno, costos, almacén.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Teniendo como escenario las últimas décadas, el control interno como herramienta de ayuda a la gestión, es un proceso integral donde participa toda la empresa y está enfocado en cuidar el uso de los bienes y recursos con eficiencia, eficacia y transparencia, lo que se ve reflejado en los estados financieros. Teniendo como los modelos de control interno más conocidos: el COSO (USA), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica).

Él área de costos de una aerolínea es una parte fundamental de la misma, porque define los costos incurridos durante la operación del negocio, permite el análisis y la medición de eficiencias de costeo y sus resultados son cruciales para la toma de decisiones por parte de la gerencia; por lo que se vuelve un área muy sensible para el negocio. También se debe considerar que una aerolínea está sujeta a factores muy volátiles y totalmente ajenos al dominio y poder de decisión de la compañía, como es el caso del valor correspondiente a tasas aeronáuticas y combustibles.

El sistema de control interno que tenga la compañía en esta área será de vital importancia para la misma, ya que permitirá mitigar el riesgo en algún tipo de transacción, y proporcionará a sus accionistas seguridad con respecto a que los costos incurridos corresponden realmente a la operación del negocio y de manera indirecta, que los activos de la compañía se encuentran en la misma y no corren ningún tipo de peligro. (Apolinario, 2015)

En el Perú, basados en los reglamentos afines a contabilidad, el control interno supervisa fiscaliza gestiones dentro de la Institución con la finalidad de que los recursos se administren de manera eficaz y eficiente.

En las empresas de transporte de carga y pasajeros es imprescindible llevar un control estricto de suministros debido a su importancia en el engranaje de la empresa, asimismo al constante movimiento de los repuestos utilizados en las unidades de transporte, además del control que ayude a reducir los costos o incluso a rebajarlos.

La empresa de transporte Turismo CIVA S.A.C. es una empresa peruana dedicada al transporte de carga y pasajeros vía terrestre, que últimamente se viene encontrando con dificultades en el almacén de suministros ya que no cuenta con un control interno adecuado, afectando los costos operativos. Se ha detectado problemas como repuestos sin rotación y falta de control en las compras de suministros, estas entre otras deficiencias, fueron los motivos que nos llevaron a hacer este trabajo con la finalidad de minimizar los riesgos en el almacén ayudando a disminuir los costos operativos.

Variable Independiente

Control interno

(Quispe, 2021) en su tesis “El control interno y su incidencia en la logística de almacén de la empresa IMCO ACEROS, S.A.C. 2020” nos menciona que determinó que existe una incidencia directa entre control interno y la logística del almacén de IMCO ACEROS, S.A.C., además el autor concluye a través de la aplicación de los indicadores de logística en almacén que la rotación de inventarios es muy baja por lo que la empresa

no está aprovechando los recursos que dispone, estos errores se pueden corregir con un control interno recurrente y posterior.

(Plasencia & Pesantes, 2019) en su tesis “Deficiencias del control interno de almacén y la incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C. Trujillo 2019” los autores mencionan que se detectaron diversas deficiencias relacionadas con el control interno del área de almacén como una incorrecta organización en la ubicación y clasificación de suministros, equipos, muebles y enseres, se hallaron espacios reducidos en el almacén produciendo que los bienes puedan sufrir mermas en la calidad. Además, su investigación propone mejoras en el área de almacén de tal manera que la empresa cuente con un control interno adecuado con lo que respecta a procesos y procedimientos del área de almacén y así no ver afectada su rentabilidad.

(Quillatupa, 2021) en su tesis “El Control Interno de almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de Inversiones AQP, Lima 2020.”, el autor menciona que por medio de la examinación e indagación empleadas en la empresa privada de Lima 2020, el autor obtuvo la conclusión que llevar un control interno en el almacén de una compañía favorece en alto nivel a la rentabilidad, porque esto ayuda a reducir riesgos, perdidas que perjudiquen económica y financieramente a las empresas, y a la vez su sostenimiento se vea en peligro.

(Mirano & Minchán, 2019) en su tesis “Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019”, los autores mencionan que tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto,

2019. Asimismo, su conclusión general del estudio fue que se constató que el deficiente control interno de almacén ha generado constantes pérdidas económica cuyo monto ascendió a un total de S/ 26,706.19 el cual ha repercutido de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, por tal razón, se determinó que el control interno de almacén incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019.

(Roldan & Tarrillo, 2019) en su tesis “El control interno y su efecto en la ejecución de los gastos operativos en las empresas industriales, una revisión de la literatura científica”, los autores mencionan de acuerdo a los resultados obtenidos y luego estudiados muestran que el control interno es una herramienta de gestión que pueda ayudar a mejorar los procesos y las operaciones internas de las empresas industriales; Así mismo, ayuda a afianzar el desarrollo de auditoria interna para la gestión económica y financiera de la empresa, esclareciendo la importancia de los conceptos y definiciones relacionados con el tema en mención para el logro de los objetivos.

(Benavidez et al., 2020) en su tesis “Evaluación de los procedimientos de control interno y su incidencia en los registros contables del inventario de materia prima de la Empresa Tobacco Group, durante el primer semestre del año 2019” los autores mencionan en su conclusión, el análisis del sistema del control de inventario de la empresa Tobacco Group, S.A. les permitió conocer a través de las evaluaciones realizadas por medio de datos cualitativos y Cuantitativos, empleando los instrumentos de investigación, que la aplicación adecuada de un sistema de control de inventario con base al marco de control interno coso, asimismo permitió evaluar los riesgo que afectan el manejo de inventario y

esto le ayudará a alcanzar un nivel alto en la eficiencia y eficacia del proceso de producción.

(Sánchez et al., 2020) en su tesis “Evaluación del sistema de control interno en el área de inventarios para la empresa Medigen IPS S.A.S”, los autores mencionan que su propuesta de presentación de caso, hace referencia a como el control interno es usado como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las organizaciones, con miras a garantizar el desarrollo de dichos procesos que son ejecutados por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad. Asimismo, diagnosticar el proceso de control de inventarios que tiene en la actualidad la empresa, ya que es de vital importancia que esta tenga en conocimiento la realidad de la información, siendo los inventarios uno de los activos más importantes en el desarrollo de su objeto social. Además, los autores desarrollaron una matriz DOFA que evaluó el proceso e identificó debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Los inventarios son los activos más expuestos a manipulación por su alta rotación, y los controles físicos no son suficientes para evitar su deterioro o pérdida, lo que puede generar una incorrecta toma de decisiones. Se espera una vez concluido este estudio de caso se determinan mejoras de procedimientos, costumbres, actitudes del personal involucrado indirecta y directamente lo que genera recomendaciones para el manejo de los inventarios.

(Morales, 2020) en su tesis “Propuesta de mejoras al control interno de inventario de mercadería en Agro Veterinaria Carmita”, el autor menciona que la empresa presentaba inconvenientes en el control interno del inventario de mercaderías, los que generaban constantes pérdidas por deterioro y caducidad, desabastecimientos y

sobreabastecimientos en varios productos, saldos no conciliados con contabilidad, entre otros. Asimismo, para los análisis de la problemática, se permitió concluir que, de contar la empresa con un manual de políticas y procedimientos de manejo en la bodega, permitirán superar los problemas de control interno de los que adolecen, mejorando el uso de los recursos de la compañía.

Según (Chuga, 2020) en su tesis “Diseño de un control interno de inventario para el almacén Néstor Enríquez ubicado en la ciudad de Tulcán – Carchi – Ecuador”, el autor menciona que la implementación de un sistema de control Interno de Inventarios, como paso fundamental a la nueva era, con herramientas tecnológicas, esta implementación se basa en la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 con la finalidad de facilitar el control y dinamizan el mundo de los negocios mediante el mejoramiento en la administración. Los Inventarios son aquellos activos destinados para la venta conforme al giro del negocio o utilizados para un proceso de transformación y al final de este sean vendidos. Asimismo, por tal motivo se plantea nuevas estrategias, misión, visión, políticas y valores, como parte de la propuesta se plasma flujogramas de procesos en esta nueva implementación.

(Apolinario, 2015) en su tesis “Evaluación del sistema de control interno en una aerolínea y su impacto en los costos” el autor indica que un sistema de control interno adecuado, permita detectar posibles riesgos significativos que afecten directamente a la compañía y que puedan atentar contra la posibilidad de garantizar los activos de la misma.

Variable Dependiente

Costos Operativos

(Altamirano, 2020) en su tesis “Propuesta de diseño de gestión de compras para la reducción de costos operativos en la empresa MEGAFOOD en el año 2020”, el autor menciona un diagnóstico que se realizó mediante visitas, fotografías e información brindada por la empresa, gracias a ello se logró identificar los problemas y Encontró como causa principal a la falta de plan de compras con una pérdida monetaria de S/. 7,059.04 por esto el objetivo general es disminuir los costos operativos con la propuesta de mejora en la gestión de compras, a través de la implementación de diferentes herramientas como: Kardex, Mof, Cronograma de capacitaciones, Requerimiento y Homologación de proveedores. Estas nos ayudaran a resolver las desviaciones encontradas dentro de la empresa como las incidencias de insumos malogrados por la deficiente rotación de insumos dentro del almacén y los excesivos retrasos en la entrega del servicio porque los trabajadores no tenían claras sus funciones.

(Viches, 2019) en su tesis “Propuesta de mejora en el área de producción para reducir costos operativos en las empresas molineras de Trujillo” el autor menciona en el presente proyecto tiene como objetivo diagnosticar los costos operacionales en el área de producción para diseñar una propuesta de mejor en las empresas molineras en la ciudad de Trujillo, para incrementar su rentabilidad para lo cual se aplicará temas como distribución de planta, señalización total de la empresa, entre otros. Asimismo, se realizó un diagnóstico actual de la empresa permitiendo de esta manera determinar lo problemas en cada uno de sus procesos productivos. Después de ello se procedió a realizar los

cálculos con la utilización de herramientas con la finalidad de maximizar las ganancias y al mismo tiempo minimizar los costos de la producción.

(Vásquez, 2021) en su tesis “Optimización de la gestión de almacén mediante la metodología Lean para reducir los costos operativos en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel”, el autor menciona sobre la investigación tiene como punto de partida el análisis actual de la empresa, teniendo como objetivo principal el comportamiento de la gestión de almacén en la recepción de materiales, almacenamiento y control de inventario, así como en el despacho de existencias. El principal problema se ve reflejado en los costos operativos que generan la gestión del almacén, teniendo como objetivo reducir los costos operativos mediante la implementación de la metodología Lean en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel.

(Ramirez, 2020) en su tesis “Estandarización de procesos de despacho para reducir los costos operativos de exportación de arándanos envasados en una empresa agroexportadora en Trujillo departamento de la libertad en el año 2020” el autor menciona que se logró disminuir el costo operativo de exportación y por lo tanto lograr tener un precio competitivo del producto en el sector, así mismo se logró realizar el diagnóstico del proceso de despacho, proponer métodos como la gestión orientada a procesos y herramientas como los diagramas de operaciones y finalmente el esquema del proceso de despacho estandarizado.

(Bustamante, 2020) en su tesis “Propuesta de mejora en el área de producción para disminuir costos operativos en la línea de producción de libros en la empresa grupo MATISSE S.A.C.” el autor menciona que desarrolló la propuesta de mejora comenzando

con la explicación a detalle del proceso productivo de la línea de libros como son: DOP, Tiempo estándar, Balance de Línea, VSM, Formatos de Producción, MRP, MOF.

Además, se inició un plan de capacitación, lineamientos, plan de mantenimiento preventivo y por último se diseñó un layout. Posteriormente se realiza un análisis económico – financiero para constatar que el estudio realizado es viable para la empresa, puesto que se obtuvo un VAN de S/. S/325,862.45, TIR de 99.31%, B/C de 1.3 y PRI de 1.4 años; asimismo el autor concluye que esta propuesta de mejora es factible y a la vez rentable para la empresa Grupo Matisse S.A.C.

(Arellano, 2021) en sus tesis “Sistema de costo I y su incidencia en los costos operativos de la compañía AGROLUA S.A. en el cantón de Santo Domingo”, el autor menciona que el personal no observa que se cumpla los procesos que se establecen en el reglamento interno y no existen políticas que rijan el manejo adecuado del control interno de la compañía, asimismo la empresa no tiene elaborado un manual de procedimientos, en cuanto a los indicadores de rentabilidad se tiene como hallazgo principal que la empresa cuenta con demasiados costos y gastos operacionales por lo que genera poca utilidad.

(Mazo, 2018) en su tesis “Propuesta de reducción de los costos operativos en la planta de pasteurización de la cooperativa Colanta Medellín”, el autor nos dice que es necesario para Colanta la implementación de un programa de producción que ayude a disminuir el lavado de equipos y de esta forma permita el cuidado de los recursos naturales como el agua, además minimizar los costos operativos por lavado de equipos.

(Sánchez, 2019) en su tesis “Los costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de

Tungurahua” el autor menciona que el estudio fue establecer la afectación que los costos operativos de transporte tienen en la redistribución de los ingresos de las Cooperativas de Transporte Pesado de la provincia de Tungurahua, dado que, actualmente se ha identificado una problemática que afecta directamente al normal desenvolvimiento de la institución.

(Romero, 2019) en su tesis “Determinación del costo operativo y administrativo de una panificadora”, el autor menciona que se enfocó en realizar un análisis de la situación actual del departamento de crédito y cobranza y su incidencia en las cuentas por cobrar el cual determinó que existen muchas falencias en la gestión de la concesión del crédito y la recuperación de la cartera, dentro de este proceso investigativo también se evidenció la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores que se deben recuperar. Asimismo, el autor indica que para fortalecer la gestión de créditos y cobranzas donde se establecerán objetivos departamentales y funciones específicas del área para evaluar a los clientes al momento de conceder un crédito con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa. (Luna et al., 2019)

Formulación del problema

Un sistema de control interno es la representación integrada de un conjunto de normas y procedimientos, métodos, principios y valores propios de una organización, de manera tal que puedan garantizar niveles de coordinación procesal y técnica como base para la generación de información de valor para la toma de decisiones y la evaluación de resultados, que son asumidos formalmente por la estructura organizacional para salvaguardar sus activos, garantizar la

confiabilidad y razonabilidad de sus estados financieros a la vez que integra variables operacionales y administrativas. (Luna et al., 2019)

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la empresa de transporte Turismo CIVA S.A.C. donde se presentan dificultades en el control de los suministros al no contar con un registro claro sobre el stock de los mismos habiendo inconvenientes como irregularidades al contrastar stock físico contra el stock según sistema, también se presentan diversos problemas como tener repuestos que no se utilizarán, suministros que ocupan espacios considerables, inconvenientes para cumplir con la demanda del cliente interno, entre otros.

Para contar con un eficiente control de inventarios necesitamos conocer el proceso de recepción de los suministros hasta su almacenamiento y su ingreso al sistema donde se lleva el control de stock. También se entrevistará a las jefaturas con la finalidad de determinar de que manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima 2020, a fin de optimizar la mayor cantidad de recursos de la empresa.

Finalmente se obtendrán propuestas que ayuden con la mejora del desempeño del control interno.

Problema General

¿De qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?

Problemas Específicos

¿De qué manera la política el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?

¿De qué manera la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?

¿De qué manera la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?

Objetivos

Objetivo general

Evaluar qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Objetivo específico

Establecer de qué manera la política el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Determinar de qué manera la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Demostrar de qué manera la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis

Las hipótesis son las posibles respuestas y/o resultados a lograr al término de la investigación.

A continuación, detallaremos la hipótesis general y las hipótesis específicas de nuestra investigación:

Hipótesis general

- El control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis específicas

La política del control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

La capacitación en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

La aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

El presente trabajo es de investigación aplicada, ya que se propone dar solución a un problema de la realidad. Tal como se menciona en el siguiente texto:

“La investigación aplicada, por su parte, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres.” (Baena, 2017, pág. 18)

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.”

(Hernández et al., 2014, pág. 93)

“En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. En el enfoque cualitativo se proponen estudios con análisis del contenido lingüístico, como es el análisis de codificación selectiva, en donde se proponen las relaciones que se pueden generar entre las categorías que surgen en los discursos de los participantes.” (Ramos, 2020, pág. 3).

Tipo de Diseño

“Distintos autores han adoptado diversos criterios para catalogar la investigación no experimental. En este libro consideramos la siguiente manera de clasificar dicha investigación: por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan datos. En algunas ocasiones la investigación se centra en: a) Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado. b) Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. c) Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento. En estos casos el diseño apropiado (con un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.” (Hernández et al., 2014, pág. 154)

De acuerdo a los datos empleados es cuantitativa ya que los resultados que se obtendrán servirán como fundamento y su de las técnicas de estadística. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández et al., 2014, pág. 4)

Poblacion

“El censo de población, que es el estudio de la población total de un fenómeno dado...”
(Baena, 2017, pág. 84)

En concordancia a ello la población para esta investigación es de 22 trabajadores, entre gerentes y personal del departamento de Logística.

Muestra

Según (Hernández et al., 2014) “La muestra no probabilística es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.” La muestra es censal y de tipo no probabilística, pues consiste en seleccionar la muestra de acuerdo al criterio del investigador, por eso se ha seleccionado solo a una parte de la población.

Es por eso que se seleccionó a las siguientes personas:

Sr. Luis Miguel Ciccía Vásquez, Gerente General de Turismo CIVA S.A.C.

Sr. Roberto Edson Casani Jorge, jefe de Logística de Turismo CIVA S.A.C.

Sr. Paul Cardenas Suarez, coordinador de almacén de Turismo CIVA S.A.C.

Sr. Erickson Castillo García auxiliar de almacén de Turismo CIVA S.A.C.

Técnica

“Técnicas son los pasos que ayudan al método a conseguir su propósito. Para fines de este trabajo las subdividimos en: técnicas de investigación documental y técnicas de investigación de campo, para observar e interrogar.” (Baena, 2017, pág. 51)

Cuestionario

Probablemente es la técnica de mayor uso en las investigaciones con la finalidad de recolectar datos. “El cuestionario exige objetivos definidos, preguntas bien formuladas, extensión racional, aplicación adecuada y procesamiento correcto de El Proceso de Investigación

Científica 51 los datos obtenidos. Es imprescindible utilizar preguntas de diversos tipos, de acuerdo con la información que se pretenda obtener.” (Espinoza & Toscano, 2015, pág. 50)

Análisis documental

“La investigación documental y de campo son las técnicas básicas de la investigación que nos sirven para recopilar los datos de nuestra investigación.” (Baena, 2017, pág. 69)

Observación

“La observación es el elemento básico. En la observación se pueden utilizar distintas técnicas, como la observación sistemática, la observación participante, encuestas, entrevistas, test, etc. Algunos utilizan metodología cuantitativa La Investigación 37 (por ejemplo los test) y otros, cualitativa (por ejemplo los estudios etnográficos).” (Espinoza & Toscano, 2015, pág. 36)

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos para la presente investigación fueron:

Guía de observación

La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno (Campos & Lule, 2012, pág. 56)

Entrevista

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo. (Díaz et al., 2013, pág. 166)

Lista de cotejo

Manejamos este instrumento ya que nos permite conocer, comprender y analizar el listado de documentos que son importantes para la realización de la investigación. Según (Romo, 2017) contando con la información obtenida durante la investigación, se debe organizar, revisar y clasificar de forma minuciosa para poder iniciar con la interpretación.

Una lista de cotejo es un instrumento de verificación útil para la evaluación a través de la observación (en este caso la lectura de un documento). En ella se enlistan las características, aspectos, cualidades, etcétera, acerca de las cuales interesa determinar presencia (y ausencia). (Romo, 2017, pág. 110)

Documentos a solicitar:

Kardex valorizado del periodo del 2020.

Registro de compras del periodo 2020.

Política de control de almacén.

Procedimiento de control de almacén.

Manual de funciones de la empresa.

Procedimientos

- Determinar el enfoque de la investigación y construir el marco teórico.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar las variables independiente y dependientes.
- Plantear el objetivo general y específicos.
- Formular la hipótesis general y específicas.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Aplicar los instrumentos de recolección de datos
- Analizar la información obtenida.
- Obtener los resultados para la elaboración de la Discusión y

Conclusiones

Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación cumplió todas las nociones de ética profesional, concediendo créditos a los autores de libros y artículos empleados para la elaboración de este informe, en las referencias y citas correspondientes como lo establecen las normas APA. Así mismo la recolección de información de datos que se obtuvo mediante el consentimiento de los

entrevistados pertenecientes como también se accedió a fuentes confiables para la obtención de información los cuales fueron registrados en las referencias bibliográficas, e igualmente los documentos contables requeridos para la investigación son los proporcionados por la empresa Turismo CIVA S.A.C.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación, se dispuso la realización de la lista de cotejo, guía de observación: las cuales, se encuentran relacionados con las variables y dimensiones a analizar, donde se incluye al personal del área de almacén que está dentro del departamento de Logística, como una parte del área a estudiar.

Los resultados obtenidos del Análisis Documental y la Observación, se encuentran alineados con los objetivos de la investigación con el propósito de determinar de qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Análisis documental

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó el análisis documental; la que nos permitió conocer las responsabilidades y funciones de los colaboradores involucrados en el procedimiento de la investigación.

En las siguientes líneas mostramos las funciones del coordinador de almacén, funciones las cuales fueron elaboradas por el equipo recientemente implementado de Organización y

Métodos en el año 2019. Este material nos permitirá evaluar la ruta y el procedimiento del registro de los suministros al almacén, tanto en el sistema SAP como de forma física:

Funciones del coordinador de almacén

- Supervisar las funciones del personal bajo su cargo.
- Supervisar los procesos de almacenaje (recepción, custodia, despachos) de todos los suministros utilizados por la empresa (nuevo, reparado y chatarra).
- Realizar inventarios en forma periódica de acuerdo a instrucciones dadas por la Jefatura de Logística, reportando las diferencias encontradas (sistema vs físico).
- Velar por el cumplimiento de la correcta creación y aplicación de los códigos de los suministros que ingresan al almacén.
- Responsable que el almacén se encuentre en orden, a efecto de garantizar la rápida ubicación de los repuestos.
- Realizar seguimiento de los registros de ingresos, salidas, stock, transferencias en el sistema SAP con la finalidad de evitar las rupturas de stock y datos erróneos en el sistema.
- Informar al Área de Compras ante el incremento de las salidas y repuestos sin stock para la evaluación y posterior adquisición de los suministros.
- Coordinar con el área de Mantenimiento por temas de Requerimientos de repuestos por concepto de reparaciones y servicios de reparación.
- Otras que sean asignadas por el jefe de Logística.

De acuerdo a lo observado, al haberse realizado una actualización del manual de funciones en el año 2019, aún existen responsabilidades aplazadas si el objetivo es tener un mejor control, por lo que proponemos incluir en el manual de funciones del coordinador de almacén lo siguiente:

- Dar soporte al departamento de Contabilidad de la empresa.
- Ser responsable por el uso y custodia de los activos que le sean asignados de manera específica.
- Instruir al personal a su cargo en métodos y organización del almacén, basados en conocimientos técnicos ya adquiridos.
- Ser responsable de que el almacén se encuentre en orden, señalizado de manera correspondiente, respetando las medidas de seguridad y salud.

Entrevista 1

Estimado Gerente General de Turismo CIVA S.A.C., mediante la presente queremos agradecerle su colaboración y tiempo invertido en nuestra entrevista, gracias a la información brindada podremos desarrollar nuestro trabajo de investigación.

Tabla 1

Entrevista 1

DATOS DEL ENTREVISTADO – Turismo CIVA S.A.C.		
EXPERTO 1		
¿Cuál es su nombre?	Luis Miguel Ciccía Vásquez	
¿En qué área trabaja?	Gerencia	
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	Gerente General	
¿Cuáles son sus funciones?	<p>Dar seguimiento al manejo eficientemente de los recursos financieros.</p> <p>Ser responsable legal.</p> <p>Responsable de la toma de decisiones vitales para la empresa.</p> <p>Analizar opciones de inversión.</p>	
Preguntas	Respuesta	Comentario
1. ¿La administración demuestra preocupación por el cumplimiento de procedimientos de control interno: aprobación, revisión, etc.?	Si, últimamente se ha implementado el sistema SAP donde cada orden de compra se maneja con autorizaciones para controlar los gastos/costos; aún nos estamos adaptando a este nuevo sistema. La gerencia ha creado un área denominada organización y métodos, esta área se encarga de realizar los procedimientos de la empresa y actualizar según el caso.	Aún en implementación de un nuevo sistema SAP Business One, por lo que aún no pueden contar con los beneficios al 100% de este ERP, que ofrece básicamente centralizar datos empresariales, optimizar operaciones, dar seguimiento de stock en almacenes en tiempo real.
2. ¿La entidad cuenta con manuales de funciones que describan las tareas de cada puesto?	Si, la empresa cuenta con manuales de funciones para la mayoría de trabajadores, aún se está en el proceso de realizar para los trabajadores de menor jerarquía.	La empresa no tiene un manual de funciones para cada trabajador, lo cual debilita la responsabilidad y no ayuda a la claridad de las mismas.

<p>3. ¿La entidad diseña controles y los comunica a las áreas interesadas?</p>	<p>En el área de almacén se entrega el requerimiento al personal que esté en el área de la persona solicitante.</p>	<p>No se entrega el suministro requerido al personal que lo solicito en caso no se encuentre.</p>
<p>4. ¿La entidad identifica y analiza los riesgos para determinar cómo deben prevenirlos?</p>	<p>Si, aunque a veces resulta difícil debido al volumen de las operaciones. Se han identificado problemas, como la perdida de pedidos debido a que no se entregaba directamente al solicitante ocasionando doble gasto para la empresa y generando un incremento en los costos. También se conoce que hacen solicitudes de pedidos “urgentes”, y luego estos repuestos no se utilizan o retrasan la compra de otros que si se califican como urgentes.</p>	<p>El personal de mantenimiento en ocasiones solicita suministros que no son de urgencia, pero los pide como tal; entonces al momento de requerir otros suministros se tiene aún en stock el que aún no se utiliza generando el incremento del costo.</p>
<p>5. ¿Cuál es el nivel más alto (ejecutivo o directivo) que supervisa las evaluaciones de riesgos de cumplimiento en su organización?</p>	<p>El órgano encargado en la empresa es supervisión general quien inspecciona conforme a los procedimientos realizados por el área de organización y métodos, aprobados por la gerencia.</p>	<p>En la empresa se cuenta con un equipo llamado supervisión general, que cuenta con la aprobación de gerencia general para que cualquier área les facilite todo tipo de información que requieran para su análisis y control.</p>

6. ¿La Gerencia delega funciones de control interno?	Supervisión general tiene la autorización de gerencia, de realizar visitas inopinadas y solicitar informes con la finalidad de que se cumplan los procedimientos. De encontrarse alguna irregularidad será notificado a la gerencia de operaciones con el fin de evitar riesgo de pérdida y el no cumplimiento del procedimiento, hechos que ya han ocurrido.	Es probable que por el reducido número de participantes de este equipo no se haga controles tan frecuentes a cada área de la empresa.
--	---	---

Entrevista 2

Estimado jefe de Logística Turismo CIVA S.A.C., mediante la presente queremos agradecerle su colaboración y tiempo invertido en nuestra entrevista, gracias a la información brindada podremos desarrollar nuestro trabajo de investigación.

Tabla 2

Entrevista 2

DATOS DEL ENTREVISTADO – Turismo CIVA S.A.C.		
EXPERTO 2		
¿Cuál es su nombre?	Roberto Casani Jorge	
¿En qué área trabaja?	Logística	
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	Jefe de Logística	
¿Cuáles son sus funciones?	<p>Elaborar y presentar plan estratégico del departamento.</p> <p>Supervisar y realizar acciones de mejora en la cadena logística.</p> <p>Supervisar el proceso de selección de los proveedores. En base a la política establecida.</p> <p>Coordinar con el departamento legal la formulación de contrato con proveedores.</p> <p>Organizar y supervisar el cumplimiento de las funciones del personal a cargo.</p>	
Preguntas	Respuesta	Comentario
7. ¿Las transacciones son registradas oportunamente y permiten su clasificación apropiada en los Estados Financieros?	En el sistema SAP que se ha elaborado entre logística y contabilidad, cada suministro tiene una cuenta contable, cada transacción se carga a la cuenta contable establecida en la empresa. Aunque en algunas ocasiones ha habido irregularidades.	Es importante contar con un sistema que nos permita conocer el stock de suministros en tiempo real. También es importante trabajar en los puntos débiles para evitar errores en la valoración del almacén.

Teniendo de conocimiento que el ERP SAP Business One, aún está en proceso de implementación, concluimos que los registros que se efectúen en el almacén de suministros, puede presentar inconsistencias a vistas del área de Contabilidad, generando error en la percepción de la información.

Objetivo Específico 01

Establecer de qué manera la política del control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Análisis documental

La política de control de inventario nos ha sido proporcionado por el área de Logística, el cual fue formulado el 2019 por el área de Organización y Métodos:

Política de control de inventario

- Creación de orden de servicio/orden de compra, nace a partir del requerimiento del personal de las diferentes áreas de la empresa, el área de compras realiza la evaluación y procede a generar la orden de compra a través del sistema SAP y enviado al proveedor seleccionado.
- Entrada del producto, la entrada se registra en el sistema SAP desde la entrega que hace el proveedor, el cual deberá presentar la orden de compra, factura y guía de remisión.

- Salida del producto, se registra en el sistema SAP al momento de realizar el despacho al personal solicitante.

Debemos considerar que las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

En la siguiente tabla se muestra el valor de los suministros con respecto al año 2020, el cual representa los costos operativos de la empresa Turismo CIVA S.A.C. El inventario clasificado bajo el método de Inventarios ABC, en relación a la rotación de suministros, donde C es el segmento de rotación más lenta o baja.

Tabla 3

Inventario 2020

Suministros	A	B	C	Total general
Aire acondicionado	31,027.79	20,228.70	44,196.69	95,453.17
Audio y video	9,714.22	8,390.37	6,317.95	24,422.54
Caja, corona, retarde	92,922.33	106,423.66	83,943.25	283,289.24
Carrocería	105,478.71	71,662.34	103,255.41	280,396.47
Combustible	63,460.53	84.75	0.00	63,545.28
Dirección, suspensión	168,892.99	131,724.20	129,907.11	430,524.31
Eléctrico	97,798.70	180,082.94	103,163.07	381,044.71
Fajas	8,424.35	6,514.59	3,062.19	18,001.13
herramientas	617.98	1,539.92	1,385.39	3,543.29
Inyección, bomba	7,132.47	18,375.78	4,454.60	29,962.85
Lubricantes	39,109.09	5,648.05	2,034.24	46,791.38
Mecánica general	18,336.18	48,508.69	17,325.76	84,170.63
Motor	134,638.68	170,296.71	89,063.91	393,999.30
Neumáticos	266,460.29	6,008.65	4,503.48	276,972.42
Pernería	17,262.15	16,657.32	16,657.34	50,576.80
Vidrios	25,800.05	32,879.98	37,318.75	95,998.78
Total general	1,087,076.51	825,026.63	646,589.16	2,558,692.30

Según lo estimado al año 2021 año 2021 se ha visto reducido el valor total del inventario en un 21%. Haciendo un comparativo entre los segmentos ABC como se encuentra dividido, podemos observar que el segmento que mayor disminución ha mostrado es el segmento C, el cual se ha visto disminuido a un 50% su valor en almacén, lo que nos demuestra que los costos operativos se han visto reducidos, el cual es nuestro objetivo.

Tabla 4

Inventario 2021

Suministros	A	B	C	Total general
Aire acondicionado	29,122.79	18,268.70	24,128.69	71,520.17
Audio y video	7,718.22	7,340.37	3,414.95	18,473.54
Caja, corona, retarde	82,122.33	96,462.66	42,448.25	221,033.24
Carrocería	101,828.71	74,642.34	51,852.41	228,323.47
Combustible	60,460.53	940.72	0.00	61,401.25
Dirección, suspensión	112,891.99	121,761.20	68,214.11	302,867.31
Eléctrico	93,492.70	170,142.94	52,163.13	315,798.77
Fajas	7,821.35	6,612.59	1,246.19	15,680.13
herramientas	1,617.98	1,431.92	465.37	3,515.27
Inyección, bomba	7,532.47	16,145.78	2,251.61	25,929.86
Lubricantes	38,120.09	4,848.05	236.24	43,204.38
Mecánica general	16,342.18	46,214.69	7,342.76	69,899.63
Motor	114,238.68	150,142.71	40,162.26	304,543.65
Neumáticos	226,240.29	5,216.65	2,123.42	233,580.36
Pernería	14,362.15	15,232.32	9,464.34	39,058.80
Vidrios	22,810.05	32,046.98	17,136.22	71,993.25
Total general	936,722.51	767,450.61	322,649.97	2,026,823.08

Tabla 5

Comparativo

Inventario	Rotación A	Rotación B	Rotación C	Valorizado
Inventario 2020	S/1,087,076.51	S/825,026.63	S/ 646,589.16	S/2,558,692.299
Inventario 2021	S/936,722.51	S/767,450.61	S/ 322,649.97	S/2,026,823.084
Comparativo	S/ 150,354.00	S/ 57,576.03	S/ 323,939.19	S/ 531,869.215
%	14%	7%	50%	21%

Se ha busca la reducción del valorizado de los inventarios considerando los siguientes puntos:

- Identificando los repuestos sin rotación.
- Mejorando las compras a través de requerimientos por reparación.
- Comprando repuestos con el método Just in time.
- Teniendo almacenes de proveedores dentro de la empresa.
- Teniendo coordinaciones entre el área de Almacén de suministros y Contabilidad para actualizar las cuentas contables.
- Autorizaciones de compras en el sistema.
- Auditoria de control interno en el almacén cada 4 meses.

Objetivo Específico 02

Determinar de qué manera la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Guía de observación

Por desconocimiento en control interno los costos operativos se vieron afectados debido a que se observaron errores en el ingreso al sistema de la mercadería. También el no dar seguimiento el seguimiento correcto y oportuno a solicitudes de nota de crédito, por lo que se recomienda la capacitación permanente, evaluar y supervisar al personal en sus funciones.

Según lo observado en la empresa de transporte de Turismo Civa S.A.C., se suscitaron errores, de los cuales en la presente investigación se consideran dos casos como ejemplo.

Se verificó que se recepcionó correctamente los suministros con la respectiva factura por la compra de un radiador. Por lo cual el proveedor emite una nueva factura por el cambio del radiador debido a una falla de fábrica. En el mes de diciembre nos emite la nota de crédito a la factura F001-6968, debido a que en el inventario se tiene doble ingreso por el mismo suministro.

Figura 1

Factura F001-6968



CORPORACION ROSALES Y ALVAREZ S.A.C.
 PROLONGACION PARINACOCAS NRO. 2024 URB. MONTE CARMELO - LA VICTORIA LIMA - LIMA
 corporacionderadiadores@gmail.com
 Teléfono: 954853815 / 965409035

RUC: 20566534658

FACTURA ELECTRÓNICA

Nro. F001-00006968

Señor(es) : TURISMO CIVA S.A.C.	Vendedor : OSCAR ROSALES BOLO
Ruc : 20102427891	
Dirección : JR. SANCHO DE RIVERA NRO. 1184 URB. MONSERRATE	
Provincia : LIMA	Distrito : LIMA

Fecha de Emisión 20-Junio-2020	Forma de Pago CREDITO 30 DIAS	Orden de Compra	Fecha de Vencimiento 20-Julio-2020	N° Guia de Remisión TG01-00001629
--	---	------------------------	--	---

CÓDIGO	CANT.	UNID.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	TOTAL
50011010001	1.00	UNI	RADIADOR NUEVO PARA MOTOR HINO 500 CON SUS ACCESORIOS COMPLETOS MARCA BEHR	1,700.00	1,700.00

OBSERVACIONES
SOLICITADO POR ARNALDO JAMANCA TORRES PARA LA UNIDAD EN MINA

DESCUENTO (-)	S/	0.00
OP. GRAVADAS	S/	1,440.68
OP. EXONERADA	S/	0.00
IGV	S/	259.32
TOTAL	S/	1,700.00



Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Figura 2

Factura F001-7132



CORPORACION ROSALES Y ALVAREZ S.A.C.
 PROLONGACION PARINACOCNAS NRO. 2024 URB. MONTE CARMELO - LA VICTORIA - LIMA - LIMA
 corporacionderadiadores@gmail.com
 Teléfono: 954853815 / 965409035

RUC: 20566534658

FACTURA ELECTRÓNICA

Nro. F001-00007132

Señor(es) : TURISMO CIVA S.A.C.	Vendedor : OSCAR ROSALES BOLO
Ruc : 20102427891	
Dirección : JR. SANCHO DE RIVERA NRO. 1184 URB. MONSERRATE	
Provincia : LIMA	Distrito : LIMA

Fecha de Emisión 24-Agosto-2020	Forma de Pago CREDITO 30 DIAS	Orden de Compra	Fecha de Vencimiento 24-Setiembre-2020	N° Guia de Remisión TG01-00001796
---	---	------------------------	--	---

CÓDIGO	CANT.	UNID.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	TOTAL
50011010001	1.00	UNI	RADIADOR NUEVO PARA MOTOR HINO 500 CON SUS ACCESORIOS COMPLETOS MARCA BEHR	1,700.00	1,700.00

OBSERVACIONES
CAMBIO POR GARANTIA

DESCUENTO (-)	S/ 0.00
OP. GRAVADAS	S/ 1,440.68
OP. EXONERADA	S/ 0.00
IGV	S/ 259.32
TOTAL	S/ 1,700.00



Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Tabla 6

Capacitación de Control Interno

Item	Capacitación de Control Interno
1	Capacitación de sistema SAP Registro de entradas Registro de salidas Registro de transferencia entre almacenes Reportes de entradas y salidas Reporte de stock de almacén Reporte de auditoria por producto
2	Capacitación en inventarios Ubicaciones Códigos Almacenes internos Kardex Tipo e inventarios
3	Capacitación en suministros Productos Fichas técnicas MSDS (Material Safety Data Sheet)
4	Capacitación de flujo de facturación Registro de facturas en almacén Proceso de consolidar y revisión de facturas Registro de facturas en contabilidad
5	Capacitación de cuentas contables Cuentas contables de mercadería
6	Capacitación política de inventario de la empresa Políticas de inventario en la empresa

Tabla 7*Cronograma de Capacitación*

Item	Capatacitación	Cronograma de Capacitación								Responsable	Observación	
		Marzo					Abril					
		1	2	3	4	5	1	2	3			4
1	Capacitacion de sistema sap										Jefe de Sistemas	
2	Capacitacion en inventarios										Jefe de Logistica	
3	Capacitacion en suministros										Jefe de Logistica	
4	Capacitacion de flujo de facturacion										Jefe de Contabilidad	
5	Capacitacion de cuentas contables										Jefe de Contabilidad	
6	Capacitacion politica de inventario de la empresa										Coordinador de OyM	

Tabla 8*Formato Evaluación*

TURISMO CIVA SAC	Código: GF-CONT-001
FORMATO DE EVALUACION PARA AUDITOR DE CONTROL INTERNO	03-2020

NOMBRE Y APELLIDO :**FECHA DE EVALUACION :****CORREO :**

Item	Capacitaciones	Puntuación	Evaluador	Observación
1	Capacitacion de sistema sap		Jefe de Sistemas	
2	Capacitacion en inventarios		Jefe de Logistica	
3	Capacitacion en suministros		Jefe de Logistica	
4	Capacitacion de flujo de facturacion		Jefe de Contabilidad	
5	Capacitacion de cuentas contables		Jefe de Contabilidad	
6	Capacitacion politica de inventario de la empresa		Coordinador de OyM	
	Resultado			

Criterio Evaluación	Puntuación
Pésimo	1
Regular	2
Bueno	3
Excelente	4

Resultado de evaluación	
Rechazado	Entre 1 al 9
En Observación	Entre 10 al 13
Aprobado	Entre 14 al 20

FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

Tabla 9

Políticas de Capacitaciones

Item	Políticas de Capacitaciones
1	El departamento de Recursos Humanos administrará todo el apoyo necesario para llevar a cabo el programa de capacitaciones
2	Se deberá aprovechar al máximo los recursos internos de la empresa, tales como: salas, equipos y materiales entre otros.
3	Las actividades de capacitación se dictarán hasta donde sea posible dentro de la jornada ordinaria de trabajo, por lo que la asistencia es obligatoria.
4	Es responsabilidad de la jefatura inmediata y del Gerente de área enviar a las personas convocadas por capacitación a todas las capacitaciones y/o entrenamientos que sean coordinados.
5	Si la persona no puede asistir por razones de fuerza mayor (enfermedad, cita médica, muerte de un familiar) deberá enviar la justificación correspondiente a el departamento de recursos humanos con copia a su jefatura inmediata. En caso de que la ausencia sea injustificada, se procederá a informar al supervisor inmediato para que tome consideraciones del caso; si la capacitación es obligatoria y/o de carácter regulatorio deberá presentarse sin excepción a la próxima charla y/o entrenamiento calendarizado.
6	La jefatura de Recursos Humanos será la única autorizada para contratar y gestionar el pago de los servicios externos que sean requeridos para coordinar una actividad de capacitación interna o externa (consultores, catering service, hoteles, etc.). Para tal efecto deberá seguirse el procedimiento para compra y pago establecido por la Gerencia Administrativa
7	Cuando las capacitaciones contemplen evaluaciones teórico-prácticas, la misma deberá ser elaborada y revisada por el instructor interno que tenga a cargo la capacitación, la cual deberá ser aprobada con un mínimo 14 de en una escala de 1 a 20.

-
- 8 En caso de que el colaborador no obtenga la nota mínima requerida, el área solicitante deberá indicar a El departamento de Recursos Humanos como desea que proceda con tales casos, si se trata de capacitaciones regulatorias, el área interesada deberá coordinar con el supervisor y/o colaborador pertinente la repetición de la misma e informar a El departamento de Recursos Humanos los resultados.
-

Tabla 10

Compromiso Jefaturas

Item	Compromiso de los Gerentes y Jefes y/o Supervisores
1	Incentivar al personal a que participe y colabore impartiendo y recibiendo cursos para el área de capacitación y desarrollo.
2	Hacer cumplir la participación de sus colaboradores en el proceso de capacitaciones así como apoyar la función de los instructores de capacitaciones.
3	Retroalimentar a El departamento en caso de que el contenido de la capacitación no cumpla con las expectativas.
4	Velar por el cumplimiento estricto de todos los enunciados contenidos en las políticas y procedimientos del área de capacitación.

Objetivo Específico 03

Demostrar de qué manera la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Basándonos en la cultura organizacional, debemos poner en práctica la NIC 2 la cual tienen como objetivo conocer la cantidad del costo que debe reconocerse como activo de la empresa, para luego ser reconocido como gasto a medida que se emplean los recursos.

Así mismo, la NIA 400 tiene como objetivo proporcionar guía para la comprensión del sistema contable de la empresa y del control interno.

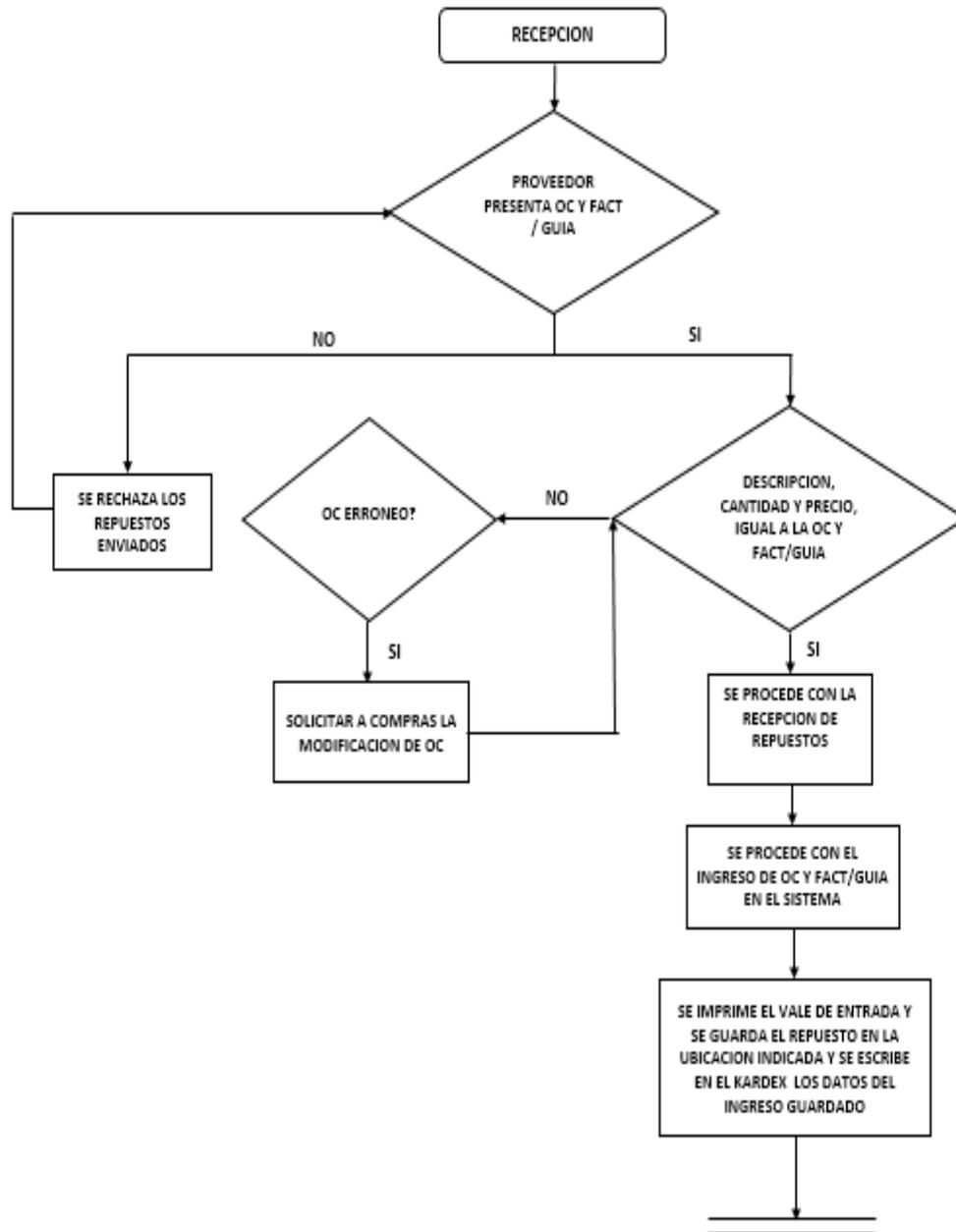
Guía de observación

Se evidencia, durante la visita de verificación realizada en Jr. Sancho de Rivera 1184 Cercado de Lima, se observó que se tiene un proceso de recepción, el cual no es ejecutado correctamente, observándose errores, tomando como ejemplo un caso.

Al momento de registrar en el sistema el ingreso de los suministros, se hace por total que indica la factura (500 litros) cuando tan solo se había recibido el 50% de los suministros, el segundo error fue no dar seguimiento a la nota de crédito, la cual se debió solicitar desde el día en que se recibieron los suministros.

Figura 4

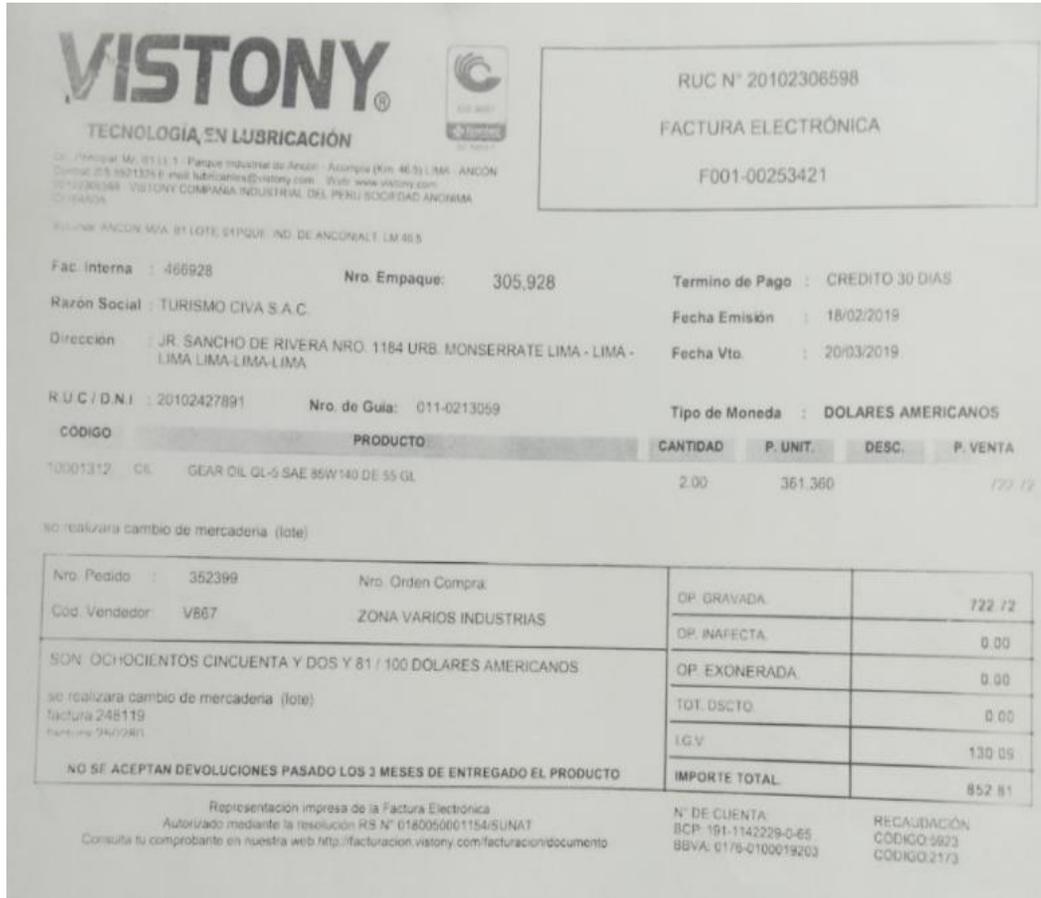
Proceso de Recepción



Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Figura 5

Factura F001-253421



VISTONY
TECNOLOGÍA EN LUBRICACIÓN

RUC N° 20102306598
FACTURA ELECTRÓNICA
F001-00253421

Of. Principal Mo. 8111-1 - Parque Industrial de Ancón - Atalaya (Km. 46.3) LIMA - ANCON
Contacto: 011 5521325 e-mail: lubricacion@vistory.com - Web: www.vistory.com
01102306598 - VISTORY COMPANY INDUSTRIAL DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA
C.I. 94508

Vendedor: ANCON S/A B1 LOTE 51PQUE. IND. DE ANCON ALT. LM 455

Fac. Interna : 466928 Nro. Paquete: 305,928 Termino de Pago : CREDITO 30 DIAS
Razón Social : TURISMO CIVA S.A.C. Fecha Emisión : 18/02/2019
Dirección : JR. SANCHO DE RIVERA NRO. 1184 URB. MONSERRATE LIMA - LIMA - LIMA LIMA-LIMA-LIMA Fecha Vto. : 20/03/2019
R.U.C / D.N.I. : 20102427891 Nro. de Guía: 011-0213059 Tipo de Moneda : DOLARES AMERICANOS

CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	P. UNIT.	DESC.	P. VENTA
10001312	Oil GEAR OIL QL-5 SAE 85W/140 DE 55 GL	2.00	361.360		722.72

se realizara cambio de mercadería (lote)

Nro. Pedido : 352399	Nro. Orden Compra:	OP. GRAVADA	722.72
Cód. Vendedor: VB67	ZONA VARIOS INDUSTRIAS	OP. INAFECTA	0.00
SON OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS Y 81 / 100 DOLARES AMERICANOS		OP. EXONERADA	0.00
se realizara cambio de mercadería (lote) factura 248119 factura 2470281		TOT. DSCTO.	0.00
NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES PASADO LOS 3 MESES DE ENTREGADO EL PRODUCTO		I.G.V.	130.09
		IMPORTE TOTAL	852.81

Representación impresa de la Factura Electrónica
Autorizado mediante la resolución RS N° 0160050001154/SUNAT
Consulta tu comprobante en nuestra web <http://facturacion.vistory.com/facturacion/documento>

N° DE CUENTA:
BCP: 191-1142229-0-65
BBVA: 0176-0100019203

RECAUDACIÓN
CÓDIGO: 5823
CODIGO: 2173

Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Figura 6

Guía de Remisión



Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Figura 7

Orden de Compra 3302226

TURISMO CIVA S.A.C.
Jr. Sancho de Rivera 1184 Urb. Monserrate Cercado de Lima
Telf.: 651-3686 / RPC: 989319532
www.civa.com.pe

Nº R.U.C.: 20102427891

ORDEN DE COMPRA
3302226

PROVEEDOR
20102306598 VISTONY COMPAÑIA INDUSTRIAL DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
MZA. B1 LOTE. 01 PQUE.IND.DE ANCON-ACOMPIA (ALT.KM.46.5 PAN.NORTE)

CONDICIONES DE PAGO Factura 30 días
FECHA CONTA. 16/02/2019
REFERENCIA F001-0253421

ATENCION **FECHA ENTREGA** 16/02/2019

#	CODIGO	COD. FAB.	DESCRIPCION	C. COSTO	# BUS	CANT.	P. U.	SUB-TOTAL
1	LOLI18	10001312	GL5 GEAR OIL 85W140 (CORONA)	BASE OPERACIONE	B991 BASE OPE	416.00 LTS	1.74	722.72

SUB-TOTAL 722.72
I.G.V. 18% 130.09
TOTAL US\$ 852.81

OBSERVACIONES
SOLICITADO PARA TALLER CHICLAYO

vº Bº Coordinador de Compras

vº Bº Gerencia

Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Figura 8

Control de Entrada de Mercancía 1310688

#	Ubic.	Código	Cod. Fabr.	Descripción	C. Costo	Proyecto	Bus	Cantidad
1	3-4-A	LOLI18	10001312	GL5 GEAR OIL 85W140 (CORONA)	BASE OPERACIONI		B991	416.00 LTS

Fecha 19/02/2019
Hora 14:46

**ENTRADA DE MERCANCIAS N°
1310688**

Comentarios
SOLICITADO PARA TALLER CHICLAYO Basado en Pedidos 3302226.

Fuente: Empresa Turismo CIVA S.A.C.

Bajo interpretación podemos decir en necesario contar con un sistema para administrar el inventario, el cual sabemos ya lo han adquirido y está en camino a su desarrollo de acuerdo al rubro, movimiento y políticas de la empresa lo cual ayudará en el registro de los inventarios para conocer la cantidad de existencias y tener identificado cada suministro que maneja la empresa.

Por lo que, el no llevar un registro correcto de los suministros, dado el caso en que se ha registrado mercadería por un monto mayor al que ingresa a almacén, no nos permite reducir costos debido a que la cuenta contable para suministros se incrementa, basados en la observación de documentos.

La falta de un adecuado control y la no aplicación de la NIC 2, párrafo 11, costo de adquisición, no está permitiendo determinar el costo de adquisición real del suministro. La aplicación de la NIC 2, nos brinda indicaciones de reconocimiento de los inventarios que serán empleados en la producción. Por lo que debemos tener un control de los inventarios basándonos a políticas y procedimientos correctivos o de actualización para su ejecución inmediata.

Así mismo, la NIA 400 en el numeral 7, *sistema de contabilidad* hace referencia a que los operaciones, en este caso propios del almacén de suministros, son procesos relacionados directamente con la información financiera a través de un software operado por colaboradores.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Hipótesis general

El control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Según lo observado se puede ver que teniendo un adecuado control de inventarios se obtiene resultados que mejoran los costos de la empresa. Asimismo, según las respuestas brindadas por los expertos entrevistados, se confirma la hipótesis ya que se considera que se debe contar con un control interno adecuado que permita obtener información oportuna y fidedigna.

El resultado guarda relación con lo sostenido por (Roldan & Tarrillo, 2019) en su tesis La implementación de un sistema de control interno permite la eficiencia de las operaciones ya que ayuda en la mejora de la situación económica de la empresa y conlleva a la buena marcha y la competitividad en el mercado, demostrando buenos resultados de estados financieros.

Hipótesis Específica 01

La política del control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Según lo investigado en la presente tesis, teniendo como referencia las tablas de número 03,04 y 05, se observa que teniendo una política de procedimiento y control de inventarios se obtiene una mejora del valorizado de inventarios lo que significa una disminución en los costos operativos.

Corroboramos la información con los autores (Obispo & Gonzales, 2015) quienes llegan a la conclusión que en aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se debe reestructurar esa política y hacerlo de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mellada su productividad en un 25 %.

Hipótesis Específica 02

La capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Según lo investigado en la presente tesis, podemos afirmar la hipótesis específica 02, con la ayuda de un plan de capacitación, podemos obtener mejoras del personal de la empresa con respecto a eficiencia de sus labores, habiendo mejores resultados en cuanto al circuito de la información.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Plasencia & Pesantes, 2019) indicando que las deficiencias en este aspecto dificultan los logros de área y de la empresa, repercutiendo en los objetivos económicos.

Hipótesis Específica 03

La aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Según lo investigado en la presente tesis, podemos afirmar la hipótesis específica 03, se observaron problemas en la valorización de inventarios, debido al desconocimiento básico en normas contables, no contribuyendo con el logro de objetivos. A su vez se identificó problemas

en la recepción de suministros los cuales afectan directamente el inventario, considerando el punto 11 de la NIC 2.

Coinciden los autores (Jimenez & Solorzano, 2019) quienes nos indican que aplicando la NIC 2, se obtuvo mejoras en los controles de inventario, plan de compras de insumos, políticas y procedimiento de inventarios Disminuye el costo de producción, hecho que permite mejorar la utilidad de la empresa, flujo de efectivo, endeudamiento y rotación de inventarios.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y a los objetivos se concluye que:

Se determinó que el control interno del almacén de suministros si incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020. Consideramos que la falta de control del inventario de los suministros dificulta a la empresa lograr objetivos financieros.

En lo que refiere a la política del control interno del almacén de suministros y los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020, concluimos que, al instaurar una mejora en la política de inventarios se debe tener como objetivo la implementación con el propósito de lograr obtener saldos reales, compras más eficientes y la disminución de riesgo de posibles robos. En el análisis de inventario se observa el alto valor de los repuestos en almacén, sobre todo repuestos de rotación calificación C, el cual nos da una alerta en la cantidad de repuestos sin rotación, por lo que contar con la mejora en la política de inventarios también ayuda a la disminución suministros obsoletos los cuales también están incrementando el costo de almacenamiento por ocupar un espacio en el almacén asignado.

Se determinó que la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.

Se determinó que cuando no existe la implementación de un sistema de control, o el personal no está siendo capacitado para llevar a cabo su labor con eficiencia, así mismo no contar con un manual, por lo mencionado no existen controles de índole preventivo que ayuden a un buen cumplimiento de objetivos. La empresa cuenta con personal que carece de conocimientos en el tratamiento correspondiente de los suministros en almacén, lo que conlleva a que a que la información que se maneja sea poco fiable, afectando el valor real de los costos operativos. Se observó que hay errores en el control de inventarios lo que podría llevar a errores en cuanto al conocimiento de stock. Por lo que se debe capacitar o reforzar los conocimientos en compras y almacén en ámbito contable, así mismo darles a conocer los beneficios de realizar mejoras constantes en los procesos logísticos y permitir participar activamente de la solución.

También podemos concluir en que la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020. En este caso la empresa debe contar con una adecuada gestión tanto en el ámbito operativo como en lo contable, con la idea de que cada actividad es como un engranaje si hay fallas en la gestión del almacén, estas se reflejarán también en los estados financieros, es por ello la importancia de manejar el control interno del almacén acorde, en nuestro caso a la NIC 2 Inventarios, lo que nos permite tener estados financieros confiables, siendo de mucha importancia para las finanzas debido a que el valor de los inventarios es parte de los activos corrientes de la empresa.

A su vez podemos mencionar también a la NIA 400 Evaluación de riesgo y Control Interno, una herramienta que es de mucha ayuda en el Control Interno, la cual tiene como propósito establecer lineamientos establecer una clara comprensión entre el sistema de contabilidad y el control interno, sobre riesgo inherentes, de control y de detección. En este punto podemos mencionar que la empresa Turismo CIVA SAC recientemente adquirió el sistema SAP Business One, que facilita la información, transacciones y reportes logísticos, la cual de manera general optimiza el manejo de inventarios, mejora el control de presupuesto y proporciona información entiempos real para la toma de buenas decisiones.

REFERENCIAS

- Altamirano, M. N. (2020). *Propuesta de diseño de gestión de compras para la reducción de costos operativos en la empresa Megafood en el año 2020*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25251>
- Apolinario, M. d. (2015). *Evaluación del sistema de control interno en una aerolínea y su impacto en los costos*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/4630/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-205.pdf>
- Arellano, K. M. (2021). *Sistema de COSO I y su incidencia en los costos operativos de la compañía AGROLUA S.A. en el cantón de Santo Domingo*. Quevedo - Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6266>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Cd. de México: Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Benavidez, M. R., Obregón, J. A., & Rayo, R. d. (2020). *Evaluación de los procedimientos de control interno y su incidencia en los registros contables del inventario de materia prima de la Empresa Tobacco Group, durante el primer semestre del año 2019*. Esteli - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM13409>

Bustamante, P. R. (2020). *Propuesta de mejora en el área de producción para disminuir costos operativos en la línea de producción de libros en la empresa grupo matisse s.a.c.*

Trujillo: Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24018>

Campos, G., & Lule, N. E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad.

XIHMAI, 45-60.

Chuga, Y. K. (2020). *Diseño de un control interno de inventario para el almacén Néstor*

Enríquez ubicado en la ciudad de Tulcán – Carchi – Ecuador. Quito: Universidad

Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23194>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y

dinámico. *Investigación en educación médica*, 7.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

Espinoza, E. E., & Toscano, D. F. (2015). *Metodología de la Investigación Educativa y Técnica*.

Machala: Editorial Universidad Tecnológica de Machala.

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0060.pdf>

García, F. (2004). *El Cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de*

cuestionarios. Mexico, D.F.: LIMUSA SA.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México

D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. [https://www.uca.ac.cr/wp-](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

[content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

Jimenez, M., & Solorzano, R. (2019). *Aplicación de la NIC 2 y su incidencia en los costos de producción de la empresa editora La Industria de Trujillo SA 2018*. Trujillo:

Universidad Privada Antenor Orrego .

Luna, G. A., Alcívar, F. M., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito: Edicumbre Editorial

Corporativa. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Mazo Muñeton, J. A. (2018). *Propuesta de reducción de los costos operativos en la planta de pasteurización de la cooperativa Colanta Medellín*. Medellín - Colombia: Institución

Universitaria Pascual Bravo.

Mirano, M., & Minchán, M. I. (2019). *Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa representaciones JRZ E.I.R.L., Tarapoto, 2019*. Tarapoto:

Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3973>

Morales, M. J. (2020). *Propuesta de mejoras al control interno de inventario de mercadería en*

“*Agro Veterinaria Carmita*”. Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://docplayer.es/211229983-Instituto-superior-universitario-bolivariano-de.html>

Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. *In Crecendo Institucional*, 64-73.

Plasencia, S. G., & Pesantes, J. I. (2019). *Deficiencias del control interno de almacén y la incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus SAC Trujillo 2019*”.

Trujillo: Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25312>

Quillatupa, A. (2021). *El control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de inversiones AQP, Lima 2020*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1303>

Quispe, R. P. (2021). *El control interno y su incidencia en la logística de almacén de la empresa imco aceros, SAC 2020*. Lima: Universidad Peruana de Ciencia e Informática.

<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/403>

Ramirez, K. B. (2020). *Estandarización de procesos de despacho para reducir los costos operativos de exportación de arándanos envasados en una empresa agroexportadora en Trujillo departamento de La Libertad en el año 2020*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25186/TESIS_RAMIREZ_ABANTO%20Total.pdf?sequence=6

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*, 1-5.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Roldan, H. M., & Tarrillo, S. (2019). *El control interno y su efecto en la ejecución de los gastos operativos en las empresas industriales, una revisión de la literatura científica*. Lima: Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25964?show=full>

- Romero, T. J. (2019). *Determinación del costo operativo y administrativo de una panificadora*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42432>
- Romo, J. E. (2017). *La lista de cotejo como herramienta para la lectura crítica de artículos de investigación publicados*. Guerrero: Enfermería IMSS.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim152h.pdf>
- Sánchez, C. M. (2019). *Los costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de Tungurahua*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30114>
- Sánchez, L. F., Garzon, J. M., & Ruiz, L. R. (2020). *Evaluación del sistema de control interno en el área de inventarios para la empresa Medigen IPS S.A.S*. Ibagué - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20541/1/2020_evaluaci%C3%B3n_sistema_control.pdf
- Vásquez, O. A. (2021). *Optimización de la gestión de almacén mediante la metodología Lean para reducir los costos operativos en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17026>
- Vega, M. A., & Jiménez, M. R. (2012). *Evaluación del riesgo de control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Negreiros S.A.C.-Trujillo 2012*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1465/3/Vega_Lopez_Evaluacion_Control_Riesgo.pdf

Viches, K. M. (2019). *Propuesta de mejora en el área de producción para reducir costos operativos en las empresas molineras de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24453?show=full>

ANEXOS

Tabla 11

Entrevista formato

DATOS DEL ENTREVISTADO – Turismo CIVA S.A.C.	
Experto	
¿Cuál es su nombre?	
¿En qué área trabaja?	
¿Qué cargo ocupa en la empresa?	
¿Cuáles son sus funciones?	
1	¿La administración demuestra preocupación por el cumplimiento de procedimientos de control interno: aprobación, revisión, etc?
2	¿La entidad cuenta con manuales de funciones que describan las tareas de cada puesto?
3	¿La entidad diseña controles y los comunica a las áreas interesadas?
4	¿La entidad identifica y analiza los riesgos para determinar cómo deben prevenirlos?
5	¿Cuál es el nivel más alto (ejecutivo o directivo) que supervisa las evaluaciones de riesgos de cumplimiento en su organización?
6	¿La Gerencia delega funciones de control interno?
7	¿Las transacciones son registradas oportunamente y permiten su clasificación apropiada en los Estados Financieros?

Tabla 12

Operacionalización de variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES					
VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	
Variable 1: CONTROL INTERNO	1. Ambiente de Control	Política de la Gerencia	Pregunta 1	Entrevista	
		Estructura orgánica	Pregunta 2	Entrevista	
		Órgano de control de la organización	Pregunta 3	Entrevista	
	2. Evaluación de riesgos	Riesgos estratégicos	Pregunta 4	Entrevista	
		Riesgos Operativos	Pregunta 5	Entrevista	
		Riesgos de Cumplimiento	Pregunta 6	Entrevista	
	3. Actividades de control	Revisiones de Desempeño	Pregunta 7	Entrevista	
	4. Información y comunicación	Información contable oportuna	Tabla 03, 04, 05	Guía de observación	
	Variable 2: COSTOS OPERATIVOS	5. Control interno de almacén de suministros	Supervisión del registro y administración de suministros	Figura 01, 02, 03, 04	Guía de observación
		6. Deficiencia en la gestión del almacén de suministros	Ambientes para el almacenamiento	Figura 01, 02, 03, 04	Guía de observación
Capacitación oportuna			Tabla 06, 07, 08	Guía de observación	
7. Correcto registro en sistema		Sistema contable	Figura 05, 06, 07	Guía de observación	
8. Inventarios	Costo de adquisición	Figura 05	Guía de observación		

Tabla 13

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.		
¿De qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?	Evaluar qué manera el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.	El control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.	CONTROL INTERNO	* Ambientes de control	No experimental	* Recolección de datos.	
				* Evaluación de riesgos	Aplicada	* Observación	
				* Actividades de control		* Población	* Análisis de contenido
				* Información y comunicación		Gerentes y jefes	
Específicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra (tipo d e muestreo)	*Entrevista	
De qué manera la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?	Establecer de qué manera la política el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.	La política del control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.	GASTOS OPERATIVOS	* Control de inventario en almacén de suministros			
¿De qué manera la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?	Determinar de qué manera la capacitación en control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.	La capacitación en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020		* Deficiencias en la gestión del almacén de suministros			
				* Correcto registro en sistema			
¿De qué manera la política el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020?	Demostrar de qué manera la aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020	La aplicación de normas contables en el control interno del almacén de suministros incide en los costos operativos de Turismo CIVA S.A.C. Cercado de Lima, 2020.		* Inventarios			