

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno
en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL,
periodo 2017.**

Por:
Max Isael Félix García

Asesor:
Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda

Lima, 29 de diciembre de 2017

Max Isael Félix García

Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017. / Autor: Max Isael Félix García; Asesor: Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda. — Lima, 2017.

102 páginas: anexos, tablas, figuras.

Tesis (Contador Público) —Universidad Peruana Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Contabilidad, 2017.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Contabilidad.

1. Propuesta 2. Eficiencia operativa 3. Control interno 4. Almacén

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA
DEL INFORME DE TESIS**

Yanet Kelita Bailón Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017” constituye la memoria que presenta el bachiller Max Isael Félix García, para aspirar al título profesional de Contador Público; ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, a los 29 días del mes de diciembre.



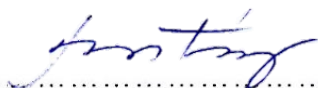
Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda

Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017

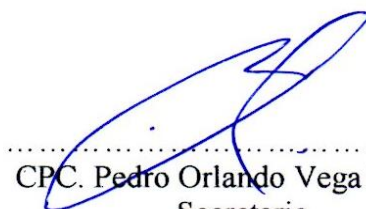
TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

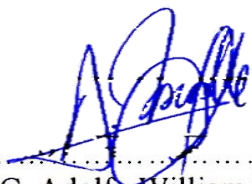
JURADO CALIFICADOR



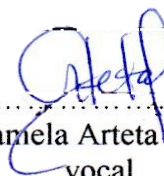
Mg. Sinfiorano Martínez Huisa
Presidente



CPC. Pedro Orlando Vega Espilco
Secretario



CPC. Adolfo William Lavalle
vocal



Mg. Pamela Arteta Sandoval
vocal



Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda
Asesor

Lima, diciembre 2017

Dedicatoria

A Dios, por la vida, la salud y la fuerza para seguir adelante; a mi familia, por todo el apoyo y consejos brindados.

Agradecimiento

A mis padres Fortunato y Bernardina por criarme con amor e inculcarme el espíritu de superación y valores que acompañan mi vida.

A mi esposa Noemí, por el apoyo y la paciencia en cada momento, y por el cuidado de nuestros hijos.

A mis hijos Abdiel y Matías, por su comprensión y su apoyo, en el tiempo dedicado al estudio, el cual les pertenecía.

A mis hermanos, por su apoyo moral y palabras de aliento.

A la profesora, Mg. Marisol Huamán Espejo, por su asesoría constante y consejos recibidos.

A la profesora, Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda, por su asesoría constante en la realización de este trabajo de investigación.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de anexos	xi
Símbolos usados y términos usados	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Capítulo I	15
El problema	15
1.1. La identificación del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. La justificación.....	17
1.4.1. Relevancia social.....	17
1.4.2. Relevancia teórica	18
1.4.3. Relevancia metodológica.....	18
1.5. Presuposición filosófica	18
Capítulo II	20
Revisión de la literatura	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20

2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	21
2.2.	Marco histórico.....	22
2.3.	Control interno.....	24
2.3.1.	Definición de control interno.....	25
2.3.2.	Objetivos del control interno.....	26
2.3.3.	Componentes del control interno.....	27
2.3.3.1.	Ambiente de control interno.....	27
2.3.3.2.	Evaluación de riesgo.....	28
2.3.3.3.	Información y comunicación.....	29
2.3.3.4.	Indicadores de información y comunicación.....	30
2.3.3.5.	Supervisión y monitoreo.....	32
2.3.4.	Eficiencia operativa.....	33
2.3.4.1.	Actividad de control gerencial.....	33
2.3.4.2.	Organización administrativa.....	34
2.3.5.3.	Organización operativa.....	35
2.4.	Marco conceptual.....	36
Capítulo III	37
Materiales y métodos	37
3.1.	Tipo de investigación.....	37
3.2.	Diseño de la investigación.....	37
3.3.	Descripción del área de estudio.....	37
3.4.	Operacionalización de variables.....	38
3.5.	Población y muestra.....	39
3.4.1.	Población.....	39
3.4.2.	Muestra.....	39
3.6.	Instrumento y técnicas de recolección de datos.....	39
3.6.1.	Diseño del instrumento.....	39

3.6.2. Técnicas de recolección de datos	40
Capítulo IV.....	41
Resultados y discusión	41
4.1. Estadísticos descriptivos	41
4.1.1. Análisis descriptivo del control interno.....	41
4.1.1.1. Análisis descriptivo de información general sobre el personal	41
4.1.1.2. Análisis descriptivo sobre el ambiente de control.....	44
4.1.1.3. Análisis descriptivo sobre administración de riesgos.....	46
4.1.1.4. Análisis descriptivo sobre actividades de control.	48
4.2. Discusiones	66
Capítulo V.....	69
Conclusiones y recomendaciones	69
5.1. Conclusiones.....	69
5.2. Recomendaciones.....	70
Listas de referencias	71
Anexos	79

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de los elementos del ambiente de control.....	28
Tabla 2. Operacionalización de variables	38
Tabla 3. Datos de la para cálculo de la muestra	39
Tabla 4. Componentes del control interno	40
Tabla 5. Género de los trabajadores de Global Solutions.	41
Tabla 6. Edad de los trabajadores de Global Solutions	42
Tabla 7. Relación edad y género de los trabajadores de Global Solutions	42
Tabla 8. Relación antigüedad y área de trabajo de Global Solutions	43
Tabla 9. Conocimiento de ambiente de control según área de trabajo	45
Tabla 10. Conocimiento de ambiente de control en relación con la antigüedad....	46
Tabla 11. La administración de riesgos por área de trabajo.....	47
Tabla 12. La administración de riesgos con la antigüedad laboral.....	48
Tabla 13. Actividades de control por área de trabajo	49
Tabla 14. Actividad de control en relación a la antigüedad laboral	50
Tabla 15. Información y comunicación por área de trabajo	52
Tabla 16. La información y comunicación en relación con la antigüedad del trabajador	53
Tabla 17. Relación de la supervisión por área de trabajo.....	54
Tabla 18. Relación de la swupervisión con la antigüedad laboral.....	55
Tabla 19. Control interno general en la empresa Global Solutions	56

Índice de anexos

Anexo 1. Guía de procedimientos para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL	80
Anexo 2. Formato N° 1, para el control en el área de almacén	88
Anexo 3. Formato N° 2 para el control de eficiencia operativa	89
Anexo 4. Formato N° 3 para el control interno.....	90
Anexo 5 Formato N° 4 para la mejora de la eficiencia operativa.....	91
Anexo 6. Instrumento de investigación para medir el control Interno	92
Anexo 7. Matriz de consistencia.....	98
Anexo 8. Carta de autorización	99
Anexo 9. Pruebas de juicio de expertos.....	100

Símbolos usados y términos usados

Almacén: lugar o espacio donde se reciben los equipos de la empresa.

Control interno: es el cumplimiento del objetivo esperado por la empresa.

Eficiencia operativa: es el trabajo realizado en el tiempo y momento oportuno.

Propuesta: estrategias para la mejora continua de un ente.

Resumen

El objetivo de esta investigación fue evaluar el control interno y diseñar un plan de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017. Se obtuvo una muestra de 61 trabajadores. El tipo de estudio es no experimental, bajo un diseño descriptivo propositivo. El instrumento aplicado fue un cuestionario de autoevaluación del control interno aprobado por el comité de auditoría y riesgos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). El instrumento consta de 5 dimensiones (componentes del control interno a evaluar), lo cuales se reflejan de la siguiente manera: Ambiente de control (10 preguntas), administración de riesgos (08 preguntas), actividades de control (11 preguntas), información y comunicación (8 preguntas) y supervisión y seguimiento (03 preguntas). El estudio concluye estableciéndose que el control interno en la empresa Global Solutions; se está dando de manera parcial, de allí que el 75,2% de los trabajadores manifiestan que tanto los métodos como los procedimientos que permiten a la organización salvaguardar sus activos se brindan de manera parcial, ya que no se utilizan normas y procedimientos bajo políticas establecidas de manera objetiva, lo que genera dificultades en la eficiencia operativa de la empresa; quedando de manifiesto la necesidad de implementar mejoras para salvaguardar los activos y mejorar el control ya que el área es el núcleo operativo de la empresa. Para mejorar la eficiencia operativa se diseñó el manual de procedimientos y el flujograma para mejorar el control en el área de almacén y evitar posibles robos y pérdida de equipos. Asimismo, se logró desarrollar acciones de mejora, para el manejo del ingreso de activos; salida e ingreso de equipos; facturación y guías de remisión de equipos; orden de servicio y entrega de equipos; y la baja de activos a través de acciones especificadas. A su vez, se diseñaron formatos para el mejor control interno de los activos de la empresa utilizados para alquiler, ello a fin de llevar el control de todos los equipos del almacén, tanto cuando hay ingreso o salidas de equipos.

Palabras clave: Propuesta, Eficiencia operativa, Control interno, Almacén.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the internal control and design an operational efficiency plan for the warehouse area of the company Global Solutions Peru EIRL, 2017. A sample of 61 workers was obtained. The type of study is non-experimental, under a descriptive, proactive design. The instrument applied was a self-assessment questionnaire on internal control approved by the audit and risk committee of the National Institute of Statistics and Geography (Mexico). The instrument consists of 5 dimensions (internal control components to be evaluated), which are reflected as follows: Control environment (10 questions), risk management (08 questions), control activities (11 questions), information and communication (8 questions) and supervision and follow-up (03 questions). The study concludes establishing that the internal control in the company Global Solutions; is occurring partially, hence 75.2% of workers say that both the methods and procedures that allow the organization to safeguard their assets are provided partially, since they do not use rules and procedures under policies established objectively, which creates difficulties in the operational efficiency of the company; being clear the need to implement improvements to safeguard the assets and improve control since the area is the operating core of the company. To improve operational efficiency, the procedures manual and flowchart were designed to improve control in the warehouse area and prevent possible theft and loss of equipment; It was also possible to develop improvement actions for the management of the income of assets; departure and entry of equipment; billing and equipment referral guides; order of service and delivery of equipment; and the decline of assets through specified actions. At the same time, formats were designed for the best internal control of the assets of the company used for rent, this in order to keep control of all the equipment in the warehouse, both when there is income or equipment departures.

Keywords: Proposal, Operative efficiency, Internal control, Warehouse.

Capítulo I

El problema

1.1. La identificación del problema

Los estudios realizados por diversos investigadores, tales como Salazar y Chiavenato citado por Obispo Chumpitaz y Gonzales Rentería (2015), manifiestan que una empresa que tiene un adecuado control interno, este reducirá en un 15% los procedimientos innecesarios y aumentará la productividad en un 25%. Es por ello que las empresas se ven interesadas en implementar y evaluar el control interno, con el objetivo de mejorar su gestión.

En ese sentido, las empresas hoy en día se preocupan por mejorar constantemente su economía, eficiencia, eficacia y su productividad, tratando de vincularlo con el control interno, con el fin de permitir prevenir los riesgos, actos de corrupción e irregularidades. Sin embargo, las herramientas consideradas como la planeación, organización, control de gestión, evaluación del personal, normas y procedimientos; en efecto, este puede lograr alcanzar un 100 % de lo planificado y programado; asimismo, pretende minimizar riesgos, errores o anomalías en un 80% si se aplica ocasionalmente en la tomar decisiones de la empresa. Es así que, la deficiencia en el control interno en las diversas áreas de las empresas afecta su rentabilidad en al menos 20%, según muchos analistas (Obispo Chumpitaz y Gonzales Rentería, 2015)

Un estudio realizado por Franco y Velásquez V. (2000) presenta un modelo para incrementar la eficiencia operativa de varias empresas en Colombia, con el objetivo de mejorar sus resultados financieros, por ende, su competitividad. El modelo permite aprovechar los talentos de las personas que laboran en la empresa, organizándolos en equipos o grupos para que puedan identificar y aprovechar oportunidades de mejoramiento que conduzcan a un aumento significativo de la eficiencia productiva. Además, se puede ser aplicado por el personal administrativo de cada área de la empresa, sin necesidad de poder recurrir a asesorías costosas.

La eficiencia operativa de una máquina u área, se especifica prácticamente como el valor del margen de contribución bruto de esa unidad por unidad de tiempo.

Según la publicación del Naciones Unidas (2014), menciona que se fomenta la utilización de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) en países en desarrollo, con el propósito de mejorar el acceso a una conectividad más asequible, y una mayor disponibilidad de banda ancha; además de transformar la prestación de los servicios básicos, impulsando la innovación y aumentando la productividad, y por consiguiente mejorando la competitividad. Según el informe del INEI (2014), afirma que ha incrementado en un 43% la utilización de la tecnología de la información en el Perú; esto se ve reflejado más en hombres que en mujeres.

Sin embargo, el presente estudio permite evaluar el control interno de Global Solutions, a través, de los componentes como son: del ambiente de control y trabajo, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y control y la comunicación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es el control interno y cómo mejorar la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, año 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Cómo es el control interno de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017?
- b. ¿Cómo mejorar la organización administrativa a fin de lograr la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017?
- c. ¿Cómo mejorar la organización operativa a fin de lograr la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017?
- d. ¿Qué formatos mejorarían la eficiencia del control interno en el área almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017??

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Evaluar el control interno y diseñar un plan de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Analizar el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y supervisión del sistema de control interno en el área de almacén de la Empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017.
- b. Analizar la organización administrativa y proponer mejoras de eficiencia administrativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017.
- c. Analizar la organización operativa y proponer mejoras de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017.
- d. Diseñar formatos que mejoren la eficiencia del control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, período 2017.

1.4. La justificación

1.4.1. Relevancia social.

El estudio desarrollado, es relevante socialmente por que se realiza con el propósito de proponer una mejora en la empresa, específicamente en el área de almacén; la misma que podrá ser utilizada por otras entidades similares para logro de mejores resultados.

La investigación se centra en una propuesta de eficiencia operativa que se propone para la empresa Global Solutions Perú E.I.R.L. con el fin de mejorar la empresa a través de la utilización de un plan de acción para el área de almacén, involucrando a las personas designadas para las diversas áreas en donde se identifican oportunidades de mejoramiento. Estos grupos son entrenados por los jefes o supervisores en técnicas sencillas de trabajo en equipo, identificación, análisis y soluciones de problemas para la toma de decisiones.

1.4.2. Relevancia teórica

La presente investigación es relevante teóricamente dado que se utilizará la teoría del Sistema MICIL (Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica) a fin de contribuir con una gestión adecuada de la empresa Global Solutions Perú EIRL, la cual actualmente no está realizando una gestión adecuada, todo ello sucede al no contar con un sistema de control interno no les permite realizar del modo correcto los servicios que presta, es por eso que la gerencia no puede evaluar con exactitud lo ocurrido dentro de la entidad, ni ver cuál es el tratamiento de las operaciones que esta realiza, todo esto sucede porque no existe un adecuado sistema de control interno.

1.4.3. Relevancia metodológica

La investigación se justifica de forma metodológica, porque el desarrollo y la sistematización está basada en la utilización del método descriptivo propositivo y el científico deductivo – inductivo, mediante el cual aplicaremos el Sistema MICIL (Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica). Para el cumplimiento de la utilización método científico, se sigue la metodología basada en actividad principal de la recolección de la información de datos para analizarlos y que nos llevará a los resultados, los cuales, permitirán demostrar la solución a los problemas encontrados.

1.5. Presuposición filosófica

El estudio abordado está centrado en la necesidad de hacer bien las actividades que se realizan para ser eficientes y alcanzar resultados esperados, los mismos que nos enseña la Biblia, puesto que nos muestra diversos textos que mencionan acerca del control, por mencionar, en el libro de Éxodo capítulo 26 versículo 30 según Reina y Valera (1977) se afirma “Y alzarás el tabernáculo conforme al modelo que te fue mostrado en el monte.” (p.65). estableciéndose la existencia de un modelo a seguir, dado que Dios mismo dio las pautas a Moisés para construir el arca del pacto.

Similar situación encontramos en el libro de 1 Crónicas capítulo 28 versículo 19 en Reina y Valera (1977); donde se estipula que “Todas estas cosas, dijo David,

me fueron trazadas por la mano de Jehová, que me hizo entender todas las obras del diseño.”

Como se evidencia el control y el diseño para la eficiencia no son temas desarrollados en nuestra era, sino que datan desde los inicios del pueblo de Israel. De allí que, desde nuestra perspectiva, es importante que en toda empresa se trabaje en función a diseños y propuestas para mejorar los resultados.

Capítulo II

Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Al respecto, Franco y Velásquez V. (2000), presenta un modelo para aumentar la eficiencia operativa de diversas organizaciones de la economía en Colombia, con el fin de mejorar sus resultados financieros y por consiguiente su competitividad. El modelo permite aprovechar los talentos de las personas que laboran en la empresa, organizándolos en equipos o grupos para que puedan identificar y aprovechar oportunidades de mejoramiento que conduzcan a un aumento significativo de la eficiencia productiva. El modelo se puede aplicar directamente por los jefes o supervisores de cada una de las áreas de la empresa, sin necesidad de recurrir a asesorías costosas (p.27-28).

Garrido Oballos (2011), plantea un estudio titulado “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, estudio que plantea como objetivo, presentar un sistema automatizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos. El estudio está bajo una estrategia de investigación de alcance descriptivo-explicativo y de diseño diagnóstico; encuestándose a 33 funcionarios como muestra. Además, se aplicó una entrevista y un cuestionario para el recojo de la información. Esta investigación ha permitido concluir que se requiere en toda empresa contar con un sistema de control interno, capaz de potencializar las ganancias económicas de una empresa. Finalmente, un buen control interno ayudará a mejorar en los procesos de auditoría.

Asimismo, Cabriles G. (2014), realizó un estudio titulado “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.”, este estudio fue realizado en Venezuela, con el objetivo de proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad, que permita mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres, C.A. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental, utilizándose un

instrumento y utiliza como técnica la observación y las entrevistas. Esta investigación permitió llegar a la conclusión que es importante que toda organización, cuente con un sistema que permita controlar los inventarios y sus existencias en los distintos almacenes; esto ayudará a la empresa, facilitar mejor los varios procesos que la empresa demanda.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Romero Gonzales y Aguilar Melendez (2014). En su tesis titulada: "Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013". Este estudio, es de tipo descriptivo-explicativo y de diseño no experimental, fue abarcada para cuatro empresas, siendo el total de población del estudio. Como técnica, se usó una encuesta, por ende, el instrumento fue un cuestionario. La investigación obtuvo como resultado, que el control interno es de mucha importancia para el manejo de la tecnología, ya que aumentan la productividad y los niveles de eficiencia empresarial. Así mismo, concluyó que las empresas están expuestas a muchos robos, sobre todo, si se ejercen adecuadamente sistemas de control. Por lo tanto, los responsables de las empresas deben facultar herramientas que permitan realizar un seguimiento y evaluaciones constantes sobre estas existencias.

Alva Rodriguez (2013), en su tesis "Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión del área logística de la empresa constructora Consorcio F & F Contratistas generales S.A.C", estudio realizado en la ciudad de Trujillo – Perú, plantea como objetivo lograr la implantación del sistema de control interno en el área logística de la empresa "Consorcio F&F contratistas generales S.A.C." dedicada a la construcción, de tal manera que sea coherente con el desarrollo de sus actividades. La investigación de tipo descriptiva llega a la conclusión que la ejecución de un sistema de control interno en el área ya mencionada, le permite ser más rentable, desde el punto de vista del control del recurso material y monetario. Además, se identificó que la implementación de este tipo de sistema la vuelve más rentable desde una perspectiva del control del recurso humano; pues

al proporcionarle herramientas y definir sus funciones y responsabilidades, logrando hacerlos más eficientes en su trabajo.

Espinoza Sánchez y Valderrama Cruz (2011) Realizaron la tesis “Implementación del Sistema de Control Interno para contribuir en la eficiencia del Área de Contabilidad de la Empresa Inmobiliaria y Constructora Mi techo S. A del Distrito de Trujillo - Perú Año 2010-2011” la cual plantea como objetivo general determinar si la implementación de un sistema de control Interno permite alcanzar eficiencia en el área de contabilidad de la empresa Inmobiliaria y Constructora mi Techo SAC. Para esta investigación se utilizó el método explicativo, diseño pre-experimental, dicha investigación permitió responder al objetivo planteado y teniendo como conclusiones y resultados que la situación del control interno se encontró inconsistente desde la implementación de políticas, así como la ausencia del manual de organizaciones y funciones, además el reglamento interno de cada área. Las funciones han sido mejoradas y modificadas para su adecuada implementación para el área de contabilidad.

Aguirre y Sarmiento (2007), realizaron en un estudio sobre “Diseño y Formulación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C”, propone como objetivo diseñar y formular un sistema de control interno para el área de ventas, con el propósito de mejorar la situación financiera y económica de la distribuidora agrícola S.A.C. En la metodología se utilizó la observación directa, la entrevista y análisis documental, además, como procedimiento se utilizó el diseño de contrastación lineal prospectivo. Como conclusión, se identificó que la creación del sistema de control interno y la posterior aplicación, permitirá mejorar la situación financiera y económica de la distribuidora, y por consiguiente ser una empresa con una mejor liquidez.

2.2. Marco histórico

En referencia a la evolución del término control interno cabe mencionar que son diversos los estudios que mencionan que es en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, donde ya se observaba la contabilidad de partida simple, por lo tanto, es evidente que también se hacía el control de los resultados por parte de los encargados.

Es la edad Media recién aparecen los libros contables, con el propósito de controlar las operaciones de los negocios, y exactamente en Venecia, donde en 1494 el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo (Lucas di Borgo), escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble (Meléndez Torres y Velásquez Peralta, 2015); lo cual implica no solo un avance en la contabilidad de los recursos sino además del control de los resultados.

Según los historiadores se cree que el Control Interno, nace con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los comerciantes se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses (Meléndez Torres y Velásquez Peralta, 2015). Por tanto, considerando que el control de los intereses mediante sistemas adecuados; no es una herramienta nueva, sino que se ha ido desarrollando paulatinamente por la necesidad del emprendedor y por ser parte innata del hombre de querer controlar aquello que está a su alrededor y lograr objetivos.

Si nos centramos en la referencia más antigua a la terminología exacta de lo que es control interno; podemos establecer que se estableció como la comprobación interna (Internal check), que planteó Dicksee R. en 1905; indicando que es un sistema apropiado de comprobación para una auditoría detallada (Viel Rojas, 2009). Viel establece algunos elementos como la “división de labores”, “la utilización de los registros de contabilidad” y “la rotación de personal”. Como podemos ver Dicksee tuvo un acercamiento muy cercano a la definición actual.

Años más tarde, en 1930, aparece George E. Bennet, quién menciona que el control interno es “un sistema de comprobación interna”; ello se puede especificar como el nexo que existe entre el sistema de contabilidad y los procedimientos de oficina, de tal manera, que el trabajo de un colaborador trabajare de una forma independiente, como también este pueda comprobar continuamente el trabajo de otro colaboradores, hasta determinar el punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude (Viel Rojas, 2009).

Seguidamente, ya en 1949, los expertos en el campo, manifiestan que aparece la primera definición formal y original sobre control interno, por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA; estableciendo que:

“El control interno, incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas (...) se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”. (Viel Rojas, 2009).

Es en 1971, que el término control interno; bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) se define tal cuál se conoce en la actualidad, siendo establecido específicamente en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, como: “el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan objetivos” (Viel Rojas, 2009).

Finalmente, en 1992; queda establecido bajo el Informe COSO que el control interno es: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.” (Viel Rojas, 2009). Tal cual es definido, el control interno como terminología ha tenido una evolución en el transcurso de los años, evidenciándose que a medida que las organizaciones se hacían más complejas, se requería de una mayor especificación y definición de la terminología y el establecimiento claro del constructo para su estudio.

2.3. Control interno

Este empieza a través de un plan, la cual, consiente en evaluar la productividad, la eficiencia y la eficacia de una determinada empresa, con el objetivo de minimizar errores, riesgos o irregularidades para proteger sus activos de la empresa, a través, de la verificación exacta y confiable de la información financiera.

2.3.1. Definición de control interno.

Es necesario empezar definiendo el control interno ya que este ha sido ampliamente definido por varios de autores, quienes bajo la necesidad de mejorar resultados dentro de la empresa, han logrado desarrollar constructos para obtener una mejor definición de la terminología para su uso; según Viloría (2005), menciona que el control interno permite establecer un el plan de organización, donde se establezcan todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger el patrimonio de la empresa. Pallerola Comamala & Monfort Aguilar (2013) Refieren que es mecanismo que ayuda a la empresa para poder asegurar sus activos y resultados.

Por otro lado, Estuñipan y Gaitán (2006) señala que el control interno es un plan de organizado, donde se establecen un conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y expresar una información contable fidedigna. Una definición más reciente la encontramos con Leiva (2015), quien menciona que el control interno:

“Es el conjunto de elementos organizacionales como la planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación que están interrelacionados e interdependientes, y que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica”.

Según el Committee on Working Procedures del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), el control interno comprende:

“El plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar su actitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”. (Mantilla, 2013)

Como podemos evidenciar casi todos los autores mencionados establecen que el control interno está constituido por un plan de organización, un conjunto de métodos y procedimientos que permiten a la organización salvaguardar sus activos; por tanto manifestaremos que puede ser definido como una herramienta constituida por elementos de planificación, control, organización y evaluación, que utiliza normas y procedimientos bajo políticas establecidas de manera objetiva; que permite alcanzar los objetivos de la organización, alcanzando resultados

positivos. La misma, permite evaluar el grado de eficacia, eficiencia, economía y productividad, logrando en muchos alcanzar las metas y objetivos programados.

2.3.2. Objetivos del control interno.

Según Beltrán Pardo (2013), los objetivos del control interno son:

- a. El primer objetivo se enfoca a la prevención de fraudes, localización de errores, y la fijación del monto.
- b. El segundo objetivo de centra en la comprobación de la legitimidad de los estados financieros.
- c. El tercer objetivo busca la estimulación de la eficiencia operacional.
- d. El cuarto objetivo se enfoca en proteger los activos y el registro efectivo de la empresa.
- e. El quinto objetivo hace énfasis en la protección de los recursos y bienes para minimizar los riesgos que podrían haber.
- f. El sexto objetivo busca garantizar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, tratando de facilitar a los colaboradores que cumplan la misión de la empresa.
- g. El séptimo objetivo busca velar que los recursos y actividades cumplan los objetivos establecidos de la entidad.
- h. El octavo objetivo trata de garantizar la evaluación de la gestión de la empresa.
- i. El noveno objetivo, busca confirmar la oportunidad y confiabilidad de la información brindada o encontrada.
- j. El décimo objetivo, trata de concretar y utilizar medidas que permitan prevenir los riesgos.
- k. El onceavo objetivo trata de avalar que el sistema disponga de mecanismos de verificación y evaluación.
- l. El doceavo objetivo busca velar la disposición de los procesos de planeación.

Estos objetivos a lograr mediante la aplicación del control interno, son de vital importancia para el crecimiento y permanencia dentro del mercado de toda

organización; por ello su cumplimiento depende la correcta aplicación y aseguramiento de toda la información.

2.3.3. Componentes del control interno

Los mecanismos del control interno, son un conjunto de reglas utilizadas para medir el grado o nivel de control que se lleva internamente y lograr comprobar su efectividad en la empresa; han sido establecidos por los teóricos para operar el sistema de control interno, el cual, se requiere de componentes como: evaluación del riesgo, ambiente de control interno, sistemas de información contable, actividades de control gerencial y monitoreo de actividades.

Según el modelo COSO de 1992, con sus referidas actualizaciones posteriores, lo estructuraron al control interno en 5 componentes principales: ambiente de control o entorno de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, actividades de seguimiento o supervisión y monitoreo. (Barquero Royo, 2013)

2.3.3.1. Ambiente de control interno.

Barquero Royo (2013), establece que, como parte estructural del control interno, este es el cimiento por la cual se constituyen las demás dimensiones. En ese sentido, el ambiente de control interno, vendría a ser la actitud general que muestran o tienen sus colaboradores sobre la importancia del control interno.

En cambio, Rivas Márquez (2011) constituye que el control interno consiste en políticas, acciones y procedimientos, los cuales reflejan generalmente en las actitudes de los altos niveles, estos pueden ser: la administración, los directores o propietarios y su importancia para la organización. Estos tienen gran atribución en la manera como se han estructurado las actividades, cómo se han establecido los objetivos y de cómo se valoran los riesgos. Es por ello, que se han considerado el fundamento de los componentes de control interno, por ello, se dice que es la base para el ejercicio de una estructura organizativa, ya que es uno de los principales elementos sobre el que se sustenta o actúan los cuatro componentes más, siendo indispensable para el logro de los objetivos de control de la empresa (Estuñipan y Gaitán, 2006). Desde allí, la empresa a cargo de sus administradores está a la expectativa para hacer cumplir sus objetivos y políticas que esta tiene.

Según Rivas Márquez (2011) ha identificado dentro del ambiente de control a 7 elementos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Descripción de los elementos del ambiente de control

Ambiente de control	Descripción
Valores éticos e integridad	Son principios éticos de conducta de la empresa que son practicados por los colaboradores de la empresa. Los cuales no permiten que el personal de la empresa cometa actos deshonestos, ilegales o poco éticos.
Compromiso competitivo	Hace referencia al conocimiento y las habilidades que tienen los colaboradores, los cuales le permiten cumplir con las tareas planificadas.
Comité de auditoría	El consejo está integrado por miembros que no pertenecen y no tienen un vínculo con la empresa, esto, con el propósito de cumplir con una función eficiente.
Estructura organizacional	La estructura organización bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Es considerada el marco de la planeación y control de las operaciones.
Estilo operativo y Filosofía de la gerencia	Comprende la orientación de la administración general para minimizar riesgos de la empresa, en base a las actitudes y acciones de la dirección general hacia el reporte financiero y también al procesamiento de la información, funciones contables y el personal.
Asignación de autoridad y responsabilidad	Hace referencia a la asignación de las autoridades con sus respectivas responsabilidades según actividades establecidas y en orden jerárquico.
Políticas y prácticas de recursos humanos.	Hace referencia al conjunto de lineamientos, políticas, normas y procedimientos referentes a la contratación, asesoría, orientación, evaluación, entrenamiento, compensación, promoción, y acciones de corrección.

Fuente: (Rivas Márquez, 2011)

2.3.3.2. Evaluación de riesgo.

Consiste en la identificación y análisis de los elementos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos tratando de administrar y controlar los riesgos que podría generarse, ya que, las condiciones económicas, industriales, normativas continúan cambiando dentro de todo entorno, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Según Becerra Pineda y Salgado Vera (2014), todas las empresas están expuestas a los riesgos, independientemente de su tamaño o el número de empleados o ventas que tengan. El riesgo es algo constante en el diario vivir de las compañías y estas tienen que estar dispuestas a vivir con él y encontrar formas de mitigar su rango de acción para que no afecten el negocio en marcha.

Sin embargo, el control del riesgo ha sido pensado básicamente para limitar los riesgos que afecte negativamente la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con legalidad, eficacia, eficiencia y economía. “Para aplicarlo debe conocerse la entidad y sus componentes, e identificar cuáles son los puntos débiles tanto institucionales como en lo que concierne a cada actividad ejecutada interna y externamente” (Aguirre-Vidaurre, 2005, pág. 12)

2.3.3.3. Información y comunicación

Para poder controlar un ente y tomar serias decisiones y que estas sean correctas en su obtención, utilización y aplicación de los recursos, es ineludible disponer de adecuada y oportuna información; de allí que esta dimensión es la fase donde se intercambia la información de la organización. En ese sentido, “es la actividad que se refiere a la identificación, recopilación, y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades”. (Vera Rabines, 2013, pág. 175)

Para una acertada identificación de los riesgos, evaluación y respuesta de estos, es necesaria una ajustada información, si se quiere conseguir que ERM (COSO II) funcione de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica sistemas de información adecuados. La información es la base de la comunicación para que resulte una acertada filosofía integral de riesgos. (Carmona González y Barrios Hernández, 2007)

Además, la administración maneja información de calidad con el objetivo de respaldar el control interno. La buena información y comunicación son de vital importancia para el logro de los objetivos. En ese sentido, la dirección general o de mandos medios demanda poseer acceso a informaciones relevantes y confiables con relación a los eventos internos y externos. (Auditoría Superior de la Fededación-ASF, 2014).

Por consiguiente, Vera Rabines (2013) infiere que en esta actividad identifica, recopila y comunica la información de la organización, de manera que admita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y aporte a que los empleados cumplan con sus compromisos. En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones (Cervantes Corona, 2009).

2.3.3.4. Indicadores de información y comunicación

a. Información relevante

Este tipo de indicador, hace referencia a que debe ser captada, procesada y transmitida, de modo que llegue con tiempo a todas las secciones, accediendo a asumir las responsabilidades individuales de los colaboradores. Si bien es cierto, la comunicación es esencial a los sistemas de información. En ese sentido, los colaboradores “deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno”. (Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, y Santos Cid, 2005, pág. 37)

b. Información de calidad.

En su informe Auditoría Superior de la Federación-ASF (2014) afirma:

La Administración debe procesar los datos obtenidos y transformarlos en información de calidad que apoye al control interno. Esto implica procesarla para asegurar que se trata de información de calidad. La calidad de la información se logra al utilizar datos de fuentes confiables. La información de calidad debe ser apropiada, veraz, completa, exacta, accesible y proporcionada de manera oportuna. La Administración debe considerar estas características, así como los objetivos de procesamiento, al evaluar la información procesada; también debe efectuar revisiones cuando sea necesario, a fin de garantizar que la información es de calidad. “La Administración debe utilizar información de calidad para tomar decisiones informadas y evaluar el desempeño institucional

en cuanto al logro de sus objetivos clave y el enfrentamiento de sus riesgos asociados” (p.45)

c. Comunicación interna acerca de los responsables del control interno.

La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un asociado para lograr sus objetivos estratégicos en circunstancias de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto. Según Gordillo (2015) en su revista afirma:

La comunicación interna va adquiriendo un valor relevante en la gestión integral de las organizaciones, en tanto se torna un recurso indispensable para construir identidad, transmitir valores, concientizar sobre políticas internas, propiciar cambios, consolidar criterios de trabajo, comprender los procesos propios de la actividad, empoderar a los sujetos que trabajan en ella, e incluso monitorear los procesos instituyentes derivados de los cambios y transformaciones que operan en el entorno externo e inciden en la organización. (págs.11-12)

“La organización debe comunicar internamente tanto los objetivos como las responsabilidades por el control interno” (MECIP, 2015, págs. 30-31). Sin embargo, “la comunicación interna es el conducto por lo queal la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad”. “Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente”. (Concha Hidalgo, 2015, pág. 23)

d. Comunicación con grupos externos.

Este tipo de comunicación debe centrarse en afirmar los mensajes que circulan al momento de intercambiar información con los clientes, beneficiarios o la población en general, que esta se efectúe de manera segura, correcta y oportuna, creando confianza y una percepción positiva de la imagen de la empresa (Ordoñez Somolinos , 2012). Sin embargo, “las empresas tienen que

comunicar regularmente a sus interesados explicando sus políticas de gestión de riesgos y la efectividad con la que está logrando sus objetivos” (Martínez, 2016). Cada vez más, los interesados esperan que las empresas den muestras de una gestión eficaz en cuanto al rendimiento no financiero de la empresa en áreas como asuntos comunitarios, derechos humanos, prácticas laborales, salud, seguridad y medioambiente. Por otro lado, Concha Hidalgo (2015) señala que la comunicación externa tiene determinados propósitos, es decir, comunicar de a fuera hacia dentro de la empresa, información relevante por parte del medio externo, además, brindar información interna de dentro hacia fuera, con el objetivo de cubrir las necesidades y expectativas por los medios de interés externos.

2.3.3.5. Supervisión y monitoreo

Teniendo en consideración que tanto la supervisión como el monitoreo, son formas de evaluación que aseguren el buen funcionamiento de los controles asignados, además, estos deberán incluir actividades regulares de administración y supervisión. En ese sentido, (Orellana Flores, Gaete Ayala, y Gaete Becerra, 2002) manifiesta que si se puede desarrollar el monitoreo por diversos medios, este puede ser de acuerdo a la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización.

Las siguientes citas explican el quinto componente del control interno que es la supervisión y monitoreo. En ese sentido, se hace referencia que los sistemas de control interno requieren de fiscalización constante para comprobar el correcto funcionamiento del sistema. Esto se logra mediante acciones de control continuo y evaluaciones constantes o una combinación de los dos (Vargas Paredes Ramírez Muñoz, 2014).

Cabe precisar que la supervisión es vista como “evaluación”, la cual debe llevar a la identificación de los controles débiles, innecesarios o insuficientes, con el propósito de suscitar el apoyo decidido de la administración, su “robustecimiento e implantación”. Por consiguiente, se puede llevarse a cabo de tres formas: “durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separa por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores”. (Estuñipan y Gaitán, 2006).

2.3.4. Eficiencia operativa

Si bien es cierto, toda organización debe brindar un mejor servicio o producto a sus clientes, ya que estos son el motivo de por la cual existen; el ente tiene la responsabilidad de ofrecer un mayor valor a sus clientes o a crear valor comparable de manera que se refleje en las diversas actividades requeridas para entregar su producto o servicio al mercado; de allí que la eficiencia operativa, es un proceso que conlleva a la realización de actividades similares de una mejor forma como las prácticas que permiten a una empresa utilizar sus recursos de una mejor manera. (Murillo y Guerra, 2015)

Cabe recalcar que la eficiencia operativa admite la consecución de los objetivos estratégicos empresariales con la utilización mínima de recursos, por lo tanto, el uso oportuno de los recursos se verá reflejada en los efectos logrados. Es así, que la implementación debe estar enmarcada en de las actividades de control gerencial, la organización administrativa y la organización operativa de la empresa.

2.3.4.1. Actividad de control gerencial.

Estas se tornan clave al momento de poder alcanzar las metas propuestas por la gerencia en conjunto con los demás colaboradores de la empresa, en base de poder alcanzar día a día las actividades planeadas, es propicio que el planteamiento de las mismas esté enmarcado dentro de los resultados que se esperan obtener.

Además, deben estar integradas en el proceso de evaluación del riesgo. Se debe considerar que una vez identificados los riesgos la entidad se propone y desarrollan las actividades de control, con la finalidad de certificar los parámetros necesarios y hacer frente a los posibles peligros que amenacen los objetivos a alcanzar. Asimismo, “las actividades de control se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones”. (Carmona González y Barrios Hernández, 2007).

Según la Auditoría Superior de la Federación-ASF (2014) las actividades de control “son las acciones que establece la administración mediante políticas y

procedimientos para alcanzar los objetivos y responder a los riesgos en el control interno, lo cual incluye los sistemas de información institucional” (p.36). Que, según (Núñez Hurtado, 2012) se refieren más que todo a las reglas y normas que administran los métodos informativos contables, así como, para los recursos financieros operativos y humanos que le permitan a la empresa tener un mejor control de sus procesos.

2.3.4.2. Organización administrativa.

Siendo que la organización administrativa es la estructura de los recursos humanos y materiales de toda entidad con lineamientos y criterios establecidos centrados en la consecución de objetivos; es indispensable para toda actividad que realice la empresa, con la finalidad de funcionar ordenadamente es necesario para el funcionamiento global del resto de controles.

Dado que el proceso de control interno es establecido por la junta de directores y por la administración más alta “para proveerse a sí mismo con un sistema dinámico, proactivo, sobre la manera como funcional la institución” (Mantilla, 2013), la organización administrativa debe contar un manual de políticas y procedimientos para que sea visible los controles internos, los mismos que permitirán a los ejecutivos administrar mediante el rastreo de los riesgos relacionados con los activos y pasivos de la empresa; con ello se asegura salvaguardar los activos del negocio, asistir en el cumplimiento y en la conciliación contable, promover la contabilidad personal y conducir a la acción correctiva. (Mantilla, 2013).

La complejidad de la organización administrativa está sujeta al tamaño de la organización y el tipo de servicio o producto que oferta en el mercado; de allí que un aspecto importante es la segregación de funciones en algunos puntos de la organización, Barquero Royo (2013) manifiesta que es fundamental que para un adecuado control el personal debe tener la preparación adecuada al puesto de trabajo que realiza; sus funciones, tanto a nivel de conocimientos teóricos como de experiencia, son importantes para relacionarse con el resto de departamentos de la organización, conocer los oasis previos y posteriores del proceso en el que participan; para entender correctamente su función en la organización.

Siendo que la junta de directores dentro de la organización administrativa es responsable del mantenimiento de un sistema sólido de control interno, Mantilla

(2013) estipula que “es rol de la administración implementar las políticas de la junta relacionadas con riesgo y control” debiendo identificar y evaluar los riesgos que enfrenta la compañía, para diseñar, operar y monitorear un sistema confiable de control interno que implemente la políticas establecidas dentro de la organización.

2.3.5.3. Organización operativa.

Siendo que la organización implica un conjunto de acuerdos entre diversos factores de producción, la existencia de diversos intereses dentro de la empresa y la visualización de la empresa como un conjunto de contratos entre estos intereses, es indispensable para operar adecuadamente; al respecto Sunder (1944) manifiesta que es necesario la utilización de reglas y procedimientos normalizados para garantizar que los agentes tanto de la organización como los agentes participantes (trabajadores, clientes) aporten recursos, capital, habilidades o información común dentro de la organización.

Teniendo en cuenta que una empresa no está compuesta por los agentes en sí mismos, ya que los individuos que participan en una organización vienen y van, a menudo son reemplazados en sus posiciones por otros individuos con gustos y dotaciones similares; sin embargo el patrón de arreglos contractuales que persiste en la empresa permanece (Sunder, 1944); los lineamientos normativos y operativos tienden a permanecer, de allí la necesidad de las especificaciones que involucre la necesidad de establecer contratos o documentos específicos de todas las actividades de compras: desde el ingreso de los activos, entrada y salida, facturación y guías de remisión, orden de servicio y entrega de equipos y posteriormente la baja de activos, etc.

A continuación, se describen algunos componentes que intervienen en la organización operativa de una determinada empresa:

Inventarios

Son aquellas que están constituidas por las recolecciones de materias primas, componentes como productos en procesos y terminados que de alguna manera sobrepasan durante el proceso de producción y de logística, estos se vendrán a establecer en lugares como: patios, grandes o pequeños almacenes, equipo de transporte o incluso en los pisos de las pequeñas y grandes tiendas, y como

también en pequeños estantes de menudeo, entre otros lugares de acceso de la empresa. (FIAEP, 2014)

Control mediante formatos

El sector de servicios como es el caso el de computadoras, es sector que ha venido despegando rápidamente en los últimos años en el Perú, ya que aporta de manera directa al PBI, aportando con la compra de computadoras y el servicio oportuno que ofrece, cuya actividad principal es entregar sus productos o servicios de acuerdo a lo establecido en el contrato de servicios.

Para tener un control de todos estos equipos, es importante contar con modelos de formatos tales así: con una

- a. Guía de registro de ingreso de activos nuevos con la cuenta treinta y tres.
- b. Guía de autorización para salida de equipos en alquiler
- c. Guía interna de autorización para reingreso de equipos de alquiler.

2.4. Marco conceptual

- a. **Control interno:** Es una herramienta conformada por conjunto de métodos y procedimientos que permiten a la organización salvaguardar sus activos; constituida por elementos de planificación, control, organización y evaluación, que utiliza normas y procedimientos bajo políticas establecidas de manera objetiva para lograr los objetivos propuestos de la organización, alcanzando resultados positivos.
- b. **Propuesta de eficiencia operativa:** Propuesta planificada que permite la consecución de los objetivos estratégicos empresariales con la utilización mínima de recursos, con la utilización apropiada de recursos que se verá reflejada en los resultados obtenidos una vez implementada a nivel de las actividades de control gerencial, organización administrativa y la organización operativa de la empresa.

Capítulo III

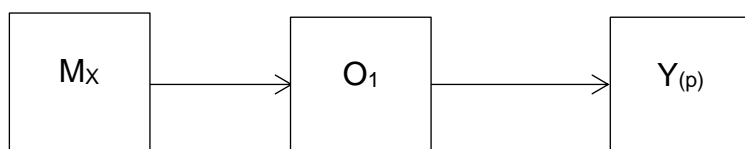
Materiales y métodos

3.1. Tipo de investigación

La investigación a desarrollar para el presente estudio es del tipo no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables y “se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (Vara Horna, 2012). Vara señala que el estudio de tipo diagnóstico, “corresponde a la primera función de la ciencia, la descripción”; es así que cuando se diagnóstica se investigan las características que identifican a la variable en estudio, respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cómo es? ¿Cómo es su naturaleza? ¿En qué consiste? ¿De qué manera se manifiesta?, etc. Con este tipo de investigación se trata de caracterizar la naturaleza manifiesta o externa de la variable de investigación. (p.129).

3.2. Diseño de la investigación

Según el objeto de estudio, la presente investigación es descriptiva propositiva o proyectiva como lo definirían otros autores; considerando que sólo se busca describir el comportamiento de una variable y a partir de los resultados realizar una propuesta de mejora, a fin de brindar información basada en teoría existente y cuya aplicación puede contribuir a cambiar los resultados en la entidad objeto de estudio.



3.3. Descripción del área de estudio

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Global Solutions Perú EIRL, ubicada en la ciudad de Lima, distrito de Miraflores, Provincia de Lima. El estudio se realizó durante el año 2017.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable fáctica	Dimensiones	Indicadores
Control interno	Ambiente de control y trabajo	Integridad y valores éticos.
		Estructura organizativa
		Autoridad asignada y responsabilidad asumida
		Administración de los recursos humanos
		Competencia profesional y evaluación del desempeño individual.
		Filosofía y estilo de la dirección.
		Consejo de administración y comités.
	Evaluación de riesgo	Rendición de cuentas y transparencia
		Objetivos de las organizaciones
		Riesgos potenciales para la organización
	Actividades de control	Gestiones dirigidas al cambio
		Análisis de la dirección
		Proceso de la información
		Indicadores de rendimiento
		Criterios técnicos de control interno
Información y comunicación	Estándares específicos	
	Un plan de acción para afrontar los riesgos	
	Información en todos los niveles	
	Datos fundamentales en los estados financieros	
	Información adicional y detallada	
Supervisión	Comunicación de los objetivos de la organización	
	Monitoreo continuo por la administración	
	Seguimiento interno	
	Evaluaciones externas	
Variable propositiva	Ejes de la proposición	Subejes de la proposición
Propuesta de eficiencia operativa	Organización administrativa	Diagnóstico del proceso administrativo del área de almacén
		Flujograma del área de almacén
	Organización operativa	Ingreso de activos
		Salida y entrada de equipos
		Facturación y guías de remisión de equipos
		Orden de servicio y entrega de equipos
		Baja de activos
	Modelo de formatos	Guía de registro de ingreso de activos nuevos con la cuenta 33
		Guía interna de autorización para salida de equipos en alquiler
Guía interna de autorización para reingreso de equipos de alquiler		

3.5. Población y muestra

3.4.1. Población

En el presente estudio, la población es finita y está constituida por 70 trabajadores de la empresa “Global Solutions Perú EIRL”. La población se caracteriza por estar constituida por personal directivo, administrativo, técnico, de distribución y personal de ventas.

3.4.2. Muestra

Para la obtención de la muestra se realizó el cálculo muestral estadístico, considerando los siguientes datos:

Tabla 3. Datos de la para cálculo de la muestra

Descripción	Dato
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	5%
Tamaño muestral (n)	52
Considerando que puede existir errores en el llenado o pérdida de datos, se ha considerado obtener el tamaño muestral ajustado a pérdidas:	
Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
Muestra ajustada a las pérdidas	61

Por tanto, la muestra está constituida por 61 personas que laboran en la entidad de estudio.

3.6. Instrumento y técnicas de recolección de datos

3.6.1. Diseño del instrumento.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario de autoevaluación del control interno aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México), celebrada el veinticinco de noviembre de dos mil catorce.

El instrumento fue adaptado y validado por juicio de expertos antes de su aplicación; así mismo se realizó la fiabilidad estadística del instrumento mediante el índice de confiabilidad del Alpha de Cronbach; obteniéndose un índice de 0,926; indicando una alta confiabilidad.

El instrumento consto de 5 dimensiones (componentes del control interno a evaluar) los cuales se ven reflejado de la siguiente manera:

Tabla 4. Componentes del control interno

Componentes del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación
Ambiente de control	10	20
Administración de riesgos	8	20
Actividades de control	11	20
Información y comunicación	8	20
Supervisión y seguimiento	3	20
Total	40	100

3.6.2. Técnicas de recolección de datos.

Para la recolección de datos se procedió a solicitar el permiso respectivo del gerente general de la empresa “Global Solutions Perú EIRL”; posteriormente se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra de estudio, para ello se tuvo sumo cuidado en explicarles la importancia del estudio y la necesidad de contar con la total transparencia en sus respuestas. Una vez obtenidos los resultados se procedió al procesamiento estadístico, para ello se utilizó el paquete estadístico Excel para el vaciado de datos y el SPSS para la obtención de los resultados.

Para procesar la información, se utilizó como técnica la estadística descriptiva; para el análisis se usó del paquete estadístico SPSS. Los resultados fueron contrastados con otros autores y se consideró para la elaboración de la propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Estadísticos descriptivos

4.1.1. Análisis descriptivo del control interno.

Bajo los lineamientos planteados en los objetivos, en este primer apartado realizamos el análisis descriptivo de los datos generales de los trabajadores, a fin de conocer la composición a nivel de género, edad, antigüedad y área de trabajo; así como los resultados obtenidos sobre el nivel de control interno a nivel de las dimensiones de la variable; a fin de determinar cómo se está llevando a cabo el control interno de la empresa Global Solutions Perú EIRL.

4.1.1.1. Análisis descriptivo de información general sobre el personal.

Considerando que la empresa Global Solutions, es una empresa comercial de tecnología de información cuyo rubro principal es la venta y alquiler de equipos informáticos (notebooks, PCs, impresoras, servidores, proyectores multimedia, etc.) donde principalmente dentro nuestra cultura está desarrollada y encabezada por el género masculino, podemos evidenciar que el 60,7% de los trabajadores son varones y un porcentaje menor de 39,3% pertenecen al género femenino, tal como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 5. Género de los trabajadores de Global Solutions.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	37	42,5	60,7	60,7
	Femenino	24	27,6	39,3	100,0
	Total	61	70,1	100,0	

Como se dijo anteriormente la empresa Global Solutions Perú es una empresa comercial dedicada a la tecnología de la información, el mundo tecnológico está ligado a una población joven, y en la empresa de estudio esa es la tendencia, como podemos apreciar en tabla 6 la población mayoritaria está en el rango de 21-30 años haciendo un 36,10% y una minoría de la gente más adulta de 51 a más años con un 16,40%.

Tabla 6. Edad de los trabajadores de Global Solutions

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21 – 30	22	25,3	36,1	36,1
	31 – 40	17	19,5	27,9	63,9
	41 – 50	12	13,8	19,7	83,6
	51 a más	10	11,5	16,4	100,0
	Total	61	70,1	100,0	

En los diferentes centros de labores, se presentan diferentes matices de la población laboral, este caso de la empresa Global Solutions, vemos en la tabla 7, que en su mayoría son de sexo masculino con un 60,7% y un 39,3% son del sexo femenino y en la misma tabla también se observa que la mayor población laboral son jóvenes en el rango de 21 a 30 años y siendo la mayoría del sexo femenino con 68,2%, lo que demuestra que las mujeres se están cubriendo el mercado laboral de una manera muy activa.

Tabla 7. Relación edad y género de los trabajadores de Global Solutions

			Masculino	femenino	
Edad	21 – 30	Recuento	7	15	22
		% dentro de Edad	31,8%	68,2%	100,0%
		% dentro de Género	18,9%	62,5%	36,1%
		% del total	11,5%	24,6%	36,1%
	31 – 40	Recuento	11	6	17
		% dentro de Edad	64,7%	35,3%	100,0%
		% dentro de Género	29,7%	25,0%	27,9%
		% del total	18,0%	9,8%	27,9%
	41 – 50	Recuento	11	1	12
		% dentro de Edad	91,7%	8,3%	100,0%
		% dentro de Género	29,7%	4,2%	19,7%
		% del total	18,0%	1,6%	19,7%
51 a más	Recuento	8	2	10	
	% dentro de Edad	80,0%	20,0%	100,0%	
	% dentro de Género	21,6%	8,3%	16,4%	
	% del total	13,1%	3,3%	16,4%	
Total	Recuento	37	24	61	
	% dentro de Edad	60,7%	39,3%	100,0%	
	% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	60,7%	39,3%	100,0%	

En lo que se refiere la relación de Antigüedad y área de trabajo, tiene que ver mucho con el rubro de la empresa y la estabilidad que uno puede alcanzar, basado

en las políticas de cada empresa. En lo que podemos apreciar en la tabla 8. Que es un reflejo de la empresa en estudio vemos que la mayor población está dentro del rango de 1 a 5 años de antigüedad con un 44,3% es un porcentaje bien alto, de ello un 19.7% están en el área de venta, significa que han adquirido cierta estabilidad laboral por las mismas condiciones que se dan a un vendedor el tener un sueldo básico más comisiones de ventas. Lo que también podemos decir que en el segundo lugar esta los trabajadores que tienen menos de 1 año con un 22,3% de los cuáles 9,8% están el área de distribución, lo cual indica que hay mucha rotación de personal, esta área está compuesta por jóvenes lo que se puede asumir que ellos siempre están en búsqueda de un trabajo mejor remunerado y con cierta estabilidad laboral.

Tabla 8. Relación antigüedad y área de trabajo de Global Solutions

Antigüedad		Área					Total	
		Administración	Alquileres	Ventas	Soporte técnico	Distribución		
Antigüedad	menos de un año	Recuento	1	3	2	1	6	13
		% dentro de Antigüedad	7,7%	23,1%	15,4%	7,7%	46,2%	100,0%
		% dentro de Área	9,1%	37,5%	8,3%	33,3%	40,0%	21,3%
		% del total	1,6%	4,9%	3,3%	1,6%	9,8%	21,3%
	Entre 1 a 5 años	Recuento	5	1	12	0	9	27
		% dentro de Antigüedad	18,5%	3,7%	44,4%	0,0%	33,3%	100,0%
		% dentro de Área	45,5%	12,5%	50,0%	0,0%	60,0%	44,3%
		% del total	8,2%	1,6%	19,7%	0,0%	14,8%	44,3%
	Entre 6 a 10 años	Recuento	2	1	6	1	0	10
		% dentro de Antigüedad	20,0%	10,0%	60,0%	10,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Área	18,2%	12,5%	25,0%	33,3%	0,0%	16,4%
		% del total	3,3%	1,6%	9,8%	1,6%	0,0%	16,4%
De 11 a más	Recuento	3	3	4	1	0	11	
	% dentro de Antigüedad	27,3%	27,3%	36,4%	9,1%	0,0%	100,0%	
	% dentro de Área	27,3%	37,5%	16,7%	33,3%	0,0%	18,0%	
	% del total	4,9%	4,9%	6,6%	1,6%	0,0%	18,0%	
Total	Recuento	11	8	24	3	15	61	
	% dentro de Antigüedad	18,0%	13,1%	39,3%	4,9%	24,6%	100,0%	
	% dentro de Área	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	18,0%	13,1%	39,3%	4,9%	24,6%	100,0%	

4.1.1.2. Análisis descriptivo sobre el ambiente de control.

En esta parte vamos analizar descriptivamente con los lineamientos planteados en los objetivos, a fin de determinar cómo se está dando el ambiente control dentro de la empresa Global Solutions Peru EIRL; viendo el área y la antigüedad de los trabajadores. El ambiente de control es uno de los principales componente del sistema de control interno; cabe mencionar, que este elemento tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.

Es indispensable que puedan conocer el comportamiento de los sistemas de información y la supervisión en general.

Asimismo, el conocimiento del ambiente de control de una empresa es muy importante, porque eso demuestra que los trabajadores tienen bien claro las políticas y lineamientos de la empresa; la personal toma conciencia de la importancia del control. En la tabla 9, nos demuestra que el 72.1% de los trabajadores de Global Solutions tiene conocimiento de los lineamientos y políticas de la empresa (Ambiente de control).

Entonces podemos de decir que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento total del ambiente de control de Global Solutions Perú EIRL, siendo el área de ventas es la que tiene mayor porcentaje con un 39.3%.

Tabla 9. Conocimiento de ambiente de control según área de trabajo

Área		Ambiente de control		Total
		Conocimiento parcial	Conocimiento total	
Administración	Recuento	3	8	11
	% dentro de área	27,3%	72,7%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	17,6%	18,2%	18,0%
	% del total	4,9%	13,1%	18,0%
Almacén	Recuento	1	7	8
	% dentro de área	12,5%	87,5%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	5,9%	15,9%	13,1%
	% del total	1,6%	11,5%	13,1%
Ventas	Recuento	5	19	24
	% dentro de área	20,8%	79,2%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	29,4%	43,2%	39,3%
	% del total	8,2%	31,1%	39,3%
Soporte técnico	Recuento	1	2	3
	% dentro de área	33,3%	66,7%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	5,9%	4,5%	4,9%
	% del total	1,6%	3,3%	4,9%
Distribución	Recuento	7	8	15
	% dentro de área	46,7%	53,3%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	41,2%	18,2%	24,6%
	% del total	11,5%	13,1%	24,6%
Total	Recuento	17	44	61
	% dentro de área	27,9%	72,1%	100,0%
	% dentro de ambiente de control	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	27,9%	72,1%	100,0%

El conocimiento de ambiente de control, tiene mucha relación con la antigüedad de los trabajadores, mientras más antiguos sean los trabajadores tienen mayor conocimiento de las políticas de la empresa, y eso lo podemos ver reflejado en la tabla 10 donde nos indica que el 78.7% de los trabajadores de Global Solutions tienen más de 1 año laborando y eso se ve reflejado en el conocimiento total del Ambiente de Control y solo un 21.3% tiene un conocimiento parcial.

Tabla 10. Conocimiento de ambiente de control en relación con la antigüedad.

			Ambiente de control		Total
			Conocimiento parcial	Conocimiento total	
Antigüedad	menos de un año	Recuento	9	4	13
		% dentro de Antigüedad	69,2%	30,8%	100,0%
		% dentro de Ambiente de control	52,9%	9,1%	21,3%
		% del total	14,8%	6,6%	21,3%
	Entre 1 a 5 años	Recuento	8	19	27
		% dentro de Antigüedad	29,6%	70,4%	100,0%
		% dentro de Ambiente de control	47,1%	43,2%	44,3%
		% del total	13,1%	31,1%	44,3%
	Entre 6 a 10 años	Recuento	0	10	10
% dentro de Antigüedad		0,0%	100,0%	100,0%	
% dentro de Ambiente de control		0,0%	22,7%	16,4%	
	% del total	0,0%	16,4%	16,4%	
De 11 a más	Recuento	0	11	11	
	% dentro de Antigüedad	0,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de Ambiente de control	0,0%	25,0%	18,0%	
	% del total	0,0%	18,0%	18,0%	
Total	Recuento	17	44	61	
	% dentro de Antigüedad	27,9%	72,1%	100,0%	
	% dentro de Ambiente de control	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	27,9%	72,1%	100,0%	

4.1.1.3. Análisis descriptivo sobre administración de riesgos.

En este apartado se analiza descriptivamente sobre la administración de riesgos, el mismo que muestra la identificación y análisis de riesgos para alcanzar los objetivos y siendo este la base para determinar los riesgos que deben ser mejorados. Así mismo, busca los mecanismos precisos para equilibrar y manejar riesgos determinados asociados con los cambios, que miden el entorno y la parte interna de la empresa. En este caso vamos ver descriptivamente la manera de cómo se puede evitar los riesgos en que pueda estar inmersa la empresa Global Solutions.

El conocimiento de la administración de riesgos en Global Solutions es muy deficiente como se puede ver en la tabla 11 solo el 34.4% tiene conocimiento total, contra un 65.6% que tiene un conocimiento parcial o nula, por lo cual es urgente implementar canales de comunicación entre los trabajadores y evitar riesgos que afecten a todos. El área que tiene mayor conocimiento es el de ventas con un 19.7%, se puede entender que es el área con mayor número de trabajadores y con una antigüedad mayor a un año.

Tabla 11. La administración de riesgos por área de trabajo

Área	Administración	Recuento	Administración de riesgos		Total
			conocimiento parcial	conocimiento total	
	Administración	Recuento	7	4	11
		% dentro de Área	63,6%	36,4%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	17,5%	19,0%	18,0%
		% del total	11,5%	6,6%	18,0%
Almacén	Almacén	Recuento	8	0	8
		% dentro de Área	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	20,0%	0,0%	13,1%
		% del total	13,1%	0,0%	13,1%
Ventas	Ventas	Recuento	12	12	24
		% dentro de Área	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	30,0%	57,1%	39,3%
		% del total	19,7%	19,7%	39,3%
Soporte técnico	Soporte técnico	Recuento	3	0	3
		% dentro de Área	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	7,5%	0,0%	4,9%
		% del total	4,9%	0,0%	4,9%
Distribución	Distribución	Recuento	10	5	15
		% dentro de Área	66,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	25,0%	23,8%	24,6%
		% del total	16,4%	8,2%	24,6%
Total	Total	Recuento	40	21	61
		% dentro de Área	65,6%	34,4%	100,0%
		% dentro de Administración de riesgos	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	65,6%	34,4%	100,0%

Como se dijo en el párrafo anterior el conocimiento de la administración de riesgos en Global Solutions es muy deficiente y podemos confirmar con la tabla

12 donde se mide con la antigüedad de los trabajadores, donde podemos apreciar que solo el 34.50 % tiene conocimiento total, contra un 65.50% que tiene un conocimiento parcial o nula, por lo cual es urgente implementar canales de comunicación entre los trabajadores y evitar riesgos que afecten a todos. El personal que tiene una antigüedad entre 1 a 5 años que significa el 44.3% de la población total de trabajadores; tienen mayor conocimiento de la administración de riesgos con 18.0%, el personal nuevo que tiene menos de un año que significa el 21.3% de la población total de trabajadores, solo tienen conocimiento total un 3.3%.

Tabla 12. La administración de riesgos con la antigüedad laboral

Antigüedad		Administración de riesgos		Total
		conocimiento parcial	conocimiento total	
menos de un año	Recuento	11	2	13
	% dentro de Antigüedad	84,6%	15,4%	100,0%
	% dentro de Administración de riesgos	27,5%	9,5%	21,3%
	% del total	18,0%	3,3%	21,3%
Entre 1 a 5 años	Recuento	16	11	27
	% dentro de Antigüedad	59,3%	40,7%	100,0%
	% dentro de Administración de riesgos	40,0%	52,4%	44,3%
	% del total	26,2%	18,0%	44,3%
Entre 6 a 10 años	Recuento	6	4	10
	% dentro de Antigüedad	60,0%	40,0%	100,0%
	% dentro de Administración de riesgos	15,0%	19,0%	16,4%
	% del total	9,8%	6,6%	16,4%
De 11 a más	Recuento	7	4	11
	% dentro de Antigüedad	63,6%	36,4%	100,0%
	% dentro de Administración de riesgos	17,5%	19,0%	18,0%
	% del total	11,5%	6,6%	18,0%
Total	Recuento	40	21	61
	% dentro de Antigüedad	65,6%	34,4%	100,0%
	% dentro de Administración de riesgos	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	65,6%	34,4%	100,0%

4.1.1.4. Análisis descriptivo sobre actividades de control.

Este tipo de actividades, se basan en la realización de actividades por parte de la gerencia y demás personal, con la finalidad de cumplir con lo planificado, estas

expresadas en las políticas, procedimientos y sistemas. Estas actividades pueden desarrollarse de manera manual o computarizadas, administrativas u operacionales, preventivas o detectivas, generales o específicas. Sin embargo, lo trascendental es que, sin interesar su categoría o tipo, todas apuntan hacia los riesgos ya sea reales o potenciales en beneficio de la empresa, involucrando su misión y objetivos, como también el amparo de los recursos propios o de terceros.

Este tipo de actividades, son determinante no solo porque en sí mismas involucran la manera adecuada de hacer las cosas, sino no que son el medio idóneo de aseverar en mayor grado el logro de objetivos.

El conocimiento de las actividades de control por áreas de trabajo en la empresa Global Solutions es muy bajo. Viendo la tabla 13. El área de ventas es que tiene mayor conocimiento sobre actividades de control con un 16.4%, frente el área de Soporte técnico que tiene un conocimiento total de 0.0% esto tiene una explicación razonable ya que esta área solo representa el 4.9% de la población laboral de la empresa; que a su vez este porcentaje representa el conocimiento parcial de esta área (4.9%).

Tabla 13. Actividades de control por área de trabajo

Área	Administración	Actividades de control		Total
		conocimiento parcial	conocimiento total	
	Recuento	8	3	11
	% dentro de área	72,7%	27,3%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	19,0%	15,8%	18,0%
	% del total	13,1%	4,9%	18,0%
	Almacén	7	1	8
	% dentro de área	87,5%	12,5%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	16,7%	5,3%	13,1%
	% del total	11,5%	1,6%	13,1%
	Ventas	14	10	24
	% dentro de área	58,3%	41,7%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	33,3%	52,6%	39,3%
	% del total	23,0%	16,4%	39,3%
	Soporte técnico	3	0	3
	% dentro de área	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	7,1%	0,0%	4,9%
	% del total	4,9%	0,0%	4,9%
	Distribución	10	5	15
	% dentro de área	66,7%	33,3%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	23,8%	26,3%	24,6%
	% del total	16,4%	8,2%	24,6%
Total	Recuento	42	19	61
	% dentro de área	68,9%	31,1%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	68,9%	31,1%	100,0%

El conocimiento de la actividad de control, tomada por antigüedad laboral de los trabajadores de la empresa Global Solutions es muy bajo como vemos reflejado en la tabla 14 donde solo el 31.1% tiene conocimiento total, contra un 68.9% que tienen un conocimiento parcial. Los trabajadores con una antigüedad laboral de 1 a 5 años suman un porcentaje de 14.8% de conocimiento total de las actividades de control de la empresa, este rango de trabajadores suma el 44.3% del universo de personal activa de la empresa.

Tabla 14. Actividad de control en relación a la antigüedad laboral

Antigüedad		Actividades de control		Total
		conocimiento parcial	conocimiento total	
menos de un año	Recuento	10	3	13
	% dentro de Antigüedad	76,9%	23,1%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	23,8%	15,8%	21,3%
	% del total	16,4%	4,9%	21,3%
Entre 1 a 5 años	Recuento	18	9	27
	% dentro de Antigüedad	66,7%	33,3%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	42,9%	47,4%	44,3%
	% del total	29,5%	14,8%	44,3%
Entre 6 a 10 años	Recuento	6	4	10
	% dentro de Antigüedad	60,0%	40,0%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	14,3%	21,1%	16,4%
	% del total	9,8%	6,6%	16,4%
De 11 a más	Recuento	8	3	11
	% dentro de Antigüedad	72,7%	27,3%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	19,0%	15,8%	18,0%
	% del total	13,1%	4,9%	18,0%
Total	Recuento	42	19	61
	% dentro de Antigüedad	68,9%	31,1%	100,0%
	% dentro de Actividades de control	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	68,9%	31,1%	100,0%

4.1.1.5. Análisis descriptivo sobre información y comunicación.

Bajo los lineamientos establecidos, se analiza descriptivamente la Información y comunicación dentro de la empresa Global Solutions.

Cabe mencionar, que los sistemas de información y tecnología hacen referencia al medio para aumentar la competitividad y productividad. Ciertas investigaciones insinúan que la combinación de la estrategia, la estructura

organizacional y la tecnología de información es un conocimiento clave para el nuevo siglo.

Dentro de la empresa Global Solutions la información y comunicación no se está dando de la manera correcta, según podemos apreciar en la Tabla 15 indica que de todas las áreas de trabajo solo el 29.5% tiene conocimiento total, contra un porcentaje alto de 70.5% que tienen un conocimiento parcial. El área de ventas es el que tiene mayor conocimiento con un 14.8%.

Tabla 15. Información y comunicación por área de trabajo

Área			Información y comunicación		Total	
			conocimient o parcial	conocimiento total		
Área	Administración	Recuento	8	3	11	
		% dentro de Área	72,7%	27,3%	100,0%	
		% dentro de Información y comunicación	18,6%	16,7%	18,0%	
			% del total	13,1%	4,9%	18,0%
	Almacén	Recuento	8	0	8	
		% dentro de Área	100,0%	0,0%	100,0%	
		% dentro de Información y comunicación	18,6%	0,0%	13,1%	
			% del total	13,1%	0,0%	13,1%
	Ventas	Recuento	15	9	24	
		% dentro de Área	62,5%	37,5%	100,0%	
		% dentro de Información y comunicación	34,9%	50,0%	39,3%	
			% del total	24,6%	14,8%	39,3%
Soporte técnico	Recuento	3	0	3		
	% dentro de Área	100,0%	0,0%	100,0%		
	% dentro de Información y comunicación	7,0%	0,0%	4,9%		
		% del total	4,9%	0,0%	4,9%	
Distribución	Recuento	9	6	15		
	% dentro de Área	60,0%	40,0%	100,0%		
	% dentro de Información y comunicación	20,9%	33,3%	24,6%		
		% del total	14,8%	9,8%	24,6%	
Total	Recuento	43	18	61		
	% dentro de Área	70,5%	29,5%	100,0%		
	% dentro de Información y comunicación	100,0%	100,0%	100,0%		
	% del total	70,5%	29,5%	100,0%		

La antigüedad laboral dentro de la empresa Global Solutions no es símbolo de conocimiento total de la información y comunicación como vemos en la Tabla 16. Solo el 29.5% tiene conocimiento total, contra un 70.5% que tiene un conocimiento parcial, es muy preocupante que no se esté comunicando bien, eso afecta en la productividad de la empresa. El porcentaje más alto se da en el rango de 1 a 5 años de antigüedad con un 16.4%, la razón de este dato se puede entender que en este rango se encuentra la mayor cantidad de trabajadores de la empresa el cual equivale el 44.3%.

Tabla 16. La información y comunicación en relación con la antigüedad del trabajador

Antigüedad			Información y comunicación		Total	
			conocimiento parcial	conocimiento total		
Antigüedad	menos de un año	Recuento	11	2	13	
		% dentro de Antigüedad	84,6%	15,4%	100,0%	
		% dentro de Información y comunicación	25,6%	11,1%	21,3%	
	Entre 1 a 5 años	% del total	18,0%	3,3%	21,3%	
		Recuento	17	10	27	
		% dentro de Antigüedad	63,0%	37,0%	100,0%	
	Entre 6 a 10 años	% dentro de Información y comunicación	39,5%	55,6%	44,3%	
		% del total	27,9%	16,4%	44,3%	
		Recuento	8	2	10	
	De 11 a más	% dentro de Antigüedad	80,0%	20,0%	100,0%	
		% dentro de Información y comunicación	18,6%	11,1%	16,4%	
		% del total	13,1%	3,3%	16,4%	
	Total	De 11 a más	Recuento	7	4	11
			% dentro de Antigüedad	63,6%	36,4%	100,0%
			% dentro de Información y comunicación	16,3%	22,2%	18,0%
Total		% del total	11,5%	6,6%	18,0%	
		Recuento	43	18	61	
		% dentro de Antigüedad	70,5%	29,5%	100,0%	
Total	% dentro de Información y comunicación	100,0%	100,0%	100,0%		
	% del total	70,5%	29,5%	100,0%		

4.1.1.6. Análisis descriptivo sobre supervisión.

En lo que respecta al conocimiento por áreas de trabajo acerca de la Supervisión de la empresa es muy pobre, según refleja la tabla 17 solo el 34.4% tiene conocimiento total, frente a un 62.3% tiene un conocimiento parcial y existe un 3.3% de un desconocimiento total que se encuentra en el área de distribución, el área que tiene mayor conocimiento es el de Ventas con un 18.8%, y el de menor conocimiento es el de Soporte Técnico con 1.6%.

Tabla 17. Relación de la supervisión por área de trabajo.

Área	Administración	Recuento	Supervisión			Total
			Desconocimiento	conocimiento parcial	conocimiento total	
		0		7	4	11
		% dentro de Área	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
		% dentro de Supervisión	0,0%	18,4%	19,0%	18,0%
		% del total	0,0%	11,5%	6,6%	18,0%
	Almacén	Recuento	0	5	3	8
		% dentro de Área	0,0%	62,5%	37,5%	100,0%
		% dentro de Supervisión	0,0%	13,2%	14,3%	13,1%
		% del total	0,0%	8,2%	4,9%	13,1%
	Ventas	Recuento	0	13	11	24
		% dentro de Área	0,0%	54,2%	45,8%	100,0%
		% dentro de Supervisión	0,0%	34,2%	52,4%	39,3%
		% del total	0,0%	21,3%	18,0%	39,3%
	Soporte técnico	Recuento	0	2	1	3
		% dentro de Área	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Supervisión	0,0%	5,3%	4,8%	4,9%
		% del total	0,0%	3,3%	1,6%	4,9%
	Distribución	Recuento	2	11	2	15
		% dentro de Área	13,3%	73,3%	13,3%	100,0%
		% dentro de Supervisión	100,0%	28,9%	9,5%	24,6%
		% del total	3,3%	18,0%	3,3%	24,6%
Total		Recuento	2	38	21	61
		% dentro de Área	3,3%	62,3%	34,4%	100,0%
		% dentro de Supervisión	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	3,3%	62,3%	34,4%	100,0%

La relación del conocimiento de supervisión por antigüedad laboral también es muy baja, según la tabla 18 podemos ver que el 3.3% tiene desconocimiento total, el 62.3% tiene conocimiento parcial sumando hacen un 65.6% contra un 34.4% que tienen un conocimiento total, el rango que tiene mayor conocimiento es de 11 años a más con un 14.8% y 0% de conocimiento total los trabajadores menores de 1 año.

A lo largo de todo este trabajo vemos que mientras menos años antigüedad tiene el trabajador el conocimiento es nulo.

Tabla 18. Relación de la supervisión con la antigüedad laboral.

Antigüedad			Supervisión			Total
			Desconocimiento	conocimiento parcial	conocimiento total	
menos de un año	Recuento		1	12	0	13
	% dentro de Antigüedad		7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
	% dentro de Supervisión		50,0%	31,6%	0,0%	21,3%
	% del total		1,6%	19,7%	0,0%	21,3%
Entre 1 a 5 años	Recuento		1	19	7	27
	% dentro de Antigüedad		3,7%	70,4%	25,9%	100,0%
	% dentro de Supervisión		50,0%	50,0%	33,3%	44,3%
	% del total		1,6%	31,1%	11,5%	44,3%
Entre 6 a 10 años	Recuento		0	5	5	10
	% dentro de Antigüedad		0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	% dentro de Supervisión		0,0%	13,2%	23,8%	16,4%
	% del total		0,0%	8,2%	8,2%	16,4%
De 11 a más	Recuento		0	2	9	11
	% dentro de Antigüedad		0,0%	18,2%	81,8%	100,0%
	% dentro de Supervisión		0,0%	5,3%	42,9%	18,0%
	% del total		0,0%	3,3%	14,8%	18,0%
Total	Recuento		2	38	21	61
	% dentro de Antigüedad		3,3%	62,3%	34,4%	100,0%
	% dentro de Supervisión		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		3,3%	62,3%	34,4%	100,0%

4.1.1.7. Control interno general.

Finalizamos la presentación de nuestros resultados descriptivos con los resultados globales sobre el conocimiento del control interno en la empresa Global Solutions; en la tabla 19 se evidencia que solo un 20% del total de la muestra indica que si se efectúan los lineamientos de control interno en la empresa, aunque significativamente siendo que el 75,2% manifiesta que se realiza pero de manera parcial; de allí la necesidad de formular una propuesta que permita mejorar la eficiencia operativa en el área de almacén, ya que es en esta área donde se realiza la mayor operatividad de la empresa.

Tabla 19. Control interno general en la empresa Global Solutions

		Respuestas
		Porcentaje
Control interno	No	4,8%
	Parcialmente	75,2%
	Si	20,0%
Total		100,0%

4.1.2. Propuesta de eficiencia operativa para el área de almacén

4.1.2.1. Organización administrativa

A. Diagnóstico del proceso administrativo en el área de almacén

a) Proceso organizacional

Las operaciones de registro y control de los equipos de cómputo son realizadas por el jefe de área con la ayuda del encargado del almacén, siendo el mismo quien deriva las acciones a tomar.

Los equipos informáticos son muy frágiles por ende se tiene que tener mucho cuidado en la manipulación. No existe un sistema actualizado que se registre fielmente las entradas y salidas de los equipos informáticos.

No existen políticas y manual de procedimiento para el área de almacén, normas que indiquen los pasos a seguir, se realiza a criterio de cada trabajador; no existe ningún documento escrito con los lineamientos de la organización.

b) Sistema de almacenaje

Actualmente en el sistema de almacenaje presenta los siguientes inconvenientes:

- En lo que respecta al sistema de almacenaje, es muy precaria no se realiza bajo lineamientos o políticas establecidas, se realizan bajo criterios propios, No se usan técnicas que permitan el buen control de todos los equipos, teniendo en cuenta la complejidad que demanda el control minucioso de cada componente de los equipos de cómputo, como son las memorias, discos duros y otros, donde se tiene que tener mucho cuidado los modelos y números de series.
- La compra de los equipos de cómputo se da por partes siempre al requerimiento del cliente, no se compra con una programación anticipada lo que hace que el control sea deficiente, porque se trabaja con la presión del cliente por que la entrega tiene que ser en un tiempo corto.
- Otro de los problemas en el sistema de almacenaje, es que no se cuenta con espacio físico suficiente, no permite el control y clasificación correcta de los equipos; al no tener espacio los equipos están almacenados defectuosamente permitiendo el deterioro físico de los equipos de cómputo (ralladuras, golpes, etc).
- No existe un control minucioso a la salida de los equipos de cómputo a un determinado cliente; al término de un servicio los equipos son devueltos, al ingresar al almacén no son registrados minuciosamente ocasionando un reporte errado de los equipos que se cuenta en stock.
- No existe un control cuando los equipos son solicitados internamente por el dueño de la empresa no hay un documento que acredite esa solicitud, llevando a la confusión por no saber si el equipo está en stock, en alquiler o lo peor no saber dónde se encuentra el equipo.
- No se mantiene la información actualizada ni estadísticas de todos los equipos que permitan detectar los momentos oportunos de compra.
- Cuando un cliente solicita el alquiler de equipos informáticos lo hace a veces solo por un correo, lo conveniente es que emita una Orden de

Servicio, cuando suceden estos casos, confunde a los encargados de almacén por no existir un documento formal.

- Los equipos se transportan con unidades de la empresa, no se cuenta con un plan de contingencia cuando estas unidades no están disponibles por diferentes motivos, lo que se opta es tomar taxis de la calle siendo muy riesgoso por transportar equipos de mucho valor monetario.
- Por último, no existe una política de seguro adecuada para la mercadería que se transporta.

c) Auditoría interna

En lo que respecta a una auditoría, se realiza una vez al año, pero no son minuciosos, se realiza en forma general muy rápido sin mucho detenimiento.

Son realizados por un personal determinado por el dueño de la empresa, por lo general son personas sin estudios en la materia.

No existe una política firme en el control de los activos de la empresa, se trabaja bajo confianza, a veces esto va en desmedro de la empresa, en pérdidas económicas.

Las auditorias no se realizan con herramientas ni elementos científicos que ayuden al buen cumplimiento de esta labor. Esta falencia incide en los resultados finales de la auditoría, ocasionando una mala información para la toma de decisiones en la alta gerencia.

d) Sistema de revisión

Cuando se adquieren los equipos de cómputo y se ingresan al almacén no hay una revisión minuciosa, son revisados en forma general, ocasionando perdida de equipos al no tener series registrados. El sistema de registro de equipos es muy obsoleto no tiene actualizaciones recientes, el cual incide en la demora y pérdida de la información alimentada.

No existe un personal que supervise el ingreso de los equipos de cómputo (activos) al sistema, se confía que lo ingresado es lo correcto; ocasionando duplicidad de series, series incompleta, equipos no registrado, etc.

e) Seguimiento a los equipos alquilados

- No se realiza un seguimiento minucioso a los equipos alquilados a los clientes, cuando un equipo es alquilado se da la salida con una guía de remisión con una fecha determinada, el cual es alquilado por un periodo pactado; al vencimiento no existe un control donde se indique los equipos que vencieron el alquiler perjudicando económicamente a la empresa.
- Los procedimientos y normas vigentes no aseguran una adecuada auditoría de almacenaje, un sistema de reclamos a proveedores, ni una información periódica de las órdenes de compra no cumplidas.
- No existen archivos adecuados que contengan antecedentes de proveedores, clientes, pedidos realizados, órdenes de compras emitidas, órdenes de compra recibidos, informes de recepción, informes de control de equipos, cotizaciones realizadas.

f) Personal

Los empleados encargados del almacén no tienen el conocimiento que requiere esta responsabilidad, por lo general son jóvenes con poco o nulo conocimiento en almacén.

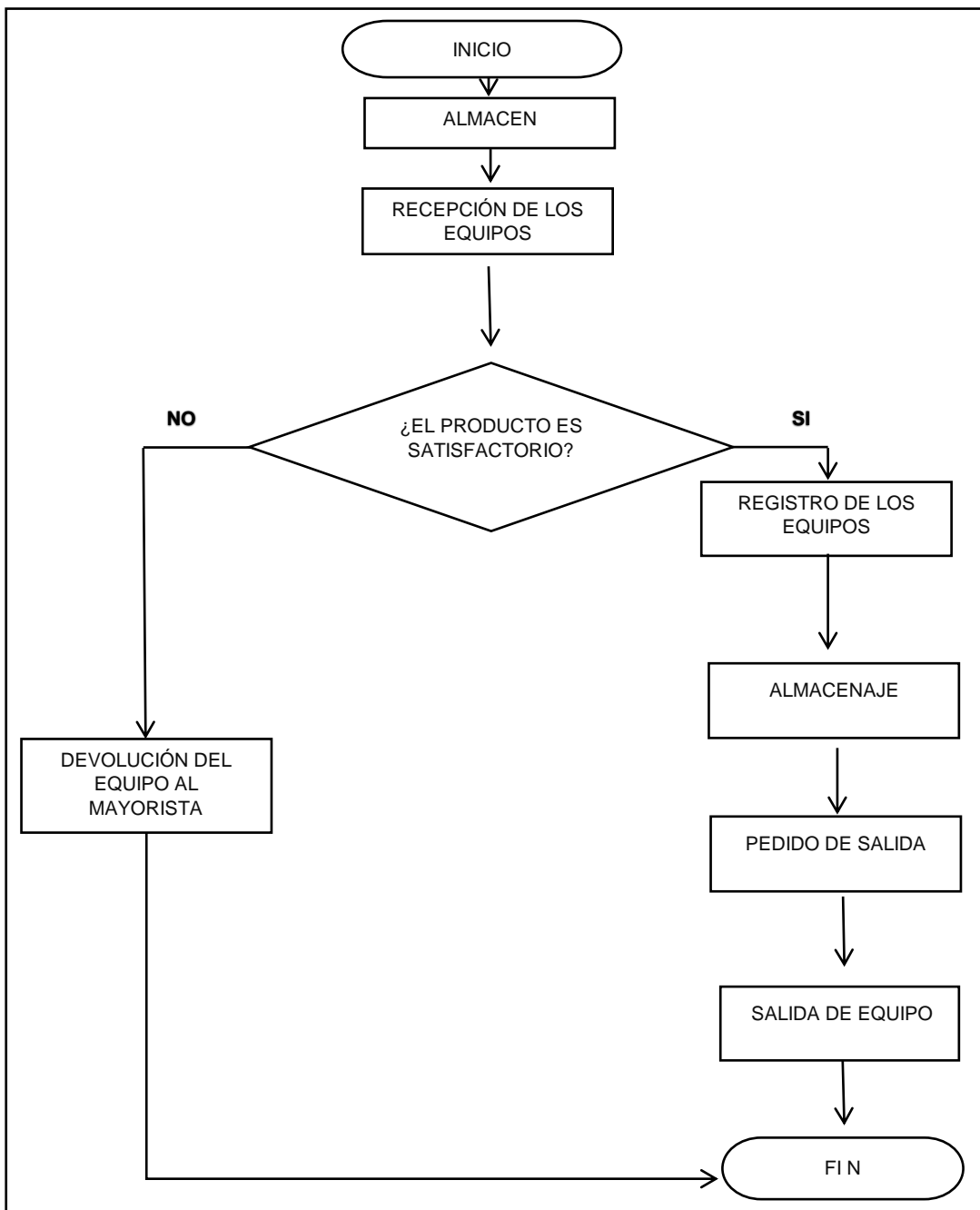
No existe capacitación minuciosa, solo el encargado de Sistemas capacita al personal en el manejo del sistema, mas no en tema relacionado a control interno o auditoría.

g) Clientes

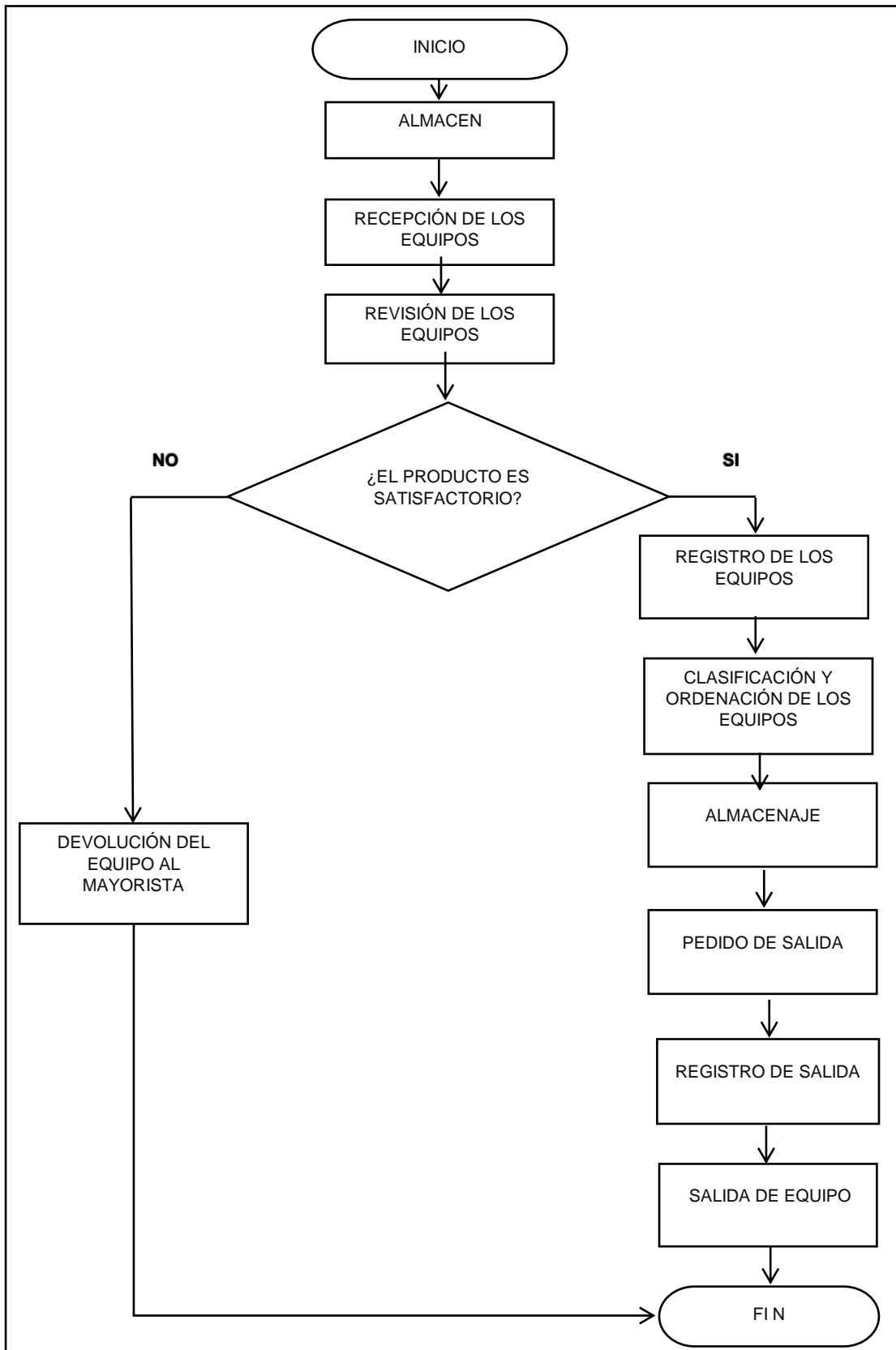
Los clientes en su gran mayoría son empresas transnacionales y o empresas peruanas muy reconocidas, lo que requiere una atención muy profesional, lo que a veces no sucede, por diferentes motivos uno de los cuales es la falta de control en el almacén.

B. Flujograma del área de almacén

a) Flujo del proceso actual



b) Propuesta de flujograma para el proceso óptimo en el área de almacén



4.1.2.2. Organización operativa

En vista a las deficiencias encontradas y reflejadas en la encuesta realizada sugerimos las propuestas siguientes:

a) Ingreso de activos

- La gerencia gestionará con la empresa encargada la actualización del sistema actual, como agregar campos (más espacio para las series, tiempo de garantía) para un mejor control.
- El almacenero ingresará al sistema en forma detallada, con todas las características, con números de series completas.
- El almacenero ingresará los activos en la fecha de compra para no tener contingencias tributarias.

b) Salida y entrada de equipos

Salida

- El auxiliar de almacén revisará minuciosamente el equipo, físicamente y series completas.
- El almacenero registrará en el sistema toda la información del equipo.
- El almacenero debe tener la autorización del jefe de área para dar salida de los equipos del almacén.
- El almacenero debe actualizar el kardex inmediatamente.

Entrada

- El auxiliar de almacén revisará minuciosamente el equipo, físicamente y series completas.
- El almacenero registrará en el sistema el equipo que está ingresando (devuelto de un alquiler), en el mismo momento, con las observaciones correspondientes.
- El almacenero comunicará al jefe de almacén en qué estado se está recibiendo los equipos; si el equipo está en mal estado el jefe de área se comunicará con el cliente final.
- El almacenero actualizará el kardex inmediatamente.

c) Facturación y guías de remisión de equipos

El procedimiento a seguir en el área de facturación es el siguiente:

- Todo alquiler y salida de equipo debe estar sustentado con guía de remisión y factura, la guía de remisión deberá describir las características del equipo.
- El cliente firma la recepción de los equipos mediante la guía de remisión.
- El área de créditos y cobranzas emite la factura al cliente, para que se entregue en la fecha pactada.
- El auxiliar de almacén deberá llevar un control minucioso de las guías de remisión de los equipos.
- El auxiliar del almacén deberá tener las guías en forma ordenada por clientes en orden alfabético, archivado correctamente.

d) Orden de servicio y entrega de equipos

- Toda entrega de equipos, se tiene que realizar con una orden de compra u orden de servicio de parte del cliente final.
- La orden de compra tiene que estar bien detallado con las características del equipo.
- El logístico deberá entregar los equipos en óptimas condiciones físicas hasta el lugar de destino del cliente.
- El auxiliar de almacén entregará los equipos embalados y cubiertos con un protector (strafilm).
- Se entregará los equipos en alquiler según lo indique la dirección que indique la guía de remisión.
- El logístico entregará los equipos a la persona de contacto indicado en la guía de remisión, o en su defecto en coordinación con el jefe de área.
- El logístico se presentará al cliente con su identificación mostrando su fotocheck de la empresa Global Solutions.
- El logístico que realiza la entrega se presentará en el lugar indicado por el cliente debidamente uniformado y pulcro.

e) Baja de activos

EL procedimiento a seguir lo realizará el almacenero verificará físicamente para luego informar al contador.

- Los equipos son dados de baja solo con autorización del jefe de almacén.
- Se tiene que realizar un informe indicando el motivo por lo que se está dando de baja y a su vez tener el visto bueno del jefe de almacén.
- Los equipos que están totalmente inoperativos llevarlos a centros de reciclaje de productos informáticos, y a si ayudar con la conservación del medio ambiente.
- Informar al contador de la empresa para su respectivo tratamiento contable.
- Descontar del sistema el equipo dado de baja, con todas sus características.
- Se dará de baja los equipos que estén depreciados del Kardex inmediatamente, mediante el sistema.

4.1.2.3. Modelo de formatos

En vista que no se tiene ningún documento interno donde se pueda llevar el control de todos los equipos del almacén, tanto cuando hay ingreso o salidas, proponemos los siguientes formatos:

a) Formato 01: Registro de ingreso de activos nuevos

- Este formato es para registrar el ingreso de activos nuevos con todas sus características.
- Se detalla todo lo concerniente al equipo como: marca, modelo, número de parte, serie y valor del equipo.
- También se detalla los datos del proveedor, fecha, Número de factura y guía.
- Este formato debe ser usado por el encargado de almacén
- Tiene que tener el visto bueno del contador
- Tiene que tener el visto bueno del jefe de área.

- Este formato ayudara a tener el control de todos los activos que ingresan a la empresa,
- Será un respaldo documentario de todo lo actuado.
- Se manejará en forma ordenada y detallada de los activos de la empresa.
- Este formato se visualiza en el anexo 02

b) Formato 02: Guía interna salida de equipos

- Este formato servirá para registrar todas las salidas de los equipos en forma detallada.
- Este documento permitirá el control absoluto de todos los equipos, porque va estar documentado.
- Se detalla todo lo concerniente a los equipos como: marca, modelo, número de parte y número de serie.
- También se incluye los datos de la empresa, número de guía y fecha.
- Muy importante detallar el motivo por lo cual está saliendo el equipo del almacén.
- Este formato será usado por el personal del almacén.
- Solo se dará salida de los equipos con el visto bueno del jefe de área
- Este formato se visualiza en el anexo 03.

c) Formato 03: Guía interna ingreso de equipos alquilados

- Este formato ayudará en el registro minucioso de todos los equipos que son devueltos al término del alquiler.
- Este documento se detalla todo referente al equipo devuelto, como: marca, modelo, número de parte, número de serie y la descripción general.
- Es indispensable indicar el motivo por el cual está ingresando los equipos.
- Este documento será utilizado por el personal del almacén.
- Este documento interno fortalecerá el control interno de la empresa al ser un documento que tiene toda la información del equipo.
- Este formato se visualiza en el anexo 04.

d) Formato 04: Control de equipos alquilados

- Este formato ayudará en el control de los equipos alquilados, saber dónde se encuentran físicamente los equipos.
- En este documento se podrá registrar cuando se inicia el alquiler, cuando vence el alquiler y se realiza una renovación se podrá registrar, teniendo monitoreado de los equipos.
- Este documento interno será utilizado por el encargado de almacén.
- Este formato lo podemos visualizar en el anexo 05.

4.2. Discusiones

Los resultados de la presente investigación arrojaron que los colaboradores de la empresa Global Solutions tienen un 27.9% de conocimiento parcial y un 72.1% del conocimiento total en cuanto al ambiente de control y que este a la vez se relaciona con la antigüedad de los colaboradores con un igual porcentaje respectivamente. En ese sentido se cumple lo indicado por Barquero Royo (2013) ya que la empresa Global Solutions está mostrando una buena actitud general en cuanto a su ambiente de control, esto se debe a las buenas acciones, políticas bien establecidas y procedimientos que tienen los administrativos para establecer los objetivos y por consiguiente valorar los riesgos según manifiesta (Rivas Márquez, 2011).

Por otro lado, la administración de riesgos por áreas de trabajo, se evidencia que de todas las áreas el 65.6% administra los riesgos con un conocimiento parcial y solo un 34.4% tiene un conocimiento total en el manejo de los riesgos y del mismo modo esto se ve reflejado en la antigüedad del colaborador que trabaja cuyo resultado es similar, respectivamente. En ese sentido, para la empresa Global Solutions mantiene un grado de riesgo en cuanto a la información por áreas y esto no está siendo bien administrada por los colaboradores antiguos debido al poco conocimiento que tienen y esto debido a que el riesgo que pueda haber es parte de los colaboradores, esto se puede corroborar con lo expuesto por Becerra Pineda y Salgado Vera (2014) donde indica que el riesgo es algo constante en el diario vivir de las empresas, y lo que se debe es tratar de mitigar su rango de acción para que no afecte el negocio y como señala Aguirre-Vidaurre (2005) el control de riesgo se a creado

pensando basicamente para mitigar y controlar los riesgos y así alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

En cuanto a las actividades de control, los resultados muestran que el 68.9% tiene un conocimiento parcial y solo el 31.1% un conocimiento total respecto a las actividades de control, este mismo resultado arrojó con relación a la antigüedad laboral del colaborador. Lo que indica que los colaboradores tienen un alto grado de desconocimiento de las actividades y más aún en los colaboradores antiguos. En ese sentido, los resultados no cumplen con lo expuesto por Carmona González y Barrios Hernández (2007) donde asevera que las actividades de control deberán darse en toda la organización y que estas pueden influir en las aprobaciones efectuadas, autorizaciones, verificaciones, seguridad y la segregación de las funciones, con el propósito de que se desarrolle con eficacia.

Respecto a la información y comunicación en las áreas de trabajo, siendo estas conformadas por el área de administración, área de almacén, área de ventas, área de soporte técnico y el área de distribución. Los resultados evidencian que dentro de las áreas ya mencionadas existe un 70.5% de conocimiento parcial y solo el 29.5% del conocimiento total en cuanto a la información y conocimiento proporcionada. Es así, que existe un desconocimiento parcial de la información y esto se debe a que hay poca comunicación entre áreas. En ese sentido, según lo expuesto por Leiva (2015), donde manifiesta que a través del control interno se evidencian los elementos organizacionales y que estos deberán estar interrelacionados, buscando sinergia para alcanzar los objetivos, caso que no está bien en claro en la empresa Global Solutions, esta se debe enfocar a mejorar la comunicación de la información que posee cada área, para que estas lleguen a interrelacionarse, de modo tal que los colaboradores cumplan con sus actividades programadas (Vera Rabines, 2013).

Asimismo, otro de los resultados arrojados, es sobre la supervisión establecida en la empresa Global Solutions, donde se evidencia empíricamente que el 3.3% tiene un desconocimiento total acerca de la supervisión, el 62.3% tiene un conocimiento parcial y solo el 34.4% tiene un conocimiento total en cuanto a la supervisión realizada en la empresa mencionada, este mismo resultado arrojó con relación a la antigüedad del

trabajador, donde muestra que el trabajador que más desconoce de la supervisión es el nuevo personal respectivamente. En ese sentido, estudios realizados por Orellana F, Gaete A, y Gaete Becerra (2002) indican que la supervisión como el monitoreo, aseguran un buen funcionamiento y estas se deben realizar según las actividades realizadas; en ese sentido, los colaboradores de Global Solutions no ajena a estas actividades de control y de supervisión de su personal, dado que según los resultados no lo está haciendo con total eficacia. Asimismo, un sistema de control interno aun así necesita de supervisión constante para verificar el correcto funcionamiento, dado que este debe conducir a identificar los controles débiles, insuficientes y necesarios según menciona (Estuñipan y Gaitán, 2006).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- a) El control interno en la empresa Global Solutions; se está dando de manera parcial, de allí que el 75,2% de los trabajadores manifiestan que tanto los métodos como los procedimientos que permiten a la organización salvaguardar sus activos se brindan de manera parcial, ya que no se utilizan normas y procedimientos bajo políticas establecidas de manera objetiva, lo que genera dificultades en la eficiencia operativa de la empresa; a nivel de dimensiones, el ambiente de control interno se da totalmente en un 72,1%, en administración de riesgos el 34,4% , las actividades de control en un 31.1%, información y comunicación en un 29,5% y supervisión en un 37,5% de manera total; de allí que a nivel del área de almacén los resultados manifiestan la necesidad de implementar mejoras para salvaguardar los activos y mejorar el control ya que el área es el núcleo operativo de la empresa.
- b) En cuanto a la organización administrativa para mejorar la eficiencia operativa se diseñó el manual de procedimientos y el flujograma de cómo debe funcionar el área de almacén y evitar posibles robos y pérdida de equipos.
- c) En cuanto a la organización operativa se logró proponer acciones de mejora en base a los resultados obtenidos, para el manejo del ingreso de activos; salida e ingreso de equipos; facturación y guías de remisión de equipos; orden de servicio y entrega de equipos; y la baja de activos a través de acciones especificadas.
- d) Considerando los resultados, se diseñaron formatos para el mejor control interno de los activos de la empresa utilizados para alquiler, ello a fin de llevar el control de todos los equipos del almacén, tanto cuando hay ingreso o salidas de equipos.

5.2. Recomendaciones

- a) La empresa Global Solutions debe realizar capacitación a su personal tomando en cuenta el manual de políticas propuestas para las mejoras del servicio ofrecido en el área de almacén, ya que el 27,9% se encuentra con un conocimiento parcial sobre las políticas de la empresa, debiéndose aplicar las estrategias planteadas para mejorar la eficiencia operativa.
- b) La empresa Global Solutions debe ejecutar e implementar la propuesta de mejora de control interno en el área de almacén, a fin de brindar un mejor servicio para lograr sus metas y propósitos dentro del tiempo establecido, teniendo en cuenta que el control del riesgo implicado en la consecución de sus objetivos permitirá manejar los presupuestos, generando mayor confianza ante los colaboradores, los proveedores y con los socios de la empresa.
- c) Siendo que este estudio se ha basado en un solo caso, se sugiere realizar un estudio pre experimental a fin de evaluar la aplicación de la propuesta y determinar el nivel de control; asimismo comparar con los resultados financieros.

Listas de referencias

- Aguirre, L., & Sarmiento, S. (2007). *Diseño y Formulación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C.* Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orego, Trujillo.
- Aguirre-Vidaurre, E. (26 de 1 de 2005). *Ley General de Control Interno y su aplicabilidad en las Instituciones.* Análisis legal, Colegio de Enfermería de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de http://docplayer.es/storage/19/281308/1521660451/rdggjluoCCP77ffKWV_Erg/281308.pdf
- Alva Rodriguez, R. E. (2013). *“Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión del área logística de la empresa constructora Consorcio F & F Contratistas generales S.A.C”.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo., Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2365/alva_raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Auditoria Superior de la Fededación-ASF. (2014). *Marco Integrado de Control Interno.* México. Obtenido de Auditoría especial de tecnologías de información, comunicaciones y control: http://www.asf.gob.mx/uploads/171_Control_interno_riesgos_e_integridad/MARCO_INTEGRADO_DE_CI.PDF
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica.* Barcelona, España: Bresca Editorial. Obtenido de

<https://www.iberlibro.com/MANUAL-PRACTICO-CONTROL-INTERNO-Teor%C3%ADa-aplicaci%C3%B3n/11344356460/bd>

Becerra Pineda, C. J., & Salgado Vera, G. P. (2014). Control interno para MIPYMES. *Apuntes contables*, 17, 193-223. Obtenido de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/viewFile/3977/4278>

Beltrán Pardo, L. C. (2013). *Auditoría en Entidades de Salud*. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/>. Licencia: Creative Commons BY-NC-ND.

Cabriles G., Y. L. (2014). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.* Universidad Simón Bolívar, Vicerrectorado Académico, Camurí Grande. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000165597.pdf>

Carmona González, M., & Barrios Hernández, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 152-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4255/425541595009/6>

Cervantes Corona, G. (2009). *Modelo de Atención al Cliente en el Area de Siniestro - Autos en el Ramos Asegurador*. Insitituto Politécnico, México.

Concha Hidalgo, I. S. (2015). *Diseño de un modelo de control interno contable basado en el método coso III para la clinica Inginost CÍA. LTDA. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Tesis de pregrado,

Riobamba-Ecuador. Obtenido de

https://issuu.com/wilsonauditoria/docs/tesis_eeb7f87ea679c6

Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Programa de preparación para cuadros. Control Interno.*

La Abana , Cuba: Combinado de Periódicos Granma . Obtenido de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

Espinoza Sánchez, E. R., & Valderrama Cruz, G. K. (2011). *Implementación del sistema de control interno para contribuir en la eficiencia del área de contabilidad de la empresa inmobiliaria y constructora mi techo S.A. del distrito de Trujillo.-.Perú Año 2010-2011.* Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/868/Gerson_tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estuñipan y Gaitán. (2006). *Análisis financiero y de gestión.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

FIAEP. (2014). *Control y manejo de inventarios y almacén.* Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. Obtenido de

<http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

Franco, C. A., & Velásquez V., F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. *Estudios gerenciales*, 27-35. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n76/v16n76a02.pdf>

Garrido Oballos, B. G. (2011). *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido.* Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Venezuela.

Obtenido de

<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>

- Gordillo, A. M. (2015). El valor agregado de la comunicación al interior de las organizaciones. *Razón de la Palabra*(90), 1-16. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N90/Varia/31_Gordillo_V90.pdf
- INEI. (2014). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares-oct-dic-2013.pdf>
- Leiva, D. (2015). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima. Perú.: Editorial Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: Nº 2015-12679.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno* (3 ed.). Colombia: Ediciones ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/auditoria-del-control-interno-3ra-edici%C3%B3n.pdf>
- Martínez, V. (13 de Julio de 2016). *La necesidad del control interno en las empresas*. Obtenido de Buenas prácticas de auditoría y control interno en las organizaciones: <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/la-necesidad-del-control-interno-en-las-empresas/>
- MECIP. (2015). *Modelo estándar de control interno para Instituciones Públicas del Paraguay*. Paraguay. Obtenido de https://documentop.com/mecip-2015_5a1065191723dd34f111e062.html
- Meléndez Torres, J. B., & Velásquez Peralta, N. R. (10 de mayo de 2015). Contribución del componente ambiente de control en la Municipalidad

Provincial del Santa, Chimbote 2014. *In Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*, 2(2), 32-51. Obtenido de

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/982>

Murillo, R., & Guerra, R. (2015). *Entendiendo las diferencias entre Eficiencia Operativa vs Estrategias*. Obtenido de Perspectivas:

<http://www.bakertillypanama.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero-2015-Panama.pdf>

Naciones Unidas. (2014). *Tecnologías de la información y las comunicaciones*.

Naciones Unidas, Consejo Económico y Social , España. Obtenido de

http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ecn162014d3_es.pdf

Núñez Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control*

interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema

municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia

presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011.

Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido

de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1913/1/TA0184.pdf>

Obispo Chumpitaz, D., & Gonzales Rentería, Y. G. (2015). Caracterización del

control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú

2013. *In Crescendo. Institucional*, 6(1), 64-73. Obtenido de

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/815/482>

Ordoñez Somolinos , E. (2012). *Sistema de Control Interno de la información*

financiera en entidades cotizadas. Universidad de Barcelona. Obtenido

de <http://www.servidor->

gestisqs.com/ub/intranet/pdf/tesis_alumnos/new/152_Elisabet_Ordo__7
69_n__771_ez_2011_2012.pdf

Orellana Flores, L., Gaete Ayala, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2c%20Luis.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2013). *Auditoría. Enfoque Teórico - Práctico*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/auditoria-enfoque-teorico-practico/>

Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(48), 115-136. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/2190/Resumenes/Resumen_219022148007_1.pdf

Romero Gonzales, C., & Aguilar Melendez , E. D. (2014). *Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de contabilidad, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/184/1/TL_RomeroGonzalesClever_AguilarMelendezElmer.pdf

Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Ohio: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de

http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf

Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3 ed.). Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Obtenido de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vargas Paredes, D. N., & Ramírez Muñoz, R. C. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la Ferreteria Comercial Estrella S.R.L.* Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de <http://docplayer.es/7138782-Universidad-privada-antenor-orrego-facultad-de-ciencias-economicas-escuela-academico-profesional-de-contabilidad.html>

Vera Rabines, R. T. (2013). *Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del sistema financiero en estado de liquidación.* Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Lima-Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/2854/Vera_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viel Rojas, Y. (29 de 6 de 2009). *Control Interno. Antecedentes y Evolución* (2/2). Obtenido de Auditoria en la Administración Publica. Control Interno: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-2-2>

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87-92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>

Anexos

Anexo 1. Guía de procedimientos para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL

1. Introducción

Para el logro de un control y administración eficiente del desempeño y eficacia, y ante las necesidades que la empresa exige al personal responsable del almacén, es que estos, estén conformes a las políticas y normativa de la empresa, tanto es así, que este le admita poseer una sinergia en los procesos de gestión establecidos, con la finalidad de satisfacer los clientes externos e internos.

Esta guía o manual de procedimientos es apropiada para la empresa Global Solutions Perú y tiene como propósito proveer los procedimientos, políticas y criterios de acción, dándoles la facilidad de registrar en forma oportuna la entrada y salida de equipos.

2. Objetivo General

El objetivo principal de este manual es crear y estandarizar un instrumento administrativo donde le facilite al colaborador del área del almacén ser más eficiente en el registro y control del inventario (s) del almacén en la Empresa Global Solutions Perú.

2.1. Objetivos específicos

- ✓ Analizar el control interno de la Empresa Global Solutions Perú EIRL.
- ✓ Analizar como la mejora en la organización administrativa ayudará en lograr la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL.
- ✓ Analizar cómo la mejora en la organización operativa ayudará en lograr la eficiencia en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL.
- ✓ Determinar cómo los nuevos formatos ayudan en la eficiencia del control interno de la Empresa Global Solutions Perú EIRL.

3. Alcance del manual de procedimiento para el control de inventarios

El control de inventarios contempla una serie de pasos que incluyen desde la recepción de bienes en el almacén, registro, acomodo, hasta la protección, conservación y despachos a los diferentes clientes para su atención oportuna y eficiente.

Los colaboradores responsables de la ejecución de los procesos de control del inventario (s) vienen a ser, el jefe del área de alquileres y el del almacén vendría a ser el personal de apoyo, responsable de llevar un control de calidad a través del inventariado.

El presente manual es de vital importancia al área administrativa ya que le permitirá conocer las tareas y responsabilidades que tiene a su mando, tal es así, que el manejo de los bienes de la empresa, la muestra de información confiable, sea la correcta, adecuada y oportuna para la toma de decisiones por parte de la administración o del área responsable.

4. Políticas generales

Para la implementación del manual es de vital importancia establecen ciertas políticas que permitirán direccionar mejor el área del almacén.

1. Se establece que el control de Inventarios deberá ser realizado permanentemente, es decir, mensualmente, bajo términos establecidos en el presente manual.
2. El área de almacén, brindará un reporte o informe de cierre sustentado las entradas y salidas.
3. El registro deberá ser sistemático mostrando los movimientos de los bienes a través de los formatos establecidos (Kardex).
4. El soporte deberá quedar autorizado por los colaboradores responsables de los movimientos realizados en el almacén, es decir, este soporte deberá estar poyado las, facturas, guías y formatos internos correspondientes.

5. Los administrativos y los de almacén son los responsables que en los movimientos realizados en el almacén se obedezcan según lo establecido a través del presente manual según sus normaras y políticas abordadas.
6. Las entradas y salidas de los bienes del almacén, deberán estar registradas en el kardex del sistema, con la finalidad de reflejar de una manera clara y precisa las existencias físicas de los equipos de Global Solutions.
7. Cabe indicar que el chequeo de las existencias se efectuaran de manera físicas periódicamente en relación a las existencias registradas en el sistema de inventarios con el propósito de corroborar las existencias físicas puestas en el almacén y las guías, con la finalidad de determinar en qué cliente se encuentran los equipos.
8. Otra de las políticas establecidas, es dar a conocer que las operaciones relacionadas con el almacenaje, despachos del almacén, o bien, las entradas y salidas, deberán tener previa autorización por el jefe administrativo y el encargado del almacén.
9. La persona encargada del área de almacén debe efectuar revisiones periódicas de todas las acciones que se efectúan en el almacén.
10. Los encargados del inventariado, habrán abstenerse de “obsequiar”, “transferir”, “donar”, “conceder”, “vender” o colocar a disposición de personas o “usuarios internos” u otros particulares del inventario suministrado de su propiedad, con excepción de los bienes autorizados por el jefe administrativo.

11. La responsabilidad de registro y envío recae en el área de almacén, lo cual la documentación e información será reportada al departamento de contabilidad.
12. La responsabilidad de “planificar”, “organizar” y “controlar” los inventarios recae en el “jefe administrativo y el encargado del almacén”.
13. La ejecución y el funcionamiento del manual, está bajo la responsabilidad del representante del almacén.
14. Aparte de la periodicidad de chequeo del inventario, este se deberá realiza como mínimo dos inventarios generales cada año, recayendo la responsabilidad de programar dicho inventariado en el área de almacén con el apoyo del área contable para las fechas de su ejecución, emitiéndose por consiguiente los lineamientos a seguir.

A continuación, se describen una serie de procedimientos que se deberán efectuar por los colaboradores involucrados y áreas vinculadas con el almacén.

4.1. Procedimientos a ser efectuados por las áreas vinculadas al almacén

a. Apertura de la comisión técnica de inventarios y bajas de bienes

1. Este procedimiento tiene como objetivo apoyar en la asesoría del ordenador del gasto, inspeccionando, analizando y controlando la información creada en el área de almacén, exhortando algunos ajustes y correccionales ante los planes y proyectos estarán efectuando de tal manera que los datos que se brinden sean confiables y verificables.

2. El comité creado, deberá estar encabezado por “el jefe administrativo”, “el responsable del almacén”, más colaborador del área contable y si fuera posible una persona externas a las dos áreas involucradas.
3. El comité asignado deberá verificar “los planes” y “programas de trabajo”, diseñando los elementos y acciones necesarias para realizar el inventario (s), y decidir respecto a las bajas y el destino final de bienes declarados en estado de baja o en el caso que fueran dados a la venta; así mismo, el comité deberá aprobar el acta de los productos dados de baja.

b. Procedimiento para la toma de inventarios

1. El personal que debe participar en el inventariado será el personal asignado.
2. El encargado del almacén, usualmente deberá actualizar el kardex, es decir, su actualización de ser a la fecha de cierre con la finalidad de comprobar con “las existencias físicas”.
3. Tanto el jefe de la administración como el jefe de almacén deberán validar el inventario.
4. Al finalizar el inventariado, deberá levantarse el acta de inventario en formato físico del mismo.
5. El almacén debe mantener por separados y bien estructuralizado por tipo o serie de equipos (notebook, PC's, Impresoras, Servidores, Proyector Multimedia).
6. Por parte del almacén, este deberá efectuar un corte del almacenamiento antes de ser el inventario, con la finalidad de

considerar las entradas y salidas correspondientes al mes en el que se realizará el inventariado.

c. Recepción, registro y control de bienes en el almacén

1. El encargado del almacén, deberá registrar todos los bienes que han ingresado provenientes de los proveedores, es decir este registro debe realizarse en el sistema.
2. Cada vez que se ingresa un equipo el encargado del almacén deberá generar un reporte de entrada de dicho bien.
3. Todos los bienes ingresados deben estar respaldados por un comprobante ya sea factura, guía, orden de compra.
4. El responsable del almacén concebirá el alta después de haber recibido los bienes y generar los ingresos oportunos.
5. Si la mercancía está en mal estado, esta se deberá devolver al proveedor dentro de 2 días hábiles después de haberse hecho la recepción dicha bien.
6. Después de haberse ingresado el comprobante al sistema este documento deberá ser enviado directamente al área contable, donde será registrado como activo y tramitar la póliza de seguro respectivo.

d. Salidas del almacén

1. Es de responsabilidad absoluta del almacén, de registrar y chequear todas las salidas.
2. Se entregarán los equipos únicamente con la autorización respectiva y al personal autorizado.
3. El responsable final de autorizar la salida del bien o bienes, recae en el área administrativa de lo contrario no se hará entrega del bien.

4. Se efectuará un reporte por cada salida de bien o equipo registrándose un número correlativo con la finalidad de llevar un mejor control.

e. Conciliación contable a través del almacén

1. Mensualmente o en el transcurso del mes se hará una conciliación y una inmediatamente si fuese en el caso de emergencia.
2. Para la conciliación deberá estar bajo el soporte del registro, “facturas” y “guía de proveedores”, “entradas y salidas del almacén”.

f. Conciliación de movimientos de bienes devolutivos

1. El cierre de los reporte deberá estar bajo el soporte de:
 - a) Las entradas: el soporte recaerá en la guía de proveedores, facturas y “reportes de entradas”.
 - b) Las salidas: estas deben estar autorizadas y luego reportadas por la salida de un bien o equipos.
2. En caso de emitir información:
 - c) Las compras: estas se deben evidenciar en “facturas”, “guías” y “reportes de entradas”.
 - d) Las transferencias: se deben emitir a través de las “requisiciones de la unidad solicitante y reportes de entradas”
 - e) Las donaciones: en el caso de las donaciones estas deberán estar bajo un “acta de donación”, “formato de alta” y “reporte de entrada por donación”.

g. Bajas de equipos

1. Las bajas de los bienes se realizan debido a la “disminución de patrimonio”, “pérdida”, “deterioro apreciable”, “inutilidad u obsolescencia”.

2. En el caso de que el bien sea por obsolescencia, este debe fijar el estado actual en el que se encuentra el bien solicitando y registrado en un informe técnico.
3. El área administrativa y contable son las encargadas de recepcionar el reporte, con la finalidad de que estas lo chequeen si está apto para darle de baja al bien.
4. Para un mejor efecto, se debe efectuar un acto administrativo con documento que muestre las especificaciones de la(s) baja del equipo o bien, el cual, debe ser firmado y sellado por las áreas correspondiente y que se pueda hacer el comprobante de salida del equipo del sistema.

5. Departamento de contabilidad

1. El departamento de contabilidad, es el encargado del registro contable de las entradas y salidas de los inventarios, los cuales se deben “incorporarlos en los estados financieros.”
2. Es el encargado de establecer y definir bien con el área Administrativa los procedimientos y técnicas en la “evaluación de los inventarios”.
3. Finalmente, es el encargado de efectuar mensualmente la conciliación con el almacén para conocer “los saldos reportados durante el mes”.

Anexo 2. Formato N° 1, para el control en el área de almacén

REGISTRO DE INGRESO DE ACTIVOS NUEVOS

N° 000001

FECHA	
PROVEEDOR	
N° DE FACTURA	
N° DE GUÍA	



N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	PART NUMBER	NÚMERO DE SERIE	VALOR COMPRA \$
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



V° B° CONTADOR

V° B° JEFE DE ÁREA

Anexo 3. Formato N° 2 para el control de eficiencia operativa

GUÍA INTERNA SALIDA DE EQUIPOS

N° 000001

FECHA	
CLIENTE	
N° DE FACTURA	
N° DE GUÍA	
MOTIVO	



N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	PART NUMBER	NÚMERO DE SERIE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



V°B° JEFE DE ÁREA

Anexo 4. Formato N° 3 para el control interno

GUÍA INTERNA INGRESO DE EQUIPOS ALQUILADOS

N° 000001

FECHA	
CLIENTE	
N° DE GUÍA	
MOTIVO DEVOL	



N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	PART NUMBER	NÚMERO DE SERIE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



V°B° JEFE DE ÁREA

Anexo 5 Formato N° 4 para la mejora de la eficiencia operativa

CONTROL DE EQUIPOS ALQUILADOS

N° 000001

FECHA SALIDA	
CLIENTE	
N° DE GUÍA	
MOTIVO DEVOL	
FECHA VEN	



N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NÚMERO DE SERIE	INICIO ALQUILER	VENCIMIENTO	RENOVACIÓN
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							



V°B° JEFE DE ÁREA

Anexo 6. Instrumento de investigación para medir el control Interno

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El cuestionario está diseñado en cinco partes para evaluar los componentes del control interno. Al inicio de cada parte se describe el componente, sus respectivos principios y las actividades institucionales realizadas; posteriormente se presentan las preguntas para que los trabajadores de Global Solutions Perú, en el ámbito de su competencia, realicen la evaluación correspondiente. El cuestionario tiene un total de 40 preguntas que suman una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:



Componentes del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación
Ambiente de control	10	20
Administración de riesgos	8	20
Actividades de control	11	20
Información y comunicación	8	20
Supervisión y seguimiento	3	20
Total	40	100

Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte.

Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de la respuesta
SI	2.50	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta
SI PARCIALMENTE	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
NO	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.

Las respuestas afirmativas, deben darse con mucha seguridad en las respuestas y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora; en ambos casos.

El cuestionario debe ser contestado en un tiempo de 20 minutos, 30 segundos por pregunta.

Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL				
Preguntas	Respuesta			Descripción de acciones de mejora
	Si	Parcialmente	No	
1. ¿Difunde la visión y misión de Global Solutions?				
2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?				
3. ¿Promueve la observancia del Código de Ética?				
4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5. ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas del Servicio Profesional de Carrera de Global Solution?				
6. ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
7. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?				
8. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?				
9. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?				
10. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para Global Solutions?				

Evaluación del componente ADMINISTRACION DE RIESGOS				
Preguntas	Respuesta			Descripción de acciones de mejora
	Si	Parcialmente	No	
11. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?				
12. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?				
13. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?				
14. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?				
15. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?				
16. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?				
17. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?				
18. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?				

Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL				
Preguntas	Respuesta			Descripción de acciones de mejora
	Si	Parcialmente	No	
19. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?				
20. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?				
21. ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?				
22. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
23. ¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?				
24. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?				
25. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son difundidos entre el personal?				
26. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?				
27. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?				
28. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?				
29. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?				

Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Preguntas	Respuesta			Descripción de acciones de mejora
	Si	Parcialmente	No	
30. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?				
31. ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?				
32. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
33. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?				
34. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?				
35. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?				
36. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?				
37. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Evaluación del componente SUPERVISIÓN				
Preguntas	Respuesta			Descripción de acciones de mejora
	Si	Parcialmente	No	
38. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
39. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
40. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

Anexo 7. Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipotesis	Diseño de Investigación
Problema General	Objetivo General		
¿Cómo es el control interno y como mejorar la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017?	Evaluar el control interno y diseñar un plan de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos.		
¿Cómo es el control interno de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017?	Analizar el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y supervisión del sistema de control interno en el área de almacén de la Empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017.	En este caso no se tiene Hipótesis ya que el tema de investigación es una propuesta.	Método: Descriptivo. Diseño: Propositivo.
¿Cómo mejorar la organización administrativa a fin de lograr la eficiencia operativa en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017?	Analizar la organización administrativa y proponer mejoras de eficiencia administrativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017.		M O
¿Cómo mejorar la organización operativa a fin de lograr la eficiencia en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo, período2017?	Analizar la organización operativa y proponer mejoras de eficiencia operativa para el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017.		→
¿Qué formatos mejorarían la eficiencia del control interno en el área almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017?	Diseñar formatos que mejoren la eficiencia del control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017.		Donde: M: Muestra de Estudio O: Observaciones o Información recogida
			Según Vara (2015)

Anexo 8. Carta de autorización



Av. Arica 180, Miraflores
Lima, Perú
9212 S.W. 78 Pl.
Miami, Florida, USA

Telex: (51)(14) 447-1717
Fax: (51)(14) 446-6654
Phone: (305) 598-3315
Fax: (305) 598-3315

AUTORIZACIÓN

Mediante el presente documento autorizamos y damos todas las facilidades al Sr. Max Isael Félix García, con DNI: 10423723; a realizar todas las pruebas necesarias dentro de nuestras instalaciones, para el desarrollo de su proyecto de tesis.

Miraflores, 01 de Agosto de 2017


Manuel E. Vizcarra Barton


Anexo 9. Pruebas de juicio de expertos



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Una Institución Adventista

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:

"Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017."

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 27/08/2017.

Validado por: c.p.c. Moisés Andrés Loza Vásquez

Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:

"Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017."

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 27/08/2017

Validado por: CPC PEDRO VEGA ESPILCO

Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:

"Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017."

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

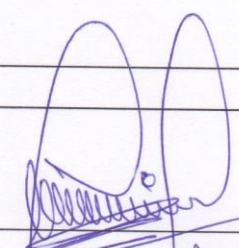
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 28/09/2017

Validado por: _____


CPCC Edwin Moya
Matr. 1964 | Gracias!!!