

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

CONTABLES Y SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia

Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.

Asesor:

Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio

Autores:

Calderón Sánchez, Ibeth

Gómez Valle, Fiorella Brijhid

Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

Cusco – Cusco – Perú

2024



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Acta N°: 025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 20 días del mes de Noviembre del 2024, siendo las 10:10 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 280-2024-UTEA-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad _____, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente :	Mg. Molero Castro Fanny
Dictaminante :	Mg. Cutipa Añamuro Salomón
Replicante :	Mg. Tapara Cáceres Maria Soledad

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Gomez Valle Fiorella Brijhid
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contadora Publica
(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:

Por: Unanimidad
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Gomez Valle Fiorella Brijhid	Aprobado

Siendo las 11:50 pm horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mg. Molero Castro Fanny
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)



(Firma)

Dictaminante: Mg. Cutipa Anañuro Salomón
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)



(Firma)

Replicante: Mg. Tapara Cáceres Maria Soledad
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)



(Firma)

(*) **Mayoría:** Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad:** Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.
(**) **0 a 10:** Desaprobado, **11 a 15:** Aprobado, **16 a 18:** Aprobado Notable, **19 y 20:** Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Acta N°: 025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 20 días del mes de Noviembre del 2024, siendo las 10:10 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 280-2024-UTEA-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente :	Mg. Molero Castro Fanny
Dictaminante :	Mg. Cutipa Añamuro Salomón
Replicante :	Mg. Tapara Cáceres Maria Soledad

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Calderon Sanchez Ibeth
 (Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contadora Publica
 (Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:

Por: Unanimidad
 (Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Calderon Sanchez Ibeth	Aprobado

Siendo las 11:50 pm horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mg. Molero Castro Fanny
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Dictaminante: Mg. Cutipa Anañuro Salomón
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Replicante: Mg. Tapara Cáceres Maria Soledad
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(*): Mayoría: Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; Unanimidad: Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT;

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Señor de Sipan

Trabajo del estudiante

2%

4

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Metadatos

Datos del Autor	
Apellidos y nombres	: Calderon Sanchez, Ibeth
Tipo de Documento de Identidad	: D.N.I.
Número de Documento de Identidad	: 73078139
URL ORCID	:
Datos del Autor	
Apellidos y nombres	: Gomez Valle, Fiorella Brijhid
Tipo de Documento de Identidad	: D.N.I.
Número de Documento de Identidad	: 73694819
URL ORCID	:
Datos del Asesor	
Apellidos y nombres	: Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio
Tipo de Documento de Identidad	: D.N.I.
Número de Documento de Identidad	: 23926219
URL ORCID	: https://orcid.org/0000-0002-8204-5151
Datos de la investigación	
Facultad	: Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	: Contabilidad
Línea de Investigación	: Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	: enero - diciembre 2021
Fuente de financiamiento	: Autofinanciado
Porcentaje de similitud	: 22%
URL de OCDE	: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

Agradecer a Dios que siempre guio el sendero de mi vida y profesión, Así como a mi madre Nila Valle Ascue, que me dio las fuerzas necesarias para seguir adelante y me supo criar con buenos principios y valores. Agradecer también a mis abuelos Francisco Gómez y Gregoria Moreno quienes estuvieron conmigo desde el día en que nací y me apoyaron desde siempre, finalmente, agradecer a mis dos personas favoritas que hicieron de mis días lo mejor, a mi hermano Octavio Gómez y a mi compañero de vida Gonzalo Escalante, que con sus ocurrencias y locuras siempre han hecho de mi vida lo mejor.

Fiorella Brijhid Gómez Valle

A Dios, por brindarme la vida y la oportunidad de haber llegado a este momento tan importante para mi formación profesional. A mis queridos padres, por ser un pilar tan importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional. Gracias a su esfuerzo logre llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, finalmente, a mis hermanos, por darme tanto amor como yo les doy.

Ibeth Calderón Sánchez

Agradecimiento

A gradezco a Dios todopoderoso por haberme dado la inspiración y sabiduría necesaria para realizar esta tesis, a los funcionarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – Cusco; quienes me brindaron información y apoyo incondicional. Asimismo, agradezco de manera especial al Mg. Marco Antonio Gastañaga Gudiel, quien de manera incondicional me supo brindar su apoyo y sus conocimientos en la materia para la presente tesis. A todos mis docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes filial Cusco, quienes supieron guiar mis pasos con su sabiduría y enseñanzas.

Atte. Fiorella Brijhid Gómez Valle

A la universidad tecnológica de los andes por abrirme las puertas y darme la oportunidad de seguir superándome profesionalmente. Asimismo, a nuestro asesor Mgt. Marco Antonio Gastañeda Gudiel, por su paciencia para guiarnos en todo el proceso de nuestro trabajo de investigación como también brindarnos sus enseñanzas en la materia para poder llevar adelante nuestra tesis.

Atte. Ibeth Calderón Sánchez

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco durante el año 2021. La recolección de información se realizó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, con una población de 15 funcionarios y trabajadores. Se empleó una metodología básica, con alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario, cuyos datos fueron procesados en SPSS 25 utilizando herramientas de análisis como el coeficiente de Pearson y chi cuadrado, donde se arribó que, El control interno en la gestión de almacén influye de manera directa, positiva y muy fuerte, con un coeficiente de Pearson de 0,971** y un grado de significancia de 0,000; la organización del control interno se relaciona de manera directa, positiva y muy fuerte con la gestión de almacén, presentando un coeficiente de Pearson de 0,920** y significancia de 0,000; Los procedimientos del control interno también muestran una relación directa, positiva y muy fuerte con la gestión de almacén, con un coeficiente de Pearson de 0,957** y significancia de 0,000; La supervisión y monitoreo del control interno se relaciona de manera directa, positiva y muy fuerte con la gestión de almacén, evidenciado por un coeficiente de Pearson de 0,783** y un grado de significancia de 0,001.

Palabras claves: Control interno, gestión de almacén, organización, procedimientos, coeficiente.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between internal control and warehouse management in the Regional Management of Transport and Communications of Cusco during the year 2021. The information was collected through non-probabilistic convenience sampling, with a population of 15 civil servants and workers. A basic methodology was used, with a descriptive correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The instrument used was a questionnaire, whose data were processed in SPSS 25 using analysis tools such as the Pearson coefficient and chi-square, where it was found that internal control in warehouse management has a direct, positive and very strong influence, with a Pearson coefficient of 0.971** and a significance level of 0.000; the organization of internal control is directly, positively and very strongly related to warehouse management, with a Pearson coefficient of 0.920** and a significance level of 0.000; Internal control procedures also show a direct, positive and very strong relationship with warehouse management, with a Pearson coefficient of 0.957** and significance of 0.000; Internal control supervision and monitoring is directly, positively and very strongly related to warehouse management, evidenced by a Pearson coefficient of 0.783** and a significance of 0.001.

Key words: Internal control, warehouse management, organization, procedures, coefficient.

Índice

Portada.....	i
Acta de Sustentación.....	ii
Reporte de similitud.....	iv
Metadatos.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice.....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de anexos.....	16
I. Introducción.....	15
II. Planteamiento del problema.....	18
2.1. Descripción y Formulación del problema.....	18
2.2. Objetivos.....	25
2.2.1. Objetivo general.....	25
2.2.2. Objetivos específicos.....	26
2.3. Justificación e importancia.....	26
2.4. Hipótesis.....	27
2.5. Variables.....	28
III. Marco teórico.....	30
3.1. Antecedentes de la investigación.....	30
3.2. Bases teóricas.....	45
3.3. Definición términos.....	66
IV. Metodología.....	72
4.1. Tipo de investigación y Nivel la investigación.....	72
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	73
4.3. Población y muestra.....	74
4.4. Técnicas e instrumentos.....	75
4.5. Procedimientos estadísticos.....	76
4.6. Análisis de Datos.....	76
4.7. Consideraciones éticas.....	77
V. Resultados y discusiones.....	78
VI. Conclusiones.....	112
VII. Recomendaciones.....	114
VIII. Referencias.....	116
IX. Anexos.....	124

Índice de tablas

Tabla 1.	Población de estudio	74
Tabla 2.	Muestra de estudio	75
Tabla 3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
Tabla 4.	¿Cómo observa usted la organización en el área de la Dirección o Gerencia?.....	79
Tabla 5.	¿cómo observa usted la organización en la coordinación y estructura?.....	79
Tabla 6.	¿cómo observa usted la organización en la división de funciones?	80
Tabla 7.	¿cómo observa usted la organización en la asignación de responsabilidades?.....	80
Tabla 8.	¿Como es su percepción sobre la distribución de las responsabilidades entre personal?.....	81
Tabla 9.	Dimensión organización	81
Tabla 10.	¿cómo observa usted que son los procedimientos de planeación y sistematización?.....	82
Tabla 11.	¿cómo observa usted que son los procedimientos al momento de realizar los Registros?.....	82
Tabla 12.	¿cómo observa usted que son los procedimientos al momento de realizar los informes?.....	83
Tabla 13.	Dimensión 2 Procedimientos	83
Tabla 14.	¿Cómo observa usted las evaluaciones en la supervisión y/o monitoreo?.....	84
Tabla 15.	¿Como es su percepción sobre el control en la supervisión y/o monitoreo?.....	84
Tabla 16.	Dimensión 3 Supervisión monitoreo	85
Tabla 17.	Variable 01: control interno	85
Tabla 18.	¿cómo observa usted la recepción en el registro de productos?.....	86
Tabla 19.	¿cómo observa usted los productos al momento de la recepción?	86
Tabla 20.	¿cómo observa usted el proceso de inventariado de productos?.....	87
Tabla 21.	¿cómo observa usted el control en el registro de productos?	87
Tabla 22.	¿cómo observa usted la inspección de productos?	88
Tabla 23.	¿cómo observa usted el control en la distribución de productos al momento del ingreso?.....	88
Tabla 24.	Dimensión 01 Recepción control e Inspección.....	89
Tabla 25.	¿Como es su percepción de la ubicación el producto en el almacén?	89

Tabla 26.	¿cómo observa usted las condiciones en la ubicación de productos?	90
Tabla 27.	¿cómo observa usted la organización del almacén de productos?	90
Tabla 28.	¿cómo observa usted el almacenamiento del producto en el área de reserva?.....	91
Tabla 29.	¿cómo observa usted el espacio para el almacenamiento del producto en el área de reserva?.....	91
Tabla 30.	¿Cómo observa el guardado físico del producto?.....	92
Tabla 31.	Dimensión 02 Almacenamiento	93
Tabla 32.	¿cómo es su apreciación sobre la preparación de las órdenes del pedido?.....	93
Tabla 33.	¿cómo es su apreciación sobre los tiempos de preparación en las órdenes del pedido?.....	94
Tabla 34.	¿cómo es su apreciación sobre la verificación de las características del pedido?.....	94
Tabla 35.	¿cómo es su apreciación sobre la preparación del producto para su pedido?.....	95
Tabla 36.	¿cómo es su apreciación sobre el tiempo de preparación del producto para su pedido?.....	95
Tabla 37.	¿cómo es su apreciación sobre la distribución de productos en la preparación de pedidos?.....	96
Tabla 38.	Dimensión03 preparación de pedidos.....	96
Tabla 39.	¿cómo observa usted el proceso de empaque de los productos?.....	97
Tabla 40.	¿cómo observa usted el proceso de selección del medio de productos?..	98
Tabla 41.	¿cómo observa usted la preparación de la documentación de despacho?98	
Tabla 42.	¿cómo observa usted el tiempo de preparación de la documentación para el despacho del producto?.....	99
Tabla 43.	Dimensión 04 Embalaje despacho.....	99
Tabla 44.	Variable02 gestión de almacén.....	100
Tabla 45.	Resultado de objetivo general	101
Tabla 46.	Resultado de objetivo específica 1	102
Tabla 47.	Resultado de objetivo específica 2	103
Tabla 48.	Resultado de objetivo específica 3	104
Tabla 49.	Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis general.....	105
Tabla 50.	Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 1.....	106
Tabla 51.	Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 2.....	107
Tabla 52.	Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 2.....	108
Tabla 53.	Operacionalización de Variables.....	131

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama: componentes del control interno.....	53
------------------	--	----

Índice de anexos

Anexo 1.	Matriz de consistencia	125
Anexo 2.	Documentos que autorizan la aplicación del instrumento en la institución.....	133
Anexo 3.	Validación del o los instrumentos	134
Anexo 4.	Instrumento de aplicación	138
Anexo 5.	Sistematización de la base de datos	144
Anexo 6.	Galería de fotografías	166

I. Introducción

Las entidades públicas de la región del Cusco brindan servicios a la comunidad como agentes en la dinamización de las actividades económicas, para lo cual es necesario contar con adecuados procesos en sus distintas áreas, siendo una de ellas el área de abastecimientos o logística, pues que, es una de las áreas más importantes dentro de una institución, ya que su objetivo es proporcionar bienes y servicios necesarios para que las demás áreas puedan operar de manera eficaz y eficiente. Por esta razón, cada proceso realizado por el área de logística debe ser controlado y monitoreado para garantizar su correcto funcionamiento, dicho proceso lo contempla la teoría de gestión de almacén y control interno, para lo cual la investigación cuenta con un total de 5 capítulos los cuales fueron desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I “Introducción”: Apartado donde se desarrolla aspectos generales que dieron origen y contextualización la realidad problemática de las variables de estudio, y donde se describe cada capítulo.

Capítulo II “Planteamiento del problema”: Apartado donde se desarrolla la situación del problema identificado, para realizar e identificar el problema a investigar, se realiza la justificación del trabajo de investigación basado en lo

metodológico, teórico y práctico, para que luego se realice los objetivos propuestos y desarrollados de la investigación

Capítulo III “Marco teórico conceptual”: El desarrollo de la presente investigación fue en base a las 2 variables de estudio: control interno y gestión de almacén que fueron desarrolladas a partir de la identificación de teorías basadas en cada una de las variables, luego se han realizado la conceptualización de algunos términos utilizados en la investigación y finalmente se investigó sobre trabajos realizados con anterioridad con referencia a las variables que componen la investigación, para ello se han utilizado tesis y artículos científicos.

Capítulo IV “Metodología”: El desarrollo metodológico de la investigación busca determinar las herramientas a partir de la identificación del área de estudio, la unidad de análisis, población, tamaño de muestra y el cálculo respectivo, asimismo se han determinado las técnicas de acopio de información a través de herramientas como la encuesta que ha permitido recoger información primaria y a partir del software SPSS se hizo la sistematización de los datos obtenidos.

Capítulo V “Resultados y discusión”: Se presentan los resultados obtenidos con su respectivo análisis e interpretación, las pruebas de hipótesis y la presentación de los resultados por objetivos planteados en la investigación, así como la discusión de los resultados obtenidos.

Capítulo VI “Conclusiones”: Se presentan las conclusiones de los resultados obtenidos en función de cada objetivo planteado.

Capítulo VII “Recomendaciones”: Se presentan las recomendaciones por cada conclusión planteada.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y Formulación del problema

En los últimos años las entidades del sector público de América Latina han venido aplicando diferentes acciones con el propósito de prevenir riesgos e irregularidades para el aseguramiento eficazmente y eficientemente del mismo, se ha venido aplicando procesos de control interno a cada unidad operativa estatal. En este sentido, para Huilca (2016), refiere que el control interno debe ser entendido como aquella expresión que se aplica a las empresas y entidades públicas para evaluar y monitorear los distintos procedimientos, acciones y actividades que se vienen desarrollando, con el propósito de cuidar su activo y patrimonio para los procesos de producción. Por otra parte, una de las áreas más críticas e importantes dentro del proceso de producción de servicios en dichas instituciones, es el área de Logística, debido a la responsabilidad en la gestión de activos, por esa razón de acuerdo con Correa et al. (2019) menciona que se debe considerar una adecuada gestión de almacenamiento, asimismo, afirma que la gestión de almacén debe ser considerada como un proceso preciso dentro de la gestión de suministros, pues se encuentra encargada de la adecuada administración de los

inventarios de activos que posee una empresa o entidad, siendo su principal función el abastecimiento y gestión de estos activos para la satisfacción de necesidades propias de la empresa, de los clientes o de otras entidades, puesto que un inadecuado control interno y deficiente gestión de almacenes, suscitará una Ineficiencia en la gestión de recursos, así como un aumento al riesgo de irregularidades y corrupción como también una pérdida de confianza en las instituciones públicas.

Al respecto, Villamil (2015), menciona que al realizar un estudio para la industria farmacéutica es necesario el diseño e implementación del control interno en los procesos de inventario de las entidades públicas, ya que al incurrir en un costo adicional no muchas empresas lo incorporan, pero es necesaria la aplicación de este para un adecuado registro, ubicación, evaluación, rotación y distribución de productos, puesto que el área de logística o inventariado, es considerado el área más importante dentro de una entidad generando así mayor productividad y eficacia.

Por otra parte, en el ámbito nacional, el Perú no es ajena a los problemas percibidos en la gestión de almacén que desarrollan las entidades y la necesidad de contar con un adecuado control interno. En este sentido, de acuerdo con Talaverano V. y Paina P. (2018) señalan que el control interno garantiza la protección, transparencia y fidelidad con respecto a los aspectos contables, además permite que las actividades se den eficazmente contando con una gestión de calidad, por ello su implementación es de gran importancia, puesto que existen aún situaciones de falta de credibilidad hacia las entidades públicas y los bienes y servicios que brindan, es por ello dicha implementación debe ser tomando como recomendación la evaluación de los

controles internos, así como la verificación de los registros financieros y de los activos con los que cuentan, asimismo el área de mayor importancia para la aplicación de este sistema es el área de logística puesto que dicha área es la que gestiona los activos de la empresa y proporciona recursos para el proceso de producción de las instituciones. Es por consiguiente que para Salazar (2018), la gestión de almacén es un proceso que está relacionado al área logística de una institución, la cual tiene la función de ingresar, almacenar, y movilizar todos los productos hasta el momento de su salida o distribución; y luego se reconoce la trascendencia de dicha área en toda entidad pública.

Asimismo, Gallegos (2017), al realizar un estudio con respecto al uso e importancia del control interno en la gestión de almacén en Seda par S.A, precisa que la aplicación y efectividad del Control Interno para puntualizar problemas en el adecuado funcionamiento en el área de almacén es relevante, habiendo evidenciado que la unidad de planeamiento y organización no ejerce de forma correcta sus funciones, asimismo determinó que el control interno se relaciona de forma directa y positiva con la gestión de almacenes.

La ciudad del Cusco cuenta con entidades públicas que brindan servicios a la comunidad cusqueña como agentes en la dinamización de las actividades económicas, no siendo ajenos a estas problemáticas la gestión de almacén y control interno. Es por ello que, para Lozano V. y Tenorio A. (2015), el control interno es llevado a cabo por personas pertenecientes a niveles organizativos, en el que su función es permitir que la estructura administrativa de una institución pueda conducir de manera eficiente,

transparente y ordenada las actividades que vayan a realizarse, evitando desvíos de fondos, comportamiento corrupto, producción de bienes sin la respectiva calidad, entre otros. Todo ello permite fomentar la confianza en cuanto a los aspectos financieros, legales y reglamentarios; asimismo, por otra parte, es de vital importancia la aplicación del control interno en el área de almacén en las instituciones públicas, puesto que, una gestión de almacén debidamente optimizada hace que la competitividad de la institución aumenta, lo que permite reducir los costos y que la productividad también aumente. Es necesario optar por un control detallado de los procesos para que sean más eficientes y seguros. (Kluwer, La gestión del almacén en la pyme, 2016) .

En este mismo sentido, la ciudad del Cusco, cuenta con instituciones públicas relacionadas a los diferentes órganos de gobierno, que además tienen diversas formas de control y supervisión por parte del aparato público responsable de dichas acciones, para garantizar el adecuado funcionamiento de las distintas actividades económicas que se desarrollan dentro del área geográfica de su jurisdicción. Es así que, la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco forma parte de las instituciones públicas señaladas. Dicho ente público, está encargado de formular, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de transportes de la región, motivo por el cual, para el cumplimiento de sus objetivos, es de vital importancia el adecuado desarrollo de sus actividades, y por ello es muy importante la participación del control interno en los procesos que involucren el despliegue eficiente en la producción de servicios, así como en el aseguramiento de los activos con los

que cuentan las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, como la oficina de administración, planificación y presupuesto, o la Dirección de caminos o de circulación terrestre, debido a tener una relación con los procesos de recepción, control e inspección de los activos y el almacenamiento o la prestación de servicios públicos; y como una inadecuada o deficiente fiscalización y control pueda influir en el correcto funcionamiento de la entidad.

La Gerencia Regional de Transporte Cusco enfrenta serias dificultades en el ámbito de la organización, la carencia de una estructura organizativa clara y actualizada ha generado confusiones en las responsabilidades y competencias dentro de la entidad. Como resultado, se han identificado superposiciones de funciones y una toma de decisiones poco efectiva. Esta situación ha sido resaltada en el informe de auditoría interna N° 004 – 2023-CG/OBANT, el cual advierte que una estructura organizativa poco definida dificulta la rendición de cuentas y afecta la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, los procedimientos en la Gerencia Regional de Transporte Cusco han sido objeto de críticas y preocupación. Se ha observado la falta de documentación detallada de los procesos y la ausencia de una política de actualización constante. Como resultado, se han identificado operaciones ineficientes y lentas, así como deficiencias en el registro de información crítica, y estas deficiencias fueron destacadas en el último informe de la Contraloría General de la República antes mencionada, el cual advierte que la falta de procedimientos claros y actualizados aumenta el riesgo de errores y fraudes en la gestión de recursos públicos. En este mismo sentido, con respecto al

componente del personal en la Gerencia Regional de Transporte Cusco presenta desafíos significativos, puesto que La falta de un recurso humano capacitado y ético ha sido identificada como un factor que impacta negativamente en la calidad de los servicios y la implementación del control interno. Informes del Sindicato de Trabajadores de la institución han señalado la escasez de oportunidades de capacitación y la percepción de bajos salarios como principales motivos de insatisfacción laboral. Estas deficiencias en la gestión del personal afectan la eficiencia y limitan la capacidad de la entidad para cumplir con sus objetivos de manera efectiva, finalmente, la supervisión en la Gerencia Regional de Transporte Cusco ha sido objeto de críticas y cuestionamientos. La falta de un mecanismo efectivo de monitoreo y seguimiento ha permitido la perpetuación de prácticas incorrectas y actos irregulares dentro de la institución. Informes de la Oficina de Control Interno advierten sobre la debilidad en los sistemas de supervisión, lo que ha generado un aumento en el número de denuncias de corrupción y malversación de fondos. Esta situación ha afectado la reputación de la entidad y ha debilitado la confianza ciudadana en la administración pública.

En este sentido el proceso de la adquisición de bienes, servicios u obras de la GRTCC, cuenta con un proceso básico, el cual inicia con el requerimiento de las necesidades del área usuaria, el cual deriva al área de logística para que se realice el proceso cotización, cuadro comparativo, orden de compra y/o servicio y contrato, para que finalmente este producto sea trasladado al área de almacén para la recepción de los bienes y registro

en el inventario, proceso que es controlado durante todas sus etapas para asegurar la calidad de lo requerido.

Finalmente, Para mitigar y prevenir las consecuencias adversas derivadas de las deficiencias en el control interno de la gestión de almacén, es esencial implementar una serie de acciones estratégicas basadas en los hallazgos de esta investigación. Que tiene como propósito determinar la relación entre el Control Interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, para el año 2021, a través de los procesos de organización, supervisión y monitoreo que vienen desarrollando, con los resultados del estudio aplicando alcanzar a la entidad con el fin que puedan ser considerados, puesto que están basados en la aplicación del método científico que podría generar en una mejor comprensión de los proceso, específicamente en lo referido a la gestión de almacenes, en primer lugar, es necesario reestructurar la organización interna, definiendo claramente las responsabilidades y funciones de cada puesto, y promoviendo una comunicación fluida entre los diferentes departamentos. La creación de equipos multidisciplinarios y la asignación de líderes específicos para cada área pueden mejorar la coordinación y la eficiencia operativa, n cuanto, a los procedimientos, se debe desarrollar e implementar un conjunto de protocolos estandarizados que regulen todas las actividades del almacén, desde el almacenamiento hasta el despacho. La elaboración de manuales operativos detallados y la realización de capacitaciones periódicas para el personal asegurarán que todos los empleados conozcan y apliquen las mejores prácticas. Además, la

incorporación de tecnologías de gestión de inventarios y sistemas automatizados de preparación de pedidos puede reducir significativamente los errores y optimizar los tiempos de operación.

En este sentido se plantean las siguientes interrogantes:

2.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021?

2.1.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.

2.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.
- Determinar la relación entre los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.
- Determinar la relación entre la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.

2.3. Justificación

2.3.1. Relevancia social

La presente investigación titulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021” beneficiará a los funcionarios de logística y responsables de dicha entidad, y tener así un adecuado control interno y gestión de almacén dentro de la entidad pública, asimismo también beneficiará a los usuarios de los servicios que brinda dicha entidad.

2.3.2. Implicancias practicas

La presente investigación titulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021” propone resolver los problemas relacionados a la gestión de almacén que presenta la Gerencia Regional de

Transportes y Comunicaciones Cusco, lo que le permitirá desenvolverse de forma más eficiente.

2.3.3. Valor teórico

La presente investigación titulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021” permitirá llenar los vacíos teóricos y contrastar la teoría en la realidad a partir del desarrollo de los resultados a desarrollarse, finalmente generará nuevo conocimiento científico lo que servirá de sustento teórico para futuras investigaciones.

2.3.4. Utilidad metodológica

La presente investigación titulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021” se desarrollará bajo los principios que rige el método científico, el cual se desarrollará a través de un muestreo censal equivalente a la población de estudio, asimismo se aplicaran nuevos procesos metodológicos para la obtención de los resultados como el SPSS 25, utilizando indicadores estadísticos como la correlación de Pearson y para el contraste de la hipótesis el chi-cuadrado de Pearson, lo que permitirá como antecedentes o guía metodológica para futuras investigaciones.

2.4. Hipótesis

Según Hernández et al. (2014) sostiene que una hipótesis en el contexto de la investigación es una afirmación tentativa que se formula como explicación provisional de un fenómeno investigado. Las hipótesis sirven

como guías para la investigación, indicando lo que se intenta probar y derivándose de la teoría existente.

2.4.1. Hipótesis general

El control interno se relaciona de manera significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La organización del control interno guarda una relación significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.
- Los procedimientos del control interno tienen una relación significativa entre con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.
- La supervisión y/o monitoreo del control interno tienen una relación significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021.

2.5. Variables

Variable independiente

Control interno

Dimensiones

- Organización
- Procedimientos
- Supervisión y/o monitoreo

Variable Dependiente

Gestión de almacén

Dimensiones

- Recepción, control e inspección
- Almacenamiento
- Preparación de pedidos
- Embalaje y despacho

2.6. Viabilidad de la investigación

La presente investigación titulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021” es viable ya que se cuenta con el apoyo necesario por parte de los agentes involucrados para la recolección de la información, asimismo se cuenta con la documentación y permisos necesarios y finalmente se cuenta con los recursos económicos y humanos para un adecuado desarrollo del mismo.

2.7. Limitaciones

Para fines de la presente investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

- Ausencia de investigaciones recientes que ayuden a entender las variables de estudio.

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Robleto (2015) titulada: “Evaluación del control interno del almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014” – Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Facultad de Ciencias Económicas – Departamento de Contaduría Pública y finanzas, para optar el grado de contador público, el cual tuvo como objetivo principal evaluar el control interno de almacén de la Facultad de ciencias Económicas de la UNAN, Managua, para el periodo finalizado al año 2014, en cuanto a su metodología de la investigación fue de carácter documental cualitativo utilizando para una población de 5 almacenes y con método de la investigación a la observación, teniendo así como técnicas de recolección de datos a la observación, entrevista y finalmente el cuestionario lo que permitió llegar a así a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que efectivamente el control interno llevado por la Facultad de Ciencias Económicas Carlos Fonseca no es la adecuada puesto que se tiene un nivel débil de esta, puesto que se observó a mal uso de los procedimientos y manuales existen dentro de la Facultad.

- Se evidencia que el método de control no se ajusta a las necesidades que tiene, dejando así en evidencia en la recepción de los activos y/o materiales que ingresan, visualizando así que incluso la existencia de bienes sin órdenes de compra autorizada.
- Se evidencia que la falta de comunicación entre el responsable de almacén y del área de contabilidad en función a los bienes que se compran y se tiene en almacén.
- Se evidencia que no se tiene un buen registro de los egresos que se realiza de almacén, es decir no se tiene toda la documentación necesaria para respaldar las salidas.
- Finalmente se evidencia que el mal control del almacén lleva a realizar un deficiente inventariado de los bienes que se tiene dentro de la bodega de la Facultad.

Quiñonez (2017) titulada: “Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa Multipuestos Játiva de la Ciudad de Esmeraldas”- Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas – Escuela de Contabilidad y Auditoría, para optar el grado de contador público, el cual tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de control interno para el área del inventario que contribuya a la gestión adecuada de los productos de la Empresa Multipuestos Játiva, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo descriptiva utilizando el método inductivo con una muestra de 4 personas que laboran dentro de la empresa y área de administración a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa Játiva presenta ciertas debilidades, las cuales afectan de manera directa en el adecuado control de inventario, sin embargo, tiene fortalezas que aun contribuyen a que la empresa siga siendo competitiva en el mercado.
- Se evidencia que medir de forma cuantitativa los movimientos de los inventarios mejoran en gran medida su gestión.
- Se evidencia que el método ABC mejora en gran medida el manejo control de inventario de la empresa Játiva generando así resultados positivos y óptimos.

Drouet (2016) titulada: “Análisis de control del inventario de la Microempresa Tuve”- Universidad Politécnica Salesiana Ecuador – Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, tuvo como objetivo principal identificar las actividades implementadas en el área de inventarios para evaluar la administración de las operaciones a su salvaguarda, control y registro, en cuanto a la metodología de la investigación se utilizó el método analítico - sintético y el método inductivo – deductivo, para una muestra de 12 personas que laboran en la empresa, así mismo se utilizó los siguientes instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario y la ficha de observación, instrumentos que permitieron recabar toda la información necesaria, permitiendo llegar así a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa Tuve no cuenta con una metodología que contribuya a la buena administración del inventariado que tiene la empresa, así como del control de los registros de entrada y salida, lo que genera que la entidad será afectada negativamente.

- Se evidencia que la empresa tiene un nivel bajo de control de inventariado el cual repercute negativamente directamente en la rentabilidad, puesto que esta va disminuyendo constantemente con el tiempo.
- Se evidencia que la empresa no cuenta con un nivel eficiente en cuanto al control físico por mes de los productos que esta posee por lo que realizar un inventariado es complicado puesto a que no se tiene esos registros.

Gómez y Guzmán (2016) titulada: “Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la Empresa de Construcción Ingeniería solidad LTDA ” – Universidad Libre – Facultad de Ingeniería, tuvo como objetivo principal desarrollar un sistema de inventarios en la empresa Ingeniería Solida para la gestión eficiente de los materiales, equipos y herramientas para su operación como principal control de sus materias primas, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo proyectiva de carácter cualitativo descriptiva experimental y una población de 9 personas, para lo que se utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos como es la encuesta y la observación lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa tiene problemas en el proceso de gestión de almacén, sin embargo, el sistema propuesto contribuyo de manera positiva puesto que disminuyo las fallas en el control del almacén.
- Se evidencia que la empresa no contaba con un registro de las salidas y entradas dentro del alancen generando así dificultades para llevar su inventariado.
- Se evidencia que el sistema planteado contribuyo de manera positiva con la gestión de almacén e inventariado de la empresa.

Martelo et al. (2019) titulada: “El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el Sector Bananero” – Universidad Cooperativa de Colombia – Facultad de ciencias Administrativas, Contables y comercio Internacional – Escuela de Contaduría Pública, para obtener en grado académico de contador público, el cual tuvo como objetivo principal proponer estrategias para el desarrollo del sistema de inventario en el sector Bananero, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo descriptiva utilizando el método deductivo para su elaboración para una población de 10 integrantes, en cuanto a las fuentes de información se utilizó tanto información primaria como secundaria utilizando al cuestionario y ficha de observación como instrumentos de recolección de datos, es así que se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa no cuenta con un control eficiente de los productos que tiene dentro de su almacén lo que genera que no se tiene un adecuado proceso de entrega de los productos.
- Se evidencia que un sistema de control permite realizar un adecuado proceso de registro, seguimiento y entrega de los productos existentes dentro del almacén.
- Se evidencia que mientras se tengan un buen sistema de control el inventariado será más eficiente en todas sus etapas generando así efectos positivos en la administración de la empresa.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Alvarado (2020) titulada: “Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la Empresa Ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. - Chachapoyas” – Universidad Cesar Vallejo – Facultad de Ciencias Empresariales

– Escuela Académica Profesional de Contabilidad, para optar el grado académico de contador público, el cual tuvo como objetivo principal evaluar el control interno de almacén para mejorar la gestión de inventarios para la Empresa Ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L, en cuanto a su metodología fue de diseño no experimental, de alcance descriptiva propositiva con una población de 7 trabajadores que mantiene un vínculo laboral dentro del área de almacén quienes conformaron la muestra debido a ser un número reducido, por otro lado se aplicó como técnicas de recolección de datos al análisis documental y encuesta lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que no se cuenta con solido control interno de todos los materiales que existen en almacén dentro de la empresa ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. en cuanto a la gestión de los inventarios del producto ladrillo.
- Se evidencia existe un débil control de almacén puesto que no se cuentan con los mecanismo y documentación necesaria de los productos por lo que la empresa ha perdido venta por no tener disponibilidad del producto en almacén.
- Se evidencia que la administración de inventario no es la adecuad apuesto que no realiza una planificación de lo que requieren en cuanto a materia prima.
- Finalmente se evidencia que no cuenta con un sistema de servicio y monitoreo que les permita realizar una adecuada administración de su inventariado.

Chávez (2018) titulada: “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la Empresa Inversiones Monarcas SAC. Jaén 2018” – Universidad Señor de Sipán – Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académico Profesional de Contabilidad, para obtener el grado académico de contador público, el cual tuvo como objetivo principal proponer un sistema de control interno para mejorar el almacén de la Empresa Inversiones Monarcas SAC. 2018, en cuanto a la metodología fue de tipo descriptiva y explicativa de diseño cuantitativo de nivel descriptivo propositivo – no experimental, transversal, en cuanto a la población y muestra estuvo conformada por un total de 5 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos “cuestionario” lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la Empresa Inversiones Monarcas no cuenta con un sistema de control interno por lo que no realiza una adecuada planificación sobre los riesgos que pueda tener la empresa.
- Se evidencia que la empresa no cuenta con formatos que permitan realizar un control sobre el ingreso y salida de los productos que se tiene dentro del almacén de la empresa, por lo que no se tiene de forma ordenada todos los productos generando así un desorden al momento de disponer de ella lo que causa daños y pérdidas para la empresa.
- Finalmente se evidencia que la empresa no toma acciones para mejorar su sistema de inventariado.

Sánchez (2016) titulada: “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac Glas SRL. Trujillo, 2016” – Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Facultad de

Ciencias Contables, Financieras y Administrativas – Escuela Profesional de Contabilidad, tuvo como objetivo principal, tuvo como objetivo principal determinar la importancia de control interno dentro de una empresa que cuenta con activos corrientes circulante, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental para una población de 6 personas, asimismo utilizo como técnica de recolección de datos a la entrevista con su respectivo instrumento el cual contuvo 5 preguntas, llegando así a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa indica que la aplicación del control interno es indispensable para mejorar la eficiencia del manejo del inventariado e la empresa y cometer errores a futuro.
- Se evidencia que la empresa necesita un adecuado sistema de control interno puesto que es necesario tener un buen registro de las salidas de los productos, así como de sus ingresos.
- Se evidencia que la empresa RIMAC GLAS SRL cuenta con un sistema de control interno, sin embargo, esta es deficiente puesto que no cuenta con un adecuado control de los productos que posee la empresa.

Gallegos (2017) titulada: “Gestión de almacenes y el control interno de inventarios SEDAPAR SA. Arequipa Metropolitana 2016” – Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Los Grado – Maestría en Gestión Pública, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión de almacenes y el control interno de inventarios SEDAPAR SA. Arequipa Metropolitana 2016, en cuanto a la metodología de la investigación fue de diseño no experimental descriptivo y

correlacional con corte transversal, en cuanto a la población estuvo conformada por 230 trabajadores de donde se calculó una muestra de 140 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario la cual fue medida por la escala de Likert con valores que oscilan entre 1 y 5, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia la existencia de una relación entre la gestión de almacén y la variable control interno dentro de la empresa SEDAAPR SA, por lo que se dice que si se mejora el control interno se mejorará la gestión de almacén en función a los productos que esta posee.
- Se evidencia que existe un nivel regular de la gestión de almacén dentro de la empresa SEDAAPR SA, lo que demuestra que se tiene que realizar un mejoramiento para tener mejores resultados,
- Se evidencia la existencia de un nivel regular de control interno de inventariado en la empresa SEDAAPR SA, lo que deja entender que aún se tiene que mejorar para que sea eficiente el sistema de control de los productos que la empresa posee.
- Se evidencia la existencia de una relación positiva media entre la variable gestión de almacenes y control interno con una correlación de Pearson de 0.621.

Pandea (2018) titulada “Control interno en la gestión del Área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015-2016” – Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Facultad de Ciencias Contables y Administrativas – Escuela Profesional de Ciencias Contables, tuvo como objetivo principal evaluar el control interno en la gestión del área de almacén Municipal Provincial de Huancané, periodos 2015-2016, en cuanto a la metodología se utilizó el método

descriptivo, analítico, deductivo y sistemático con una población se consideró a la Municipalidad Provincial de Huancané con una muestra de 8 personas que laboran en el área de almacén a quienes se les aplico el cuestionario como instrumento de recolección de datos, así mismo se utilizó como instrumento de recolección de la ficha de observación y ficha de registro, permitiendo llegar así a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la Municipalidad Provincial de Huancané presenta una deficiencia entre los controles lo que genera un efecto negativo en la gestión administrativa de los procesos de control.
- Se evidencia que, tras la evaluación realizada, se encontró varios incumplimientos de entrega, incumplimiento de las diferentes áreas, documentos faltantes por lo que no se tiene una buena gestión de amanecen dentro de la institución.
- Se evidencia que la Municipalidad está elaborando un Reglamento Interno el cual permitirá tener un buen sistema de control interno, dicho reglamento será denominado como “Reglamento de funcionamiento del Comité de Control Interno”

3.1.3. Antecedentes locales

Álvarez (2017) titulada: “El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios Periodo - 2017” – Universidad Andina del Cusco – Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables – Escuela Profesional de Contabilidad, tuvo como objetivo principal determinar la relación existe en el control interno y la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios para el periodo 2017, en cuanto a la metodología de la

investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal con una población conformada por 60 trabajadores el GOREMAD de Puerto Maldonado con una muestra de 20 trabajadores del área del almacén a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, permitiendo llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia la existencia de la relación entre la variable control interno y la gestión de almacén con un coeficiente de 0.683 con nivel de confianza de 95%.
- Se evidencia la existencia de la dimensión acción y eficiencia con la gestión de almacén con una correlación de 0.343 con un nivel de confianza de 95%.
- Se evidenció la relación entre la dimensión información confiable con la gestión de almacén con un coeficiente de 0.558 con un nivel de confianza de 95%.
- Se evidencia la relación entre la dimensión cumplimiento de los procesos y normas con la gestión de almacén con un coeficiente de 0.524 con un nivel de confianza de 95%

Delgado (2019) titulada: "Control interno en la gestión de compras de las Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco, Periodo 2017" – Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Escuela de Posgrado – Maestría en Administración, para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública y desarrollo empresarial, donde se tuvo como objetivo principal establecer si el control interno influye en la gestión de compras, en las

Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas- Cusco para el periodo 2017, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo aplicativo cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional de diseño no experimental utilizando el método deductivo, con una población conformada de los trabajadores de las Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas comuna muestra de 51 personas de ambas provincias considerando a los jefes del área de logística a los cuales se les aplico los instrumentos de recolección de datos, lo que permitió llegara así a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que el control interno influye de manera positiva sobre la gestión de compras de ambas municipalidades provinciales.
- Se evidencia que las municipalidades provinciales carecen de procesos que permitan realizar la adquisición de los productos, así como de los conocimientos que se deben de aplicar al momento de tener conflictos o incumplimientos de contrato.
- Se evidencia que una adecuada implementación de un sistema de control interno dentro de las municipalidades provinciales influirá de manera positiva y directa en la gestión de compras.
- Se evidencia que una adecuada implementación de procedimientos de control interno contribuirá positivamente en la gestión de compras de ambas municipalidades.
- Se evidenció que la implementación de control interno permitirá realizar una adecuada ejecución contractual de la gestión de compras.

Nahua (2017) titulada: “Control interno administrativo y su relación con los procesos del sistema de control de inventarios, de la Unidad de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Anta – Cusco periodo 2016” – Universidad Andina del Cusco – Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas u Contables – Escuela Profesional de Contabilidad, tuvo como objetivo principal: establecer de qué manera la aplicación de control interno administrativo contribuye en el control y uso de bienes patrimoniales de la Unidad de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Anta Cusco para el periodo 2016, en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte trasversal, con una población conformada por todos los bienes registrados en la Unidad de Patrimonio, asimismo se utilizó como técnica de recolección de datos al análisis documental con su instrumento de aplicación de la ficha de análisis documental, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia la carencia en el control interno de los bienes de la Unidad de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Anta, lo que indica que no se tiene un buen control y uso de los bienes patrimoniales.
- Se evidencia que un buen control interno genera un buen control de inventarios, lo que repercute en un buen uso de los bienes patrimoniales.
- Se evidencia la relación entre el control interno administrativo con el sistema de control de inventario dentro de la Unidad de Patrimonio.
- Se evidencia que por una falta de control interno riguroso no se tiene un buen registro de la ubicación de los bienes y la cantidad de estos

mismo dentro de la Unidad de Patrimonio con su adecuada codificación.

Costilla (2016) titulada: "Evaluación de un sistema de control interno para la mejora de la gestión logística en el almacén de la Empresa Transportes Línea S.A. Cusco – periodo 2014" – Universidad Andina del Cusco –Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas u Contables – Escuela Profesional de Contabilidad, tuvo como objetivo principal determinar como el sistema de control interno contribuye en la gestión de logística en el almacén de la Empresa Transportes Línea S.A. Cusco para el periodo 2014, en cuanto a la metodología fue descriptiva, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo de corte transversal con una población conformada por 16 trabajadores de la Empresa de Transportes Línea S.A. a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la empresa carece de normas y políticas en cuanto al proceso de manejo del almacén lo que genera que existe pérdidas para la empresa por que no cuentan con un adecuado registro de los mismo.
- Se evidencia que un sistema de control interno contribuye positivamente en la gestión de almacén de la empresa.
- Se evidencia que un adecuado uso del control interno dentro de la empresa garantizara la confiabilidad sobre las operaciones realizadas dentro del área de logística.

- Se evidencia que no solo es necesario llevar un control interno sino también tener un buen proceso de compra, de esta manera se tendrá un manejo óptimo y eficiente de los mismos.

Estrada (2019) en su investigación titulada: “Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017” – Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Escuela de Posgrado, para obtener el grado de maestro en administración, el cual tuvo como objetivo principal medir la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017, en cuanto a la metodología de la investigación fue de diseño no experimental transversal, cuantitativa y correlacional, en cuanto a la población estuvo conformada por un total de 158 trabajadores con una muestra de 49 trabajadores para el periodo 2017 a quienes se les aplicó el cuestionario como el instrumento de recolección de datos el cual fue validado por expertos en el tema, es así que se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se evidencia la existencia de una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa dentro de la Municipalidad Distrital de Ocongate para el año 2017.
- Se evidencia que el Plan de Organizaciones de la variable control interno limita y condiciona a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ocongate para el año 2017.
- Se evidencia que el control interno condiciona de manera directa al desarrollo de los procesos adecuados que debe de llevar la Municipalidad Distrital de Ocongate para el año 2017.

- Se evidencia que un adecuado control trae consigo una adecuada gestión administrativas.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Control interno

Para Lozano y Tenorio (2015), el control interno es llevado a cabo por personas pertenecientes a niveles organizativos, en la cual su función es permitir que la estructura administrativa de una empresa de servicios pueda conducir de manera eficiente, transparente y ordenada las actividades que vayan a realizarse, evitando desvíos de fondos, comportamiento corrupto, producción de bienes sin la respectiva calidad, entre otros. Todo ello permite fomentar la confianza en cuanto a los aspectos financieros, legales y reglamentarios.

Talaverano. y Paina (2018) indican que el control interno garantiza la protección, transparencia y fidelidad con respecto a los aspectos contables, además permite que las actividades se den eficazmente contando con una gestión de calidad. Implementar todo lo mencionado es de gran importancia, debido a situaciones de falta de credibilidad hacia las empresas y entidades públicas, tomando como recomendación la evaluación de los controles internos, así como la verificación de los registros financieros y de los activos con los que cuentan.

Un control interno que se aplica de manera correcta logra generar beneficios y consigue una óptima gestión para todas las actividades que se vayan a desempeñar. Tanto en las organizaciones públicas como privadas, debe implementarse el control interno, siendo esta una herramienta fundamental para poder medir, controlar, evaluar, corregir y fijar los límites dentro de una empresa

que como bien se ha mencionado anteriormente, reduce los peligros y permite la confiabilidad con el entorno. (Mendoza P., 2020, pág. 1617).

3.2.1.1. Componentes del sistema del control interno

Según la Contraloría General de la República (2016) sostiene que el sistema de control interno consta de cinco componentes que interactúan de manera continua entre sí, lo que garantiza una gestión eficiente y un funcionamiento adecuado de la institución. Estos componentes son:

- **Ambiente de control:** Se aplica de manera transversal y hace referencia a las normas y estructuras, las cuales tienen como función servir de base para que se dé un buen control interno de alguna entidad. Algunos instrumentos de gestión en relación a este componente son la estructura orgánica, los procedimientos que se aplican para contratar personal, reglamento laboral y de organizaciones, los manuales tanto de perfiles como de procesos, etc. Todos los mencionados deben ser aprobados y actualizados.
- **Evaluación de riesgos:** Tiene la función de preparar de manera permanente a la institución en caso de que sucedan imprevistos o eventos riesgosos que puedan afectar negativamente a los objetivos planteados. Algunos instrumentos de gestión en relación a este componente son los reportes que se hayan monitoreado, la matriz, las políticas y planes para implementar, inventarios, etc.
- **Actividades de control:** En este componente se pone en marcha las políticas y métodos para reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos planteados de la entidad. Como, por ejemplo: los reportes de inventarios, del personal, de datos que se realizan de manera

periódica y procesos que requieran autorización y aprobación con su respectiva normativa.

- Información y comunicación: Es la información completa que una institución necesita para cumplir con las responsabilidades correspondientes del control interno.
- Supervisión: Tiene la función de mantener el control de los procesos y supervisar a la institución para obtener mejoras continuamente. Estas actividades pueden ser registros de alguna deficiencia en los procesos o la institución, registros de medidas que se hayan adoptado y que puedan mejorar, etc.

3.2.1.2. Control interno en el sector público

El control interno en el sector público son aquellas acciones que realizan las instituciones del Estado, ya sea antes, durante o después. Estas acciones se realizan con un control y deben estar diseñadas para poder enfrentar riesgos, proporcionando la seguridad necesaria para el logro de los objetivos (Coha Z., 2018, pág. 47).

Además, también, la Contraloría de la República (2016) menciona que el Control Interno en las entidades o instituciones públicas se encargan de mantener un equilibrio entre asuntos importantes como la legalidad, transparencia y moralidad, los cuales naturalmente debe estar presentes en los asuntos y acciones del sector público. Para ello es necesaria la implementación de normativas, que deben ser cumplidas, como por ejemplo los tratados internacionales, leyes de presupuesto, de administración, regulaciones para un buen manejo de los impuestos y así evitar fraudes o malversación de fondos.

3.2.1.3. Objetivos del control interno en el sector público

Considerando a la Contraloría de la República (2016, pág. 8).el control interno en el sector público tiene 4 objetivos:

- El primer objetivo busca que los controles internos de una institución pública puedan garantizar que las operaciones sean ejecutadas satisfactoriamente, tomando en cuenta a la efectividad que está relacionada al éxito de los objetivos programados, luego está la eficiencia y finalmente la economía.
- El segundo, son las medidas preventivas que una institución pública implementa para descubrir operaciones o accesos que no fueron autorizados, permitiendo reducir posibles irregularidades.
- El tercero busca que el uso de los recursos sea controlado por políticas de la institución para que estén conforme a las leyes y reglamentos establecidos.
- El cuarto objetivo indica que la entidad dispone de políticas y procedimientos para el conocimiento público, asegurando que la información revelada en los registros, acerca de las operaciones realizada, es válida y brinda confianza.

3.2.1.4. Normativa del control interno

El control gubernamental busca el cumplimiento de la misión y objetivos de las entidades públicas, logrando la satisfacción de población. Por otra parte, la Contraloría General de la República establece las disposiciones y lineamientos de carácter técnico para cumplir su rol. Así mismo, el control interno gubernamental peruano ha seguido con las

metodologías y técnicas, siendo definidas por un marco normativo (Contraloría de la República, 2016, pág. 8).

3.2.1.5. Fundamentos del control interno en el sector público

a. Autocontrol

El servidor público debe asegurar el cumplimiento de su función, para ello tiene diversas capacidades que le ayuden a sí mismo a ejecutar adecuadamente los procesos y tareas que se le otorguen (Contraloría General de la República, 2016, pág. 10).

b. Autorregulación

La entidad pública debe asegurar que se cumpla el reglamento con respecto a los asuntos de sus propias funciones, permitiendo que exista coordinación y transparencia en sus actividades constitucionales, necesarios para el SCI (Contraloría General de la República, 2016, pág. 10).

c. Autogestión

La Contraloría General de la República (2016, pág. 10) menciona que la autogestión es otra capacidad que tiene una entidad pública. Permite la existencia de una autonomía en las organizaciones, importante para los mejoramientos del control, asumiendo con responsabilidad las recomendaciones de los órganos del control interno.

3.2.1.6. Implementación del sistema de control interno

La Contraloría General de la República (2016), resalta que las entidades públicas establecen un modelo de implementación del Sistema de

Control Interno (SCI). Este modelo está constituido principalmente por fases (planificación, ejecución y evaluación), etapas para cada fase y actividades para cada etapa. Este modelo empieza de la siguiente manera:

1. Suscripción del compromiso para implementar el SCI por parte de los titulares.
2. Aprobación para conformar el comité a través de una resolución por parte del titular, además es su deber guiar la implementación.
3. Explica lo importante que es implementar el SCI, ya que se obtendrá beneficios tanto para la entidad como para sus trabajadores
4. El titular aprueba la elaboración de un programa que diagnosticara al SCI.
5. Se desarrolla el diagnostico, identificando las carencias y riesgos de una entidad.
6. Se prepara un plan de acción tomando en cuenta los resultados del diagnóstico.
7. El plan se pone en marcha con la aprobación del titular de la entidad. Cada dependencia también deberá implementar el plan.
8. El Comité deberá elaborar reportes periódicamente (3 meses) sobre la evaluación del plan que se estaba ejecutando.
9. Al finalizar la implementación total del SCI, se realizará un informe final por parte del Comité.
10. Aplicar todo el aprendizaje que se recopiló durante el proceso y fomentar la mejora continua del Sistema de Control Interno (SCI).

3.2.1.7. Elementos del control interno

De acuerdo con González (2015) Sostiene que el sistema de control interno está conformado por varios subsistemas, los cuales son fundamentales analizarlos dentro de una organización, Asimismo con la Norma Internacional de Auditoría NIA 315 - Identificación y valoración de los riesgos de representación errónea material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, sostiene que los elementos del control interno son:

- a) El entorno de control.
- b) La evaluación del riesgo.
- c) Las actividades de control.
- d) La información y comunicación.
- e) La supervisión.

Los componentes del control interno están compuestos por los siguientes:

- Organización: La estructura de la entidad y el marco de responsabilidades y autoridades establecidos para lograr sus objetivos.
- Procedimientos: Los métodos y medidas establecidos para lograr el cumplimiento de las políticas y objetivos de la entidad.
- Personal: Las personas que integran la entidad y su nivel de competencia y capacitación.
- Supervisión: La supervisión y el monitoreo continuo de las operaciones de la entidad.

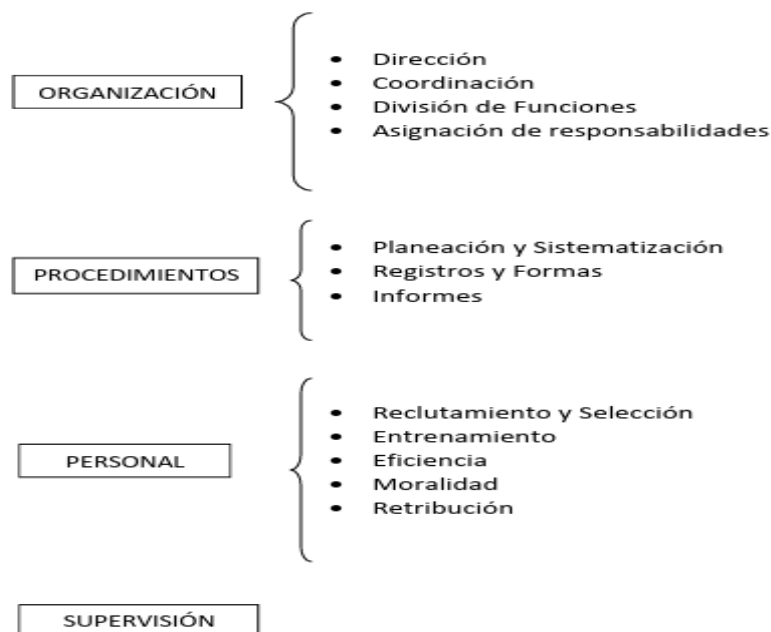
En este sentido señala el mismo autor conceptualiza estos cuatro componentes principalmente:

- I. **Organización:** Este componente se refiere a la estructura de la entidad y al marco de responsabilidades y autoridades establecidas.

Incluye la forma en que la entidad se organiza para lograr sus objetivos, así como la asignación de responsabilidades y la segregación de funciones.

- II. **Procedimientos:** Este componente se refiere a los métodos y medidas establecidos por la entidad para lograr el cumplimiento de sus políticas y objetivos. Incluye la documentación de las políticas y procedimientos, así como su implementación y seguimiento adecuados.
- III. **Personal:** Este componente se refiere a las personas que integran la entidad y su nivel de competencia y capacitación. Incluye la contratación de personal calificado, la asignación adecuada de responsabilidades y la capacitación continua para garantizar que las personas tengan los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones.
- IV. **Supervisión:** Este componente se refiere a la supervisión y monitoreo continuo de las operaciones de la entidad. Incluye la revisión y evaluación regular de los controles internos, así como la implementación de medidas correctivas cuando se identifican deficiencias.

Figura 1. Diagrama: componentes del control interno



Nota: Fundamentos de Auditoria, González (2021)

El control interno se concibe como un conjunto de políticas, procedimientos y procesos diseñados para salvaguardar los recursos de una organización, asegurar la confiabilidad de la información y promover la eficiencia en las operaciones. De acuerdo con el Comité o Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), dicho control se fundamenta en un marco integrado que busca la eficacia, el cumplimiento y la protección de los activos, al tiempo que permite identificar y gestionar los riesgos relevantes. Según Chiavenato (2017) explica que el control interno sirve como herramienta para la alta dirección con el fin de verificar la calidad de la información generada y medir el cumplimiento de los planes organizacionales. Se le considera un proceso continuo que se adapta a la dinámica del entorno empresarial, superando la visión limitada de simple mecanismo de inspección y adoptando un enfoque preventivo y correctivo.

I. Organización

-Dirección o Gerencia

La dirección o gerencia tiene un papel primordial en la implementación del control interno, pues define los objetivos y orienta los recursos para alcanzarlos. Según Koontz y Weihrich (2012), dirigir consiste en planificar, organizar, integrar al personal, liderar y controlar, garantizando que los esfuerzos de cada integrante de la entidad estén alineados con las metas propuestas.

-Coordinación y Estructura

La coordinación y la estructura organizacional son factores esenciales para la eficacia del control interno. COSO (2013) subraya que una estructura bien definida fomenta la especialización y la integración de procesos, reduciendo la duplicidad de funciones. Esta coordinación favorece la comunicación fluida entre áreas, lo que contribuye a la prevención y detección de errores u omisiones.

-División de Funciones

La división de funciones propicia la transparencia en la ejecución de las actividades al distribuir las tareas clave entre diferentes personas o departamentos. Chiavenato (2017) destaca que separar funciones críticas (por ejemplo, la ejecución y el registro de una operación) minimiza riesgos de fraude y promueve controles cruzados efectivos. De esta manera, se fortalece la confianza interna y la rendición de cuentas.

-Asignación de Responsabilidades

La asignación de responsabilidades exige claridad en cuanto al rol de cada colaborador, para que todos comprendan la contribución específica de su labor a

los resultados globales. Koontz y Wehrich (2012) señalan que delimitar adecuadamente quién hace qué y cómo reporta sus avances permite una rendición de cuentas más efectiva, facilitando la supervisión y el ajuste oportuno de procesos.

II. Procedimientos

-Planeación y Sistematización

La planeación y la sistematización constituyen la base de unos procedimientos sólidos dentro del control interno. COSO (2013) destaca que la planeación es el proceso de fijar metas realistas y medibles, mientras que la sistematización busca estandarizar procesos y reducir la variabilidad en la ejecución. Esta combinación promueve la coherencia entre las actividades realizadas y los objetivos institucionales.

-Registros

La documentación adecuada de los registros es fundamental para la transparencia y la verificación de los hechos ocurridos en la organización. Chiavenato (2017) recomienda que los registros sean completos, oportunos y fiables, dado que son la fuente primaria para la elaboración de informes y la evaluación posterior. Un sistema de registros bien gestionado facilita la detección de inconsistencias y la toma de decisiones basada en información confiable.

-Informes

Los informes representan la forma de comunicar de manera sistemática los resultados de la organización a los distintos niveles de mando. Koontz y Wehrich (2012) resaltan que estos deben adecuarse a las necesidades de información de cada área, ofreciendo datos pertinentes que sirvan como base para la toma de

decisiones y la corrección de desviaciones. Así, los informes se convierten en herramientas de retroalimentación y mejora continua.

III. Supervisión y/o Monitoreo

-Evaluación

La supervisión o monitoreo abarca la evaluación periódica de los procedimientos establecidos, permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos. COSO (2013) enfatiza que esta evaluación requiere de revisiones sistemáticas para detectar inconsistencias o áreas de oportunidad, y así proponer mejoras que optimicen el desempeño y fortalezcan la eficacia de los controles.

-Control

El control, en esta etapa de monitoreo, implica cotejar los resultados obtenidos con las metas planteadas para adoptar medidas correctivas cuando sea necesario. Chiavenato (2017) indica que el control interno debe entenderse como un proceso dinámico de retroalimentación, en el cual se identifican las desviaciones y se reajustan los planes para encaminar la organización hacia la consecución de sus propósitos.

3.2.1.8. Importancia

Los beneficios que el control interno trajeron, son diversos, por un lado, con su implementación se empezó a promover medidas que ayudaron en el logro de los objetivos y metas. El control impulso a que se desarrollen actividades institucionales y mejorar su rendimiento, sin permitir que proliferen la corrupción para así evitar pérdidas y asegurando que la entidad cumpla con las normas establecidas. Además, promueve la cultura de medición de

resultados y una aplicación de planes estratégicos eficientes, en si con todo lo que se refiera a la documentación (Contraloría de la República, 2016, pág. 8).

3.2.2. Gestión de almacén

- Gestión

Se define a la gestión como las decisiones de carácter ejecutivo que ayudan al cumplimiento de los objetivos que se habían planeado, por lo cual puede decidir, replantear decisiones. Principalmente actúa como responsable de los planes de organización y los lleva al éxito. (Dextre F. & Del Pozo R., 2012, pág. 75).

Para Sánchez M. (2017) la gestión son acciones relacionadas a los procesos de control, diagnóstico y planeación, orientadas a lograr el cumplimiento de los objetivos mediante la aplicación optima de los mencionados.

- Almacén

Según Salazar C. & Salazar Q. (2018) el almacén es un espacio ubicado adecuadamente en la cual se guarda diversos materiales o productos necesarios para la entidad. Estos productos estarán bajo supervisión como el control del inventario, reubicación de los mismos, registro de su estado, entre otros. También es considerado como un servicio cuyo objetivo es el de resguardar y abastecer de materiales para la entidad.

Es considerada como un elemento importante para el funcionamiento de una institución o empresa, debido a que participa en diversos procesos en la cual debe ejecutar sus actividades lo más rápido posible para reducir

el tiempo y de manera eficiente para no incurrir en mayores costos (Choquehuanca H., 2018, pág. 35).

- **Gestión de almacén**

La gestión de almacén es un proceso que está relacionado al área logística de una institución, la cual tiene la función de almacenar, recepciona y movilizar todos los productos hasta el momento de la salida del producto o su distribución (Salazar & Salazar, 2018, pág. 23).

Cuando hay una gestión de almacén bien optimizada, la competitividad de la empresa aumenta lo que permite reducir los costos y la productividad aumente. Es necesario optar por un control detallado de los procesos para que sean más eficientes y seguros. (Kluwer, 2016, pág. 15).

3.2.2.1. Funciones del almacén

Para Gómez (2014, pág. 25) un almacén cumple las siguientes funciones en el siguiente orden:

- Abarca las tareas que se desempeñan antes, durante y después de la entrega de un producto. Antes de la llegada del producto, se deberá contar con los documentos correspondientes del pedido confirmado y de las ventas. Durante la recepción del producto se requiere suma atención, si no coincide con el pedido de los clientes se procederá a la devolución correspondiente. Después de la llegada se inspecciona dichos productos para asignarles un código.
- Luego se les asignara un lugar específico en el almacén para cada tipo de producto contando con el control requerido, aunque para ello se incurre a costes: ya sea en instalaciones para el mantenimiento, maquinarias, recursos humanos y productos que se vuelven pasados

de moda o “antiguos”. Además, con el tema de la manutención, esta puede ser tanto simple como compleja. Con la simple los productos pueden manipularse de forma manual debido a que dichos productos no son numerosos. Todo lo contrario, a la compleja que opera con productos voluminosos y pesados.

- En esta parte se prepara los pedidos y una vez listos, se procederá a su respectivo embalaje. Cabe resaltar que esta función es la que posee un mayor coste debido a irregularidades como, por ejemplo, unidades incompletas.
- Se acondiciona los productos para que lleguen a su destino en buen estado, mediante el embalaje, el precintado, etiquetas con indicaciones para su conservación en caso de que sea frágil y la documentación.
- Debe contar con un buen control y organización de la mercancía dentro del almacén, ya sea en la forma de extraer la mercancía, en los etiquetados que sirve para tener conocimiento del stock de un producto. Todo ello es de relevancia porque permite minimizar costos y maximizar los beneficios.

3.2.2.2. Principales zonas del almacén

Según Gómez Aparicio (2014, pág. 31) las áreas en donde se realizan las actividades de mayor importancia, es decir, las zonas principales son las zonas más utilizadas, teniendo un orden específico que permite el fácil acceso a las mismas.

- Se tiene la zona de descarga cuya misión es descargar la mercancía de los vehículos, además también las devoluciones por parte de los clientes.
- La zona de control de entrada es donde se hace una verificación de si la mercancía coincide con los documentos o pedidos del cliente.
- La zona de almacenamiento es como su nombre lo indica y existen dos áreas de almacenamiento, uno en el que esta los productos en stock y el otro es los productos que extraen para su expedición.
- La zona de cuarentena es en la que los productos deben pasar por supervisión previa por ejemplo medicamentos o de alimentos.
- La zona de envasado o del preenvasado de los productos que lo necesiten.
- La zona de consolidación reúne los productos y los reagrupa para el mismo cliente, aunque esta tarea también la realizan las empresas de transporte.
- La zona de control de salida comprueba que las mercancías estén en óptimo estado y completos, acorde a las especificaciones del cliente.
- La zona de embalaje de los productos para la expedición, puede ser de manera manual o con equipos especializados.
- La zona de espera es una superficie acorde a los imprevistos que puedan surgir en la cual llevan los productos en carretillas para ser transportados.
- La zona técnica es el área donde están los equipos electrónicos, las baterías y además sirve como un espacio para guardar herramientas como los embalajes.

- La zona administrativa se encarga de la atención al cliente, la recepción de llamadas y también está el que se encarga del almacén.
- La zona de servicios está destinada para el personal, ya sean los servicios higiénicos, comedor, vestidores, etc.

3.2.2.3. Tipos de Almacén

Toda actividad que desempeñe una empresa requiere de almacenes que se adecuen a las funciones que desempeñe cada área o ubicación de esta misma, clasificándose según su función en el área de logística, según la actividad y ubicación, según el aspecto fiscal de los productos, según la necesidad de una edificación o no y según el grado de manipulación de productos (Gómez Aparicio, 2014, pág. 32).

- Según su función con la parte logística: Se tiene 2 tipos de almacén, el primero es en el que hay pedidos menores y para reducir costes, agrupan todos estos pedidos para que exista mayor volumen. Por otro lado, el segundo es todo lo contrario, cuando un pedido es de mayor volumen, se divide en pedidos pequeños.
- Según la actividad y ubicación: Se tiene 3 tipos de almacén, el primero es el almacén que está más cerca de las sedes productivas, el segundo está ubicado en lugares donde se consumirá el producto, y el tercero se refiere a un espacio acondicionado para recepción y expedir rápidamente los productos.
- Según el aspecto fiscal de los productos: Por una parte, aunque el producto este almacenado, se le aplica impuestos de manera general y por otro lado un producto estará exento de impuestos

cuando este en un sitio específico, por ejemplo, un depósito de la aduana.

- Según la necesidad de una edificación o no: Hay almacenes en la que los productos no necesitan de una edificación, debido a que no se pueden dañar fácilmente. En cambio, los productos frágiles si requieren de una edificación acorde a las necesidades de dichos productos.
- Según el espacio en el que se manipulan los productos: Hay productos que depende del espacio que tenga el almacén, por ejemplo, en una estantería suele ir productos pequeños y se manipulan fácilmente. Por otra parte, están los productos de gran tamaño como los equipos automatizados, que requieren un mayor espacio.

La gestión de almacén se concibe como el conjunto de procedimientos y técnicas orientadas a la recepción, almacenamiento, control y despacho de los productos en una organización. Ballou (2004) señala que una adecuada gestión de almacén garantiza la conservación de la calidad de los bienes, la optimización de los recursos y la satisfacción del cliente final. Este proceso es esencial en la cadena de suministro, pues conecta las etapas de producción, distribución y consumo. Según Bowersox y Closs (2010) afirman que la gestión de almacenes implica la planificación y el control de los flujos de mercancías, desde su llegada hasta su expedición. Asimismo, Christopher (2016) enfatiza la importancia de la flexibilidad en los almacenes para responder a las fluctuaciones de la demanda y a los cambios del mercado. De esta forma, la gestión de almacén funciona como un elemento

estratégico para asegurar la disponibilidad de los productos en el momento y lugar adecuados.

I. Recepción, Control e Inspección

- Registro de los Productos

La recepción de los productos en el almacén es la etapa inicial de la gestión. Bowersox y Closs (2010) explican que en este paso se realiza el registro de la mercancía entrante, documentando características como cantidad, referencia y procedencia. Este control inicial permite verificar que los pedidos coincidan con la información consignada en la orden de compra y asegurar la coherencia en los datos.

- Inspección del Producto

Después del registro, se efectúa la inspección de los productos para confirmar su estado y calidad. Ballou (2004) asegura que esta verificación resulta esencial para detectar cualquier anomalía, tales como daños, defectos de fabricación o faltantes. La inspección precisa, llevada a cabo al momento de la recepción, reduce los costos por devoluciones y la posible insatisfacción de los clientes.

- Distribución del Producto (Interna)

Con la mercancía validada, la empresa procede a organizar la distribución interna dentro del almacén. Christopher (2016) indica que esta actividad consiste en asignar los productos a las áreas designadas según su naturaleza y características, facilitando su búsqueda y posterior manipulación. Mediante una

correcta distribución interna, se evitan pérdidas de tiempo y se maximiza el aprovechamiento del espacio disponible.

II. Almacenamiento

- Ubicación del Producto en Almacén

La ubicación eficiente de los productos en el almacén contribuye a mantener un flujo de trabajo ágil y ordenado. Según Ballou (2004), es crucial analizar factores como rotación, peso, dimensiones y condiciones especiales de almacenamiento (por ejemplo, refrigeración o ventilación). Esta fase permite agrupar adecuadamente los artículos y reducir el tiempo de búsqueda cuando se requiera su uso o envío.

- Organización del Almacén de Productos

La organización del almacén se refiere a la clasificación y disposición física de los productos. Bowersox y Closs (2010) proponen la utilización de sistemas de codificación y etiquetado, que facilitan la identificación y localización de la mercancía. Una estructura sistemática optimiza los procesos de recepción, preparación de pedidos y despacho, además de minimizar extravíos y desórdenes.

- Almacenar el Producto en Área de Reserva y Guardado Físico

Para garantizar una disponibilidad constante, las empresas suelen disponer de un área de reserva donde se almacena el excedente de productos. Christopher (2016) destaca que este enfoque de inventario de respaldo contribuye a la continuidad operativa en caso de aumentos inesperados de la demanda. Asimismo, el guardado físico del producto debe efectuarse siguiendo normas de seguridad y protecciones adecuadas, previniendo daños o deterioros.

III. Preparación de Pedidos

- Preparación de las Órdenes de Pedido

La preparación de pedidos implica seleccionar los productos requeridos de acuerdo con las órdenes emitidas por los clientes o las áreas internas de la empresa. Ballou (2004) señala que este proceso engloba la toma de inventario, la asignación de unidades y la verificación de disponibilidad. Así, se asegura que cada solicitud cuente con las referencias correctas, en las cantidades especificadas.

- Verificación de las Características y Recuperación del Producto

Una vez listos los pedidos, se verifica la exactitud de las características: número de lote, peso, fecha de caducidad (si aplica), entre otros. Bowersox y Closs (2010) recalcan que la recuperación del producto para su distribución debe llevarse a cabo con sistemas de picking adecuados, ya sea manual o automatizado, minimizando errores y reduciendo el tiempo invertido en la ejecución de la orden.

- Distribución del Producto (Externa)

Luego de la preparación y verificación, el producto se dispone para su distribución hacia los destinos finales. Christopher (2016) insiste en la relevancia de coordinar la salida de mercancía con la demanda y el calendario de entregas, garantizando una rotación eficiente y evitando costes excesivos de almacenamiento. Este control de flujo resulta determinante para la satisfacción de los clientes y la salud financiera de la empresa.

IV. Embalaje y Despacho

- Empaque, Selección del Medio de Transporte y Documentación

El embalaje y despacho cierran el ciclo de la gestión de almacén, asegurando que la mercancía llegue en óptimas condiciones. Ballou (2004) menciona que un empaque adecuado protege los productos durante el traslado, mientras que Bowersox y Closs (2010) recomiendan una elección estratégica del medio de transporte (terrestre, aéreo o marítimo). Por último, la preparación de la documentación de despacho (facturas, guías de remisión, entre otros) resulta imprescindible para formalizar la transacción y cumplir con las regulaciones legales.

3.2.2.4. Importancia del Almacén

Para Gómez Aparicio (2014, pág. 20) ,el almacén es un concepto bastante empleado en el área de logística, así mismo es de gran importancia para una institución o empresa, siendo este un medio para mantener controlado el movimiento de entrada o salida de las mercancías. Permite estabilizar la demanda ya que otorga el conocimiento a cerca de las insuficiencias y proporciona el suministro necesario, como también por el lado de la oferta que asegura la obtención de productos que tienen mucha demanda en todo un año.

3.3. Definición de términos

- **Almacén**

Es un espacio utilizado para la conservación, almacenaje y distribución de productos que se emplearan en las actividades de una entidad o empresa (Zavala, 2020).

- **Almacenamiento**

Se trata de colocar los materiales en los estantes, cajas u otra estructura del almacén otorgadas por el área de logística. Para esta actividad

se requiere de la utilización de herramientas para manipular los productos y trasladarlos con cuidado. (Francisco M., 2014)

- Control

Asegura que se cumpla los objetivos, así como los planes que ya estaban fijos. Se encarga de que los resultados se den tal como se esperaban (Dextre F. & Del Pozo R., 2012).

- Control interno

Es un elemento basado en métodos y procedimientos que busca garantizar que los objetivos se cumplan. Tiene la función de brindar protección a los recursos de la empresa e impedir que se dé pérdidas o algún fraude (Angulo, 2019).

- Despacho

Se refiere al área donde se puede preparar la mercancía para el momento de entregarla a los clientes (Ramos, 2021).

- Dirección o Gerencia

Para Pautt (2011) sostiene que deber ser entendido como el conjunto de personas que componen la alta dirección de la empresa, los cuales tienen como funciones la de dirigir, gestionar y llevar a cabo determinadas acciones para el cumplimiento de objetivos.

- Embalaje

Según la Cámara de comercio de Bogotá (2019) el embalaje es el procedimiento que prepara la carga para un adecuado tratamiento, almacenamiento y posterior transporte; Asimismo, el embalaje brinda un nivel de protección a los productos durante el transporte y hace posible que se puedan apilar y organizar de mejor manera.

- Gestión

Es la interacción que se da entre todas las áreas de una empresa o institución, además se ocupa de obtener los recursos necesarios y también asignarlos para que se puedan cumplir los objetivos planteados (Murray, 2002).

- Gestión de almacén

Se refiere al proceso en el cual se recepciona, almacena y distribuye los productos dentro de un almacén para, poniendo un orden de todos los pedidos e información generados (Francisco M., 2014).

- Inspección

Se encarga de asegurar la calidad, el estado de los productos antes de que vayan a ser enviados a los clientes. Tiene la función de separar los productos en mal estado y de informar al encargado acerca del incidente, para tomar medidas preventivas (Cusiyupanqui C., 2021).

- Monitoreo

Según la Dirección de Migración Laboral de la Dirección General de Promoción del Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), el monitoreo verifica si las actividades planteadas se realizan como ya estaban previstas, Informando cualquier irregularidad.

- Organización

Un conjunto de personas se pone de acuerdo en obtener los objetivos, poniendo en práctica la comunicación y coordinando bien. Es la responsable de todas las actividades para que estas puedan cumplir satisfactoriamente los objetivos. (Dextre F. & Del Pozo R., 2012).

- Planeación y sistematización

De acuerdo con Leonard (2015) señala que está orientado a las acciones que toma una empresa para poner por escrito como se desarrollarán los procesos con los cuales se ordenará una serie de elementos, pasos, fases, etc., los cuales serán redactados de forma prioritaria según su grado de urgencia, para luego ser aplicados y llegar a los objetivos deseados.

- Preparación de pedidos

Esta actividad es la que más incurre en costos ya que se requiere mayor trabajo manual, debido a los pedidos específicos que hace el cliente y se debe dedicar tiempo para su selección (Kluwer, 2016).

- Procedimientos

Se encarga del etiquetado y demás actividades para que las personas que estén a cargo de revisar los materiales tengan en claro la información de estos (Ramos, 2021).

- Recursos humanos

Es un área que tiene como misión principal apoyar a la institución o empresa para que sea más productiva, a través del personal laboral (Rivera C., 2021).

- Recepción

Se encarga del descargue de la mercancía entrante y divide los productos para su respectivo tránsito, además se debe registrar el producto acorde a la factura. (Francisco M., 2014).

- Supervisión

Es de utilidad para asegurar que todos los procesos o procedimientos se han realizado en el tiempo fijado, con un orden y medidas adecuados. El encargado de esta tarea es la persona que se encarga del almacén por lo general, para no generar desorden. (Salazar & Salazar, 2018).

3.4. Marco normativo

3.4.1. Marco normativo de referencia del Control Interno

Está conformado por normas vigentes, encabezado por la Constitución Política del Perú seguida de leyes. Dichas normas dan lugar a que se emitan instrumentos que logren fortalecer al Control Interno (Contraloría de la República, 2016, pág. 9).

- La Constitución Política del Perú indica que la CGR (Contraloría General de la República) tiene la función de supervisar si todo está en regla con respecto al presupuesto que el Estado ejecuta, operaciones relacionadas a la deuda pública y controlar las acciones de las instituciones.
- Luego está la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785), esta ley actúa como un ente rector en el aspecto técnico de la CGR.
- La Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716)
- La Norma de Control Interno (RCN° 320-2006-CG), emplea medidas y métodos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- La Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RCN° 458-2008-CG), dispone herramientas que

permiten la aplicación de los componentes del SCI, el cual está establecido en las Normas.

- El Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RCN° 119-2012-CG), tiene la función de prevenir riesgos identificándolos para dar una respectiva solución y no perjudique en el logro de los objetivos públicos.
- La Ley N° 29743, la cual modifica el art. 10 de la ley N° 28716, refiriéndose a que la CGR toma en consideración las actividades y funciones de las instituciones públicas y a las inversiones y programas públicos.

IV. Metodología

4.1. Tipo de investigación y Nivel la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Según Carrasco (2005) indica que las investigaciones de tipo básica tienen como propósito brindar nuevo conocimiento y/o corrobora el conocimiento existe a través de resultados validados.

Es así que la presente investigación será de tipo básica puesto que brindará nuevo conocimiento en función al comportamiento de las variables de estudio la cual será sustentada a través de los resultados obtenidos tras el procesamiento de datos.

4.1.2. Nivel o alcance de la investigación

Hernández et al. (2014) Indica que las investigaciones de alcance descriptivo tienen como objetivo describir las características y propiedades principales del fenómeno de estudio en función a su comportamiento, por otro lado, el mismo autor indica que las investigaciones correlacionales tienen como objetivo determinar el grado de relación que tiene las variables y dimensiones en función a su comportamiento.

Es así que la presente investigación será de alcance descriptivo correlacional, puesto que en primera instancia describirá el comportamiento de

las variables de estudio y posteriormente se determinará el grado de relación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

4.1.3. Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) indica que las investigaciones de diseño no experimental son aquellas investigaciones donde no se realiza ningún tipo de manipulación entre las variables de estudio, es decir no se tiene un control sobre ellas.

Por lo que la presente investigación es de diseño no experimental, puesto que no tiene intenciones de manipular las variables de estudio por lo que no tendrá ningún tipo de control sobre las mismas al momento de recolectar los datos e información necesaria para su análisis.

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Espacial

La presente investigación se delimita espacialmente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco ubicado en el Distrito de Cusco y Provincia de Cusco el cual está ubicado en la Av. Micaela Bastidas 480 - Wánchaq - Cusco.

4.2.2. Temporal

La presente investigación es de corte transversal y fue analizado para el año 2021.

4.2.3. Social

La presente investigación analiza la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

4.2.4. Conceptual

El control interno es considerado como un elemento que se basa en métodos y procedimientos que garantiza el cumplimiento de los objetivos trasados, es decir se orienta a la protección de los recursos con los que cuenta la empresa con el fin de impedir perdidas que afecte a la empresa en un corto, media y largo plazo.

La gestión de almacén es el proceso por el cual se realiza la recepción, almacenaje y distribución de los productos o bienes que se tienen dentro del área de almacén de una empresa considerando los pedidos de las áreas usuarias de esta forma llevar un control adecuado de los bienes que tiene la empresa.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Para fines de la presente investigación la población estará conformada por los siguientes trabajos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población de estudio

Área de la gerencia regional de transportes y comunicaciones cusco	Cantidad de trabajadores
Unidad de Logística	7
Unidad de Almacén	3
Funcionarios	5
TOTAL	15

Nota. Elaboración propia a partir del CAP de Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco

4.3.2. Muestra

Asimismo, de acuerdo con Otzen & Manterola (2017) sostienen que el muestro no probabilístico por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

En este sentido, para fines de la presente investigación la muestra será calculada a través de la técnica de **muestreo no probabilístico por conveniencia** donde se consideró por conveniencia estudiar al total de la población, como se muestra en la tabla:

Tabla 2. Muestra de estudio

ÁREA DE LA GERRENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Unidad de Logística	7
Unidad de Almacén	3
Funcionarios	5
TOTAL	15

Nota. Elaboración propia a partir del CAP de Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

Según Hernández et al. (2014) La encuesta consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas, cuidadosamente diseñadas, a un grupo de personas

(muestra) con el fin de describir o explicar actitudes, comportamientos u opiniones de una población más amplia.

En este sentido, para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

4.4.2. Instrumento

El cuestionario es un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para generar la información necesaria que permita resolver un problema de investigación específico” (Malhotra, 2010, p. 282)

Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

4.5. Procedimiento

Para fines de la presente investigación, se procedió a encuestar a los trabajadores del ÁREA DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO, para recolectar la información correspondiente a cada variable de estudio, el cual se procesó, sistematizó e interpreto, para dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación.

4.6. Análisis de Datos

Para fines de la presente investigación el procesamiento de datos será realizado a través del software estadístico IBM - SPSS25, así como del Excel, programas que ayudara a procesar la data e información recolectada en función a las variables, Dimensiones e indicadores identificados, mediante tablas de

frecuencia y gráficos estadísticos los cuales ayudaran a realizar un adecuado análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

4.7. Consideraciones éticas

La presente investigación tendrá las siguientes consideraciones éticas:

- La investigación procederá al recojo de la data e información necesaria cuando se obtenga el permiso y autorización por la institución.
- La investigación tendrá el consentimiento de los participantes dentro de la investigación.
- La investigación se obtendrá de publicar información confidencial de la instrucción objeto de análisis.

V. Resultados y discusiones

A partir de los datos recolectados a través de instrumento respectivo, la información fue clasificada, procesada, sistematizada e interpretada para dar respuesta a los problemas planteados en la presente investigación, para lo cual se obtuvieron cuadros estadísticos descriptivos así como cuadros así que expliquen en grado de correlación de las variables propuestas a través del del coeficiente estadístico de Pearson, el cual señala que mientras más cercano a uno (1) se encuentre, entonces mayor será el grado de correlación directa y positiva y mientras más cercano a menos uno (-1) esté, entonces el grado de correlación será inversa y negativa y finalmente si es cero (0), entonces no existe grado de correlación y para el contraste de hipótesis a partir del coeficiente de Chi cuadro, donde si el grado de significación es menor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis de la investigación y si en grado de significancia es mayor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis de la investigación.

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados descriptivos

VARIABLE 01: CONTROL INTERNO

Dimensión 01: Organización

Tabla 4. ¿Cómo observa usted la organización en el área de la Dirección o Gerencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	7	46,7	46,7
	Muy Bueno	6	40,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 4** se muestra como observan las personas la organización en el área de la Dirección o Gerencia, por lo que el 46,7% de personas indican que es regular la organización en las áreas; asimismo, el 40% afirman que la organización es muy buena y finalmente el 13,3% expresan que, en base a su percepción, la organización se da de manera óptima.

Tabla 5. ¿cómo observa usted la organización en la coordinación y estructura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7
	Regular	9	60,0	66,7
	Muy Bueno	3	20,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 5** se encuentra los resultados sobre la organización en base a la coordinación y estructura, donde el 60% de encuestados indican que se da de manera regular, asimismo, un 20% indica que es muy bueno; por otro lado, el 13,3% afirma que es óptima y el 6,7% manifiesta que la organización es mala en la coordinación y la estructura.

Tabla 6. ¿cómo observa usted la organización en la división de funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	4	26,7	26,7	26,7
	Regular	5	33,3	33,3	60,0
	Muy Bueno	5	33,3	33,3	93,3
	Optimo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 6** se demuestra las observaciones que realizaron los encuestados por lo que el 33,3% de ellos indican que la organización es muy buena, el otro 33,3% opina que se da de manera regular mientras que el 26,7% considera que la organización es mala y en ultimo 6,7% manifiesta que la organización en la división de funciones se da de forma óptima.

Tabla 7. ¿cómo observa usted la organización en la asignación de responsabilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	6	40,0	40,0	53,3
	Muy Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Óptimo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 7** se refleja las consideraciones que tuvieron los encuestados según las organizaciones en la asignación de responsabilidades; el 46,7% de personas afirma que es muy buena, el 40% indica que es regular y el 13,3% expresa que la organización es mala.

Tabla 8. ¿Como es su percepción sobre la distribución de las responsabilidades entre personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	8	53,3	53,3
	Muy Bueno	7	46,7	100,0
	Óptimo	0	0,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 8** se demuestra que el 53,3% de los encuestados señalan que la distribución se da de forma regular; asimismo, el 46,7% de las personas indican que la distribución de responsabilidades entre el personal es de forma muy buena.

Tabla 9. DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	5	33,3	33,3
	Muy bueno	8	53,3	86,7
	Óptimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 9** se refleja las respuestas que tuvieron los encuestados sobre la organización ya sea de dirección o gerencia; coordinación y estructura, división de funciones y asignación de responsabilidades, por lo cual el 53,3% de personas indicaron que es muy buena mientras que el 33,3% expresan que es regular y, finalmente, el 13,3% señalan que la organización se da de manera óptima.

Dimensión 02: Procedimientos

Tabla 10. ¿cómo observa usted que son los procedimientos de planeación y sistematización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	11	73,3	73,3	80,0
	Muy Bueno	2	13,3	13,3	93,3
	Optimo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 10** se refleja las observaciones que tuvieron los encuestados, por lo que el 73,3% de personas coinciden en que los procedimientos se dan de forma regular mientras que el 13,3% indican que es muy bueno; por otro lado, el 6,7% de encuestados indican que es óptimo y el otro 6,7% expresan que los procedimientos de planeación y sistematización es malo.

Tabla 11. ¿cómo observa usted que son los procedimientos al momento de realizar los Registros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	7	46,7	46,7	46,7
	Muy Bueno	7	46,7	46,7	93,3
	Optimo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 11** se demuestra que un 46,7% de encuestados consideran muy buena los procedimientos al momento de realizar los conflictos, asimismo, el otro 46,7% indican que se da de forma regular y finalmente el 6,7% de

personas afirman que es óptimo los procedimientos cuando realizan los registros.

Tabla 12. ¿cómo observa usted que son los procedimientos al momento de realizar los informes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	9	60,0	60,0
	Muy Bueno	4	26,7	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 12** se muestra como el 60% de encuestados indican que los procedimientos al momento de realizar los informes se dan de manera regular mientras que el 26,7% señalan que se es muy bueno y finalmente el 13,3% concideran que los procedimientos se dieron de manera óptima.

Tabla 13. DIMENSIÓN 2 Procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	5	33,3	33,3
	Muy bueno	8	53,3	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 13** se refleja las respuestas que tuvieron los encuestados sobre los procedimientos ya sea planeación y sistematización, registros e informes; por lo cual, el 53,3% de personas indicaron que es muy buena mientras

que el 33,3% expresan que es regular y, finalmente, el 13,3% señalan que los procedimientos son óptimos.

Dimensión 03: Supervisión y monitoreo

Tabla 14. ¿Cómo observa usted las evaluaciones en la supervisión y/o monitoreo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Regular	10	66,7	66,7	66,7
Muy Bueno	4	26,7	26,7	93,3
Optimo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 14** se refleja las percepciones que tuvieron los encuestados sobre las evaluaciones en supervisión y/o monitoreo, por lo que el 66,7% de personas indican que se da de forma regular, el 26,7% afirman que es muy bueno y el 6,7% indican que las evaluaciones son óptimas.

Tabla 15. ¿Como es su percepción sobre el control en la supervisión y/o monitoreo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Regular	7	46,7	46,7	46,7
Muy Bueno	7	46,7	46,7	93,3
Optimo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 15** se demuestra que el 46,7% de personas afirman que es muy bueno el control en supervisión y/o monitoreo y el otro 46,7% indican que

se da de manera regular y, por último, el 6,7% de encuestados expresan que es óptimo el control en supervisión y/o monitoreo.

Tabla 16. DIMENSIÓN 3 Supervisión monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	5	33,3	33,3
	Muy bueno	9	60,0	93,3
	Optimo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 16** se demuestra que el 60% de personas afirman que es muy buena la supervisión y/o monitoreo dado en la evaluación y control, asimismo, el 33,3% indican que se da de manera regular y, por último, el 6,7% de encuestados expresan que es óptimo la supervisión y/o monitoreo.

Tabla 17. VARIABLE 01: CONTROL INTERNO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	1	6,7	6,7
	Muy bueno	12	80,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 17** se verifica que el 80% de personas afirman que es muy bueno el control interno dada la organización, procedimientos y la supervisión y/o monitoreo, asimismo, el 13,3% indican que se da de manera óptima y, por último, el 6,7% de encuestados expresan que es de forma regular.

VARIABLE 02: GESTIÓN DE ALMACÉN

DIMENSIÓN 01: Recepción, control e inspección

Tabla 18. ¿cómo observa usted la recepción en el registro de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Regular	6	40,0	40,0	40,0
Muy Bueno	9	60,0	60,0	100,0
Óptimo	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	
		0		

En la **tabla 18** se demuestra las respuestas que tuvo los encuestados según su contemplación en base a la recepción en el registro de productos; por lo que el 60% indicó que es muy bueno y el 40% expresa que es regular.

Tabla 19. ¿cómo observa usted los productos al momento de la recepción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Regular	8	53,3	53,3	53,3
Muy Bueno	5	33,3	33,3	86,7
Optimo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 19** se refleja que el 53,3% de personas indican que los productos al momento de recepción son de manera regular, asimismo, el 33,3% expresan que es muy bueno y finalmente el 13,3% manifiestan que los productos son óptimos al momento de la recepción.

Tabla 20. ¿cómo observa usted el proceso de inventariado de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	5	33,3	33,3
	Muy Bueno	8	53,3	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 20** se verifica que el 53,3% de personas indican que es muy bueno el proceso de inventario de productos; asimismo, el 33,3% expresan que el inventario de productos es regular y finalmente el 13,3% manifiestan que el proceso se da de manera óptima.

Tabla 21. ¿cómo observa usted el control en el registro de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	8	53,3	53,3
	Muy Bueno	5	33,3	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 21** se expresa que el 53,3% de encuestados indican que se da de manera regular el control en el registro de productos mientras que el 33,3% es muy bueno y finalmente el 13,3% de personas consideran que se da de manera óptima el control en el registro de productos.

Tabla 22. ¿cómo observa usted la inspección de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	4	26,7	26,7
	Muy Bueno	11	73,3	100,0
	Óptimo	0	0,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 22** se demuestra cómo el 73,3% de las personas consideran que es muy buena la inspección de productos mientras que el 26,7% de personas expresan que es regular la inspección de los productos.

Tabla 23. ¿cómo observa usted el control en la distribución de productos al momento del ingreso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	4	26,7	26,7
	Muy Bueno	8	53,3	80,0
	Optimo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 23** el 53,3% de encuestados indican que la distribución de productos es muy buena mientras que el 26,7% expresan que se da de forma regular y, finalmente, el 20% de personas manifiestan que la distribución de productos al momento del ingreso se da de forma óptima.

Tabla 24. DIMENSIÓN 01 Recepción control e Inspección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	1	6,7	6,7
	Muy bueno	12	80,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 24** indican que el 80% de encuestados expresan que la recepción, control e inspección que hay es muy buena, mientras que el 13,3% expresan que se da de manera óptima y, por último, el 6,7% de personas señalan que la recepción, control e inspección se da de forma regular.

Dimensión 02: Almacenamiento

Tabla 25. ¿Como es su percepción de la ubicación el producto en el almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7
	Regular	4	26,7	33,3
	Muy Bueno	9	60,0	93,3
	Optimo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 25** el 60% de encuestados indican como es la ubicación de los productos en el almacén e indican que es muy buena, mientras que el 26,7% de personas señalan que es regular; asimismo, el 6,7% expresan que es óptimo y

finalmente el otro 6,7% manifiesta que la ubicación de los productos en el almacén es mala.

Tabla 26. ¿cómo observa usted las condiciones en la ubicación de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	7	46,7	46,7
	Muy Bueno	5	33,3	80,0
	Optimo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 26** el 46,7% de personas observan como las condiciones en la ubicación de productos son de forma regular; asimismo, el 33,3% afirman que son muy buenos y, finalmente, el 20% expresó que las condiciones en la ubicación de productos se dan de forma óptima.

Tabla 27. ¿cómo observa usted la organización del almacén de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	5	33,3	33,3
	Muy Bueno	8	53,3	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 27** se observa sobre los resultados que las organizaciones del almacén de productos; por lo que el 53,3% de personas observan que es muy bueno, el 33,3% expresan que se da de forma regular y, por último, el 13,3% de

personas consideran que es óptima las organizaciones del almacén de productos.

Tabla 28. ¿cómo observa usted el almacenamiento del producto en el área de reserva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	3	20,0	20,0	33,3
	Muy Bueno	6	40,0	40,0	73,3
	Optimo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 28** el 40% de encuestados observan que el almacenamiento del producto en el área de reserva es muy bueno, mientras que el 26,7% de personas consideran que fue optima el almacenamiento; por otro lado, el 20% de personas expresan que se da de forma regular y, finalmente, el 13,3% de personas manifiestan que es malo.

Tabla 29. ¿cómo observa usted el espacio para el almacenamiento del producto en el área de reserva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	3	20,0	20,0	26,7
	Muy Bueno	7	46,7	46,7	73,3
	Optimo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 29** se refleja los resultados de los encuestados sobre el espacio para el almacenamiento del producto en el área de reserva por lo que el 46,7% de personas indican que es muy bueno, el 26,7% expresan que se dan de manera óptima para el almacenamiento, asimismo, el 20% de encuestados señalan que se da de manera regular y, finalmente, el 6,7% de personas manifiestan que el almacenamiento del producto en el área de reserva es malo.

Tabla 30. ¿Cómo observa el guardado físico del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	3	20,0	20,0	26,7
	Muy Bueno	9	60,0	60,0	86,7
	Optimo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 30** se demuestra cómo el 60% de personas expresan que guardado físico del producto es muy bueno, mientras que el 20% de personas indican que se da de forma regular, el 13,3% de personas lo consideran optimo y, por último, el 6,7% de personas señalan que es malo el guardado físico del producto.

Tabla 31. DIMENSIÓN 02 Almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	2	13,3	13,3
	Muy bueno	8	53,3	66,7
	Optimo	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

En la **tabla 31** el 53,3% de encuestados indican que el almacenamiento dado en la ubicación del producto en almacén, la organización del almacén de productos y almacenar el producto en área de reserva es muy buena, por otro lado, que el 33,3% expresan que se da de forma óptima y, por último, el 13,3% de personas señalan que el almacenamiento se da de forma regular.

DIMENSIÓN 03: Preparación de pedidos

Tabla 32. ¿cómo es su apreciación sobre la preparación de las órdenes del pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
Válido	Malo	1	6,7	6,7
	Regular	8	53,3	60,0
	Muy Bueno	6	40,0	100,0
	Óptimo	0	0,0	100,0
	Total	15	100,0	

En la **tabla 32** aprecian como el 53,3% de las personas consideran que la preparación de las órdenes del pedido se da de forma regular, mientras que el

40% de encuestados indican que es muy bueno y finalmente el 6,7% de personas señalan que es malo.

Tabla 33. ¿cómo es su apreciación sobre los tiempos de preparación en las órdenes del pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	3	20,0	20,0
	Regular	6	40,0	60,0
	Muy Bueno	4	26,7	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 33** se aprecia como el 40% de encuestados consideran que es regular los tiempos de preparación en las órdenes del pedido, mientras que el 26,7% indican que es muy bueno, el 20% expresan que esta malo y, finalmente, el 13,3% de personas manifiestan que debe ser óptimo.

Tabla 34. ¿cómo es su apreciación sobre la verificación de las características del pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	2	13,3	13,3
	Regular	4	26,7	40,0
	Muy Bueno	7	46,7	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 34** se demuestra cómo el 46,7% de personas consideran que es muy buena la verificación de las características del pedido, el 26,7% expresan

que se da de forma regular, el 13,3% señalan que es óptima la verificación de las características del pedido y, finalmente, el otro 13,3% manifiestan que esta malo.

Tabla 35. ¿cómo es su apreciación sobre la preparación del producto para su pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Malo	2	13,3	13,3	13,3
Regular	4	26,7	26,7	40,0
Muy Bueno	8	53,3	53,3	93,3
Optimo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 35** aprecian que 53,3% de las personas indican que es muy bueno para la preparación del producto para su pedido mientras que el 26,7% de las personas concedieran que es regular, el 13,3% expresan que esta malo y, finalmente, el 6,7% de encuestados consideran optima la preparación del producto para su pedido.

Tabla 36. ¿cómo es su apreciación sobre el tiempo de preparación del producto para su pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Malo	2	13,3	13,3	13,3
Regular	6	40,0	40,0	53,3
Muy Bueno	5	33,3	33,3	86,7
Optimo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 36** el 40% de encuestados consideran regular el tiempo de preparación del producto para su pedido mientras que el 33,3% indican que es muy bueno; asimismo, el 13,3% de personas expresan que es óptimo y, finalmente, el otro 13,3% de encuestados señalan que esta se encuentra malo.

Tabla 37. ¿cómo es su apreciación sobre la distribución de productos en la preparación de pedidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	6	40,0	40,0	46,7
	Muy Bueno	6	40,0	40,0	86,7
	Optimo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 37** el 40% de los encuestados señalan que la distribución de productos en la preparación de pedidos es muy buena, mientras que el otro 40% indican que es regular, el 13,3% expresan que es óptima la distribución y, finalmente, el 6,7% de encuestados manifiestan que la distribución es considerada malo.

Tabla 38. DIMENSIÓN03 Preparación de pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	2	13,3	13,3	20,0
	Muy bueno	8	53,3	53,3	73,3
	Optimo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 38** el 53,3% de los encuestados señalan que la preparación de pedidos en base a la preparación de las órdenes del pedido, la verificación de las características del pedido y la recuperación del producto para su distribución es muy buena, mientras que el otro 26,7% indican que es óptimo, el 13,3% expresan que es regular la preparación de pedidos y, finalmente, el 6,7% de encuestados manifiestan que esta malo.

DIMENSIÓN 04: Embalaje y despacho

Tabla 39. ¿cómo observa usted el proceso de empaque de los productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Regular	9	60,0	60,0	60,0
Muy Bueno	6	40,0	40,0	100,0
Optimo	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

En la **tabla 39** se observa que el 60% de las personas encuestadas indican que el proceso de empaque de los productos es regular mientras que el 40% de las personas expresan que proceso de empaque de los productos es muy bueno.

Tabla 40. ¿cómo observa usted el proceso de selección del medio de productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	10	66,7	66,7
	Muy Bueno	3	20,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100, 0	100,0

En la **tabla 40** se refleja que el 66,7% de los encuestados indican que el proceso de selección del medio de productos es regular, mientras que el 20% de ellos expresan que es muy bueno y, finalmente, el 13,3% se da de forma óptima en el proceso de selección del medio de productos.

Tabla 41. ¿cómo observa usted la preparación de la documentación de despacho?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	11	73,3	73,3
	Muy Bueno	2	13,3	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100, 0	100,0

En la **tabla 41** se observa que el 73,3% de personas consideran que la preparación de la documentación de despacho, mientras que el 13,3% de ellos indican que es muy bueno y el otro 13,3% de ellos afirman que es óptimo la preparación de la documentación de despacho.

Tabla 42. ¿cómo observa usted el tiempo de preparación de la documentación para el despacho del producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	10	66,7	66,7
	Muy Bueno	3	20,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 42** se refleja que el 66,7% de encuestados indican que la preparación de la documentación para el despacho del producto es regular, mientras que el 20% de las personas consideran que es muy bueno y, finalmente, el 13,3% de las personas expresan que es óptima la preparación de la documentación para el despacho del producto.

Tabla 43. DIMENSIÓN 04 Embalaje despacho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
Válido	Regular	7	46,7	46,7
	Muy bueno	6	40,0	86,7
	Optimo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

En la **tabla 43** el 46,7% de los encuestados señalan que el embalaje y despacho en base a empacar los productos, la selección de medio de transporte y la preparación de documentación de despacho es regular, mientras que el otro 40% indican que es muy bueno y, finalmente, el 13,3% de encuestados señalan que es óptimo.

Tabla 44. VARIABLE02 GESTIÓN DE ALMACÉN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	0	0,0	0,0
	Malo	0	0,0	0,0
	Regular	2	13,3	13,3
	Muy bueno	9	60,0	73,3
	Optimo	4	26,7	100,0
	Total	15	100, 0	100,0

En la **tabla 44**, el 60% de los encuestados señalan que la gestión de almacén dada la recepción, control e inspección, el almacenamiento, la preparación de pedidos y finalmente, el embalaje y despacho es muy bueno, mientras que el 26,7% indican que es óptimo y, finalmente, el 13,3% de encuestados señalan que es regular.

5.1.2. Resultado por Objetivos

5.1.2.1. Resultado de objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021.

Tabla 45. Resultado de objetivo general

		VARIABLE01_CONTROL INTERNO	VARIABLE02_GESTIÓN_DE _ALMACÉN
VARIABLE01_CONTROL_I NTERNO	Correla ción de Pearson Sig. (bilatera l) N	1 15	,971** 15
VARIABLE02_GESTIÓN_ DE_ALMACÉN	Correla ción de Pearson Sig. (bilatera l)	,971** ,000	1 15
		15	15

En la **tabla 45** se aprecia que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson entre el control interno en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es de 0,971** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

5.1.2.2. Resultado de objetivo específica 1

- Determinar la relación entre la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021.

Tabla 46. Resultado de objetivo específica 1

		VARIABLE02_GESTIÓ N_DE_ALMACÉN	DIMENSIÓN1_ ORGANIZACIÓN
VARIABLE02_GESTIÓ	Correla	1	,920**
N_DE_ALMACÉN	Pearsor		
	Sig. (bi)		,000
	N	15	15
DIMENSIÓN1_ORGANIZACIÓ	Correla	,920**	1
N	Pearsor		
	Sig. (bi)	,000	
	N	15	15

En la **tabla 46** se aprecia que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson entre la organización en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es de 0,920** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

5.1.2.3. Resultado de objetivo específica 2

- Determinar la relación entre los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021.

Tabla 47. Resultado de objetivo específica 2

		VARIABLE02_GESTIÓN_DE _ALMACÉN	DIMENSIÓN2_Proce dimientos
VARIABLE02_GESTIÓN_ DE_ALMACÉN	Correla ción de Pearson Sig. (bilatera l) N	1 15	,957** 15
DIMENSIÓN2_Procedimie ntos	Correla ción de Pearson Sig. (bilatera l) N	,957** 15	1 15

En la **tabla 47** Se aprecia que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson entre los procedimientos en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es de 0,957** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

5.1.2.4. Resultado de objetivo específica 3

- Determinar la relación entre la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021.

Tabla 48. Resultado de objetivo específica 3

		VARIABLE02_GESTIÓN _DE_ALMACÉN	DIMENSIÓN3_Supervisi on_monitoreo
VARIABLE02_GESTIÓN _DE_ALMACÉN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 15	,783** 15
DIMENSIÓN3_Supervisi on_monitoreo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,783** 15	1 15

En la **tabla 48** se aprecia que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson entre la supervisión y/o monitoreo en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es de 0,783** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

5.1.3. Prueba de hipótesis

5.1.3.1. Hipótesis general

H.G. El control interno se relaciona de manera significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, Cusco, 2021.

Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis general

	Valor	de	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,000 ^a	100	,001
Razón de verosimilitud	67,379	100	,995
Asociación lineal por lineal	14,000	1	,000
N de casos válidos	15		

En la **tabla 49** se aprecia que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es de 150,000a con un grado de significancia de 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación planteada y rechazar la hipótesis nula.

5.1.3.2. Hipótesis específica 1

- H.E.1. La organización del control interno guarda una relación significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, Cusco, 2021.

Tabla 50. Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 1

	Valor	de	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,000 ^a	100	,001
Razón de verosimilitud	67,379	100	,995
Asociación lineal por lineal	14,000	1	,000
N de casos válidos	15		

En la **tabla 50** se aprecia que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es de 150,000a con un grado de significancia de 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación planteada y rechazar la hipótesis nula.

5.1.3.3. Hipótesis específica 2

- H.E.2. Los procedimientos del control interno tienen una relación significativa entre con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, Cusco, 2021.

Tabla 51. Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 2

	Valor	de	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,000 ^a	100	,001
Razón de verosimilitud	67,379	100	,995
Asociación lineal por lineal	14,000	1	,000
N de casos válidos	15		

En la **tabla 51** se aprecia que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es de 150,000a con un grado de significancia de 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación planteada y rechazar la hipótesis nula.

5.1.3.4. Hipótesis específicas 3

- H.E.3. La supervisión y/o monitoreo del control interno tienen una relación significativa con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, Cusco, 2021.

Tabla 52. Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis específica 2

	Valor	de	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,000 ^a	100	,001
Razón de verosimilitud	67,379	100	,995
Asociación lineal por lineal	14,000	1	,000
N de casos válidos	15		

En la **tabla 52** se aprecia que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es de 150,000a con un grado de significancia de 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación planteada y rechazar la hipótesis nula.

5.2. Discusión de los resultados de la investigación

A partir de los resultados arribados en la presente investigación intitulada “El control interno y su relación con la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, año 2021” cuyo propósito principal fue Determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, Cusco, 2021, para lo cual se determinó que el grado de correlación entre ambas variables de estudio fue del 0.971**, lo que significa que existe un grado de asociatividad muy fuerte entre ambas variables de estudio, con un grado de significancia del 0.000 siendo este 0.05 lo contrasta el grado de correlación.

En este sentido según Gómez y Guzmán (2016) sostienen en su investigación titulada: “Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la Empresa de Construcción Ingeniería Solida LTDA ” el cual tuvo como objetivo principal desarrollar un sistema de inventarios en la empresa Ingeniería Solida para la gestión eficiente de los materiales, equipos y herramientas para su operación como principal control de sus materias primas, donde aplicaron la teoría de gestión de inventarios a partir de un análisis ABC y mejoras en el sistema de control interno, en el que concluyeron que el sistema de control interno planteado contribuye de manera positiva con la gestión de almacén e inventariado de la empresa, siendo estos resultados acordes a los resultados planteados en la presente investigación.

Por otra parte, con respecto al objetivo específico uno, el cual fue “Determinar la relación entre la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021” se arribó que el grado de correlación de Pearson fue de 0,920** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

Asimismo para Estrada (2019) sostiene en su investigación titulada: “Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017” – Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el grado académico de maestro en administración, en el cual tuvo como objetivo principal medir la relación que existe entre el control interno y la gestión

administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017, donde se aplicó la teoría de enfoques del control interno, gestión administrativa e inventarios y se determinó que el plan de organizaciones de la variable control interno guarda relación con la variable gestión de almacenes de manera directa y el cual condiciona a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ocongate para el año 2017. Siendo estos resultados acordes a los resultados arribados en la presente investigación.

En este mismo sentido, con respecto al objetivo específico dos, el cual fue “ Determinar la relación entre los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021” se arribó que el grado de correlación de Pearson fue de 0,957** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y muy fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

Asimismo, Delgado (2019) en su trabajo de investigación titulada: “Control interno en la gestión de compras de las Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco, Periodo 2017” – Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública y Desarrollo empresarial, donde se tuvo como objetivo principal establecer si el control interno influye en la gestión de compras, en las Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas- Cusco para el periodo 2017, para lo cual se utilizó las teorías de sistemas de control interno, normas de control interno y adquisición de bienes, sistema de contrataciones del estado (SEACE), auditoría y control y sistema de compras, por lo cual se

determinó que una adecuada implementación de procedimientos de control interno contribuirá positivamente en la gestión de compras de ambas municipalidades, siendo estos resultados acordes a los resultados arribados en la presente investigación.

Por otra parte, con respecto al objetivo específico tres, el cual fue “Determinar la relación entre la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021” se arribó que el grado de correlación de Pearson fue de 0,783** lo que significa que tiene un grado de influencia directa, positiva y fuerte, asimismo el grado de significancia es del 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio.

En este mismo sentido, Alvarado (2020) en su investigación titulada: “Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la Empresa Ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. - Chachapoyas”, para optar el grado académico de contador público, en el cual tuvo como objetivo principal evaluar el control interno de almacén para mejorar la gestión de inventarios para la Empresa Ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L., para lo cual utilizó la teoría del control interno, gestión de inventarios y almacén, donde concluyó que un sistema de servicio y monitoreo les permite realizar una adecuada administración de su inventariado, puesto que existe un grado de asociatividad entre ambas variables de estudio, siendo estos resultados acordes a los resultados arribados en la presente investigación.

VI. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se arribaron las siguientes conclusiones:

Primero: El control interno en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones para el año 2021, influye de manera directa, positiva y muy fuerte con un coeficiente de Pearson de 0,971** asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio, debido a adecuados procesos de control en el almacenamiento, preparación de pedidos y embalaje y despacho.

Segundo: la organización del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, para el año 2021, se relacionan de manera directa, positiva y muy fuerte con un coeficiente de Pearson de 0,920** asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio, debido al fortalecimiento en la dirección, coordinación y estructuras, así como adecuados lineamientos en la asignación de responsabilidades.

Tercero: los procedimientos del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021, se relacionan de manera directa, positiva y muy fuerte con un coeficiente de Pearson de 0,957** asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio, debido a adecuados procesos en la planeación y sistematización, registros e informes.

Cuarto: la supervisión y/o monitoreo del control interno y la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2021, se relacionan de manera directa, positiva y muy fuerte con un coeficiente de Pearson de 0,783** asimismo el grado de significancia es del 0.001, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables del estudio, debido a adecuados procesos de evaluación y control.

VII. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a las autoridades, funcionarios, trabajadores y otros agentes involucrados respetar un adecuado control interno en la gestión de almacenes en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, puesto que en la presente investigación se determinó que existe un grado de asociatividad significativa entre ambas variables de estudio.

Segundo: Se recomienda a las autoridades, funcionarios, trabajadores y otros agentes involucrados trabajar de manera coordinada y conjunta como parte integral organizacional del control interno para así mejorar los procesos y brindar un mejor servicio en la gestión de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, puesto que en la presente investigación se determinó que existe un grado de asociatividad muy fuerte en tres variables de estudio.

Tercero: Se recomienda a las autoridades, funcionarios, trabajadores y otros agentes involucrados respetar los procedimientos y aplicar las normas requeridas como parte del control interno en la aplicación de la gestión de almacenes en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, puesto que en la presente investigación se determinó que existe un grado de asociatividad muy fuerte en tres variables de estudio.

Cuarto: Se recomienda a las autoridades, funcionarios, trabajadores y otros agentes involucrados realizar una adecuada supervisión y/o monitoreo en la evaluación y control en la aplicación en la gestión de almacenes en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, puesto que se determinó que existe un grado de asociatividad muy fuerte en tres ambas variables de estudio.

VIII. Referencias

Alcarado Trigoso, A. (2020). *Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la Empresa Ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. - Chachapoyas.*

Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50331>

Alvarez Nagai, M. (2017). *El control interno y su relación con la gestión de almacén del*

Gobierno Regional de Madre de Dios Periodo - 2017. Madre de Dios:

Universidad Andina del Cusco. Obtenido de

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1889>

Angulo, R. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora

Peter Contratistas S.R. Ltda. *Revista de Investigación UNHEVAL*, 129-137.

Obtenido de

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696/566>

Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica.* Lima: San Marcos.

Castro Maquez, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.*

Caracas: UYAPAR.

Chavez Vilchez, Y. L. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar*

el almacén de la Empresa Inversiones Monarks SAC. Jaen 2018. Pimentel:

Universidad Señor de Sipan. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5207>

- Choquehuanca H., H. F. (2018). Gestión de almacenes en una empresa logística. *Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo*, 34-38. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1
- Coha Z., L. N. (2018). Control Interno en la Gestion Publica. El Caso en una entidad del Estado, año 2017. *Universidad Cesar Vallejo*, 35-45. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13476/Coha_ZLN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría de la República. (2016). Control Interno. *Departamento de Estudios e Investigaciones*, 2-10.
- Contraloría General de la República. (2016). *El Control Interno*. Lima: CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2019). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, , 145-171.
- Costilla Puma, R. (2016). “Evaluación de un sistema de control interno para la mejora de la gestión logística en el almacén de la Empresa Transportes Línea S.A. Cusco – periodo 2014. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/328>
- Cusiyupanqui C., C. F. (29 de Octubre de 2021). Control de calidad de plana en la fabricacion de boligrafos y plumones. 3 CONCEPTOS TEORICOS. *Tesis Digitales UNMSM*, 1-17. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/cusiyupanqui_cc/cap3.pdf

- Delgado Camacho, A. (2019). *Control interno en la gestión de compras de las Municipalidades Provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco, Periodo 2017*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Dextre F., J., & Del Pozo R., R. (2012). ¿Control de gestion o gestion de control? *Revista de Contabilidad y Negocios*, 69-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Drouet Avendaño, K. B. (2016). “*Análisis de control del inventario de la Microempresa Tubec*”. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14283>
- Estrada Sánchez, A. (2019). Control Interno y Gestión Administrativa En La Municipalidad Distrital De Ocongate, 2017. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*, 15-45. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4558>
- Francisco M., L. (2014). Analisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestion de Almacenes de un Operador Logístico. *Pontificia Universidad Catolica del Peru - Escuela de Posgrado*, 21-24.
- Gallegos Carbajal, Y. A. (2017). Gestión de almacenes y el control interno de inventarios Sedapar S.A. Arequipa Metropolitana 2016. *Universidad Cesar Vallejo*, 62-70.
- Gallegos Carbajal, Y. A. (2017). *Gestión de almacenes y el control interno de inventarios SEDAPAR SA. Arequipa Metropolitana 2016*. Arequipa: Universida Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16335>
- Gómez Aparicio, J. M. (2014). *Gestión Logística y Comercial*. Real: Patricia Rayón.

- Gomez Sandoval, R. A., & Guzman gomez, O. J. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para le control de materiales, equipos y herramientas dentro de la Empresa de Construcción Ingeniería Solicitud LTDA ”* –. Bogota: Universidad Libre. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9170>
- Gonzales Lagunas, G. (2015). *Fundamentos de Auditoria*.
- Gonzalez Lagunas, G. (2021). Fundamentos de auditoria. *UUIID*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huilca Álvarez, S. (2016). El control interno. . *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*, 20-64.
- Kluwer, W. (2016). *La gestion del almacen en la pyme*. méxico. Obtenido de <https://apen.es/newsletters/PDF/ebook-gestion-almacenes-2016.pdf>
- Kluwer, W. (2016). *La gestion del almacen en la pyme*. México. Obtenido de <https://apen.es/newsletters/PDF/ebook-gestion-almacenes-2016.pdf>
- Leonard Rodríguez, F. (2015). Una panorámica del concepto sistematización de resultados científicos. *EduSol*, 106-113.
- Lozano V., G., & Tenorio A., J. J. (2015). El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Accounting power for business*, 49-59. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/download/896/864
- Martelo Gonzalez, B. J., Hernandez Guerrero, M. A., & Blanco Barriosnuevo, W. P. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el Sector Bananero*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de

- Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf
- Mayhua Ruiz, L. (2017). *Control interno administrativo y su relación con los procesos del sistema de control de inventarios, de la Unidad de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Anta – Cusco periodo 2016*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1131>
- Mendoza P., M. (2020). IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS UNIDADES EJECUTORAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR EN EL SUR DEL PERÚ. *Revista de Investigaciones de la escuela de posgrado*, 1610 - 1618. Obtenido de <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2111/316>
- Murray, P. (2002). Gestion - Informacion - Conocimiento. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Informacion*, 7-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *J. Morphol*, 227-232.
- Pandia Mamani, J. (2018). *Control interno en la gestión del Área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015-2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano - Puno. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6861>

- Pautt Torres, G. (2011). Liderazgo Y Dirección: Dos Conceptos Distintos Con Resultados Diferentes. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 213-228.
- Quiñonez Angulo, D. M. (2017). *Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa Multirepuestos Játiva de la Ciudad de Esmeraldas*". Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://catalogobiblioteca.puce.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=257709>
- Ramos, J. (2021). Diseño de un modelo de proceso de despacho aplicando 5s para reducir los retrasos en las entregas de un centro de distribución de repuestos. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 25-26. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos_MC.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Rivera C., M. A. (29 de Octubre de 2021). De relación industriales a gestión y desarrollo humano. La evolución de la gestión de Recursos Humanos en el Perú. *Tiempo de Opinión*, 4-13. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makaly_rivera.pdf
- Robleto, A. M. (2015). *Evaluación del control interno del almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2759/8/16959.pdf>
- Salazar C., M., & Salazar Q., J. (2018). LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA DISTRIBUCIÓN Y

CONTROL DE MATERIALES Y EQUIPOS FORENSES DE LA DIVISION MEDICO LEGAL III - LAMBAYEQUE, 2017. *Gestion Empresarial*, 27-28.

Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf

Salazar, M., & Salazar, J. (2018). La gestion de almacen y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribucion y control de materiales y equipos forenses de la division medico legal iii - lambayeque, 2017. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 15-35. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf

Sanchez Vidal, J. L. (2016). *El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rimac Glass SRL. Trujillo, 2016*. Trujillo: Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1151>

Talaverano V., D., & Paima P., R. (2018). CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE LA EMPRESA LOGISTICA PERUANA DEL ORIENTE SA, PUCALLPA, 2016. *In Crescendo*, 649 - 665. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/2098/1500>

Villamil Torres, D. P. (2015). La implementación del control interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de auditoria – NIAS. *Universidad Militar Nueva Granada*, 11-23.

Zavala, M. (2020). PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE VIENES EN EL ALMACEN DE PROMPERU. *Comision de Promocion del Peru para la Exportacion y el Turismo*, 1-18. Obtenido de <http://media.peru.info/promperu/mapro/Gestion-de-Almacen/Procedimiento-recepcion-almacenamiento-bienes.pdf>

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes