



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

“Deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp, Lima 2020”

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: Saavedra Vega, Katherine Livia Yanet

Código Orcid: 0000-0002-1828-9952

Asesor: Dr. Percy Junior Castro Mejía

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5345-5098>

Línea de Investigación General

Sociedad y transformación digital

Línea de Investigación Específica

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 07/16/2024

Yo, Katherine Livia Yanet Saavedra Vega egresado de la Facultad de Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE ALMACÉN Y DESPACHO DE UNA EMPRESA DE VENTA DE PRODUCTOS MASIVOS, LIMA SEDE CALLAO 2020" Asesorado por el docente: ANASTACIO RAMIREZ FRANCO, DNI: 07188309 ORCID: 0000-0002-8133-6539 tiene un índice de similitud de ...(15) (QUINCE) % con código _____ oid:14912:202010311 ____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Katherine Livia Yanet Saavedra Vega
 DNI: 71749341



Firma

Nombres y apellidos del Asesor
 Mg. Anastacio Dardo Ramírez Franco
 DNI: 07188309

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por permitirme llegar a culminar esta etapa. A mis padres y mi hermano, Rafael, Yanet y Mijail, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional. A mis abuelitos Miguel y Livia, que desde el cielo fueron esa luz fortalecedora. Especialmente a mi compañero fiel durante todas las noches de desvelo, Scoby do.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a mis padres por todo el apoyo incondicional.

Agradezco profundamente a mi asesor por su dedicacion, paciencia y gran profesionalismo. A todos mis docentes que fueron parte de mi camino universitario, a mi casa de estudios Universidad Norbert Wiener, por todos los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	04
1.3 Objetivos de la investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4 Justificación de la investigación	05
1.4.1 Teórica	05
1.4.2 Metodológica	05
1.4.3 Práctica	06
1.5 Limitaciones de la investigación	06
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	07
2.1 Antecedentes de la investigación	07
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Método de investigación	17
3.2. Enfoque investigativo	17
3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación	17
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7.1. Técnica	20

3.7.2. Descripción	20
3.7.3. Validación	20
3.7.4. Confiabilidad	20
3.8. Procesamiento y análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	24
4.1 Resultados	25
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	25
4.1.2. Discusión de resultados	31
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
5.1 Conclusiones	32
5.2 Recomendaciones	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos	43
Anexo 3: Base de Datos	46
Anexo 4: Solicitud de designación de asesor	50
Anexo 5: Formulario de aceptación	51
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	54
Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin	55
Anexo 8: Evidencias	57

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de datos según la variable control interno..	25
Tabla 2.	Control interno según dimensión ambiente de control	26
Tabla 3.	Control interno según dimensión evaluación de los riesgos.	27
Tabla 4.	Control interno según dimensión actividades de control.	28
Tabla 5.	Control interno según dimensión información y comunicación.	29
Tabla 6.	Control interno según dimensión supervisión.	30

Índice de gráficos

Gráfico 1.	Distribución de datos según la variable control interno..	25
Gráfico 2.	Control interno según dimensión ambiente de control	26
Gráfico 3.	Control interno según dimensión evaluación de los riesgos.	27
Gráfico 4.	Control interno según dimensión actividades de control.	28
Gráfico 5.	Control interno según dimensión información y comunicación.	29
Gráfico 6.	Control interno según dimensión supervisión.	30

Resumen

El trabajo de investigación presente ha sido planteado teniendo como objetivo el determinar aquellas deficiencias que se presenta en la normatividad del control que se da dentro de la empresa en los procesos del área de almacén y despacho en la empresa Alicorp durante el año 2020. Para ello se procedió con un método descriptivo, con un enfoque cuantificable y el diseño de no experimento, la información se obtuvo de una muestra de 81 trabajadores, de los cuales 1 figura como líder de operación, 2 son jefes, 4 son supervisores y 74 son operarios. Para esta encuesta se aplicó un cuestionario sobre el tema, tras cuyo tabulado y análisis se pudo obtener los resultados buscados que en resumen indican que el 21.0% perciben un control interno en un nivel deficiente, el 48.1% un nivel regular y el 30.9% un nivel óptimo. Como conclusión se pudo determinar que la impresión general en los trabajadores sobre la normatividad del control interno de las áreas investigadas en Alicorp en el año 2020, un periodo de gestión regular. Asimismo, esta investigación evidencio que las deficiencias se ubicaron principalmente en el área de despacho y almacén, destacando por ejemplo que en algunas oportunidades no se pudo cumplir con algunas entregas de los productos en los tiempos establecidos, por problemas no previstos en la normatividad del sistema.

De acuerdo a la opinión de los 81 trabajadores encuestados se destacan las siguientes fallas:

- Incumplimiento de las fechas de mantenimiento previsto
- Irregularidad en la programación de la supervisión de los controles de almacén
- Deficiente codificación de los productos (solo un 6%) afectando la el sistema de control interno.

Palabras claves: Control interno, almacén, normatividad.

Abstract

The present research work has been raised with the objective of determining those deficiencies that occur in the regulations of the control that occurs within the company in the processes of the warehouse and dispatch area in the company Alicorp during the year 2020. For this, we proceeded with a descriptive method, with a quantifiable approach and the design of no experiment, the information was obtained from a sample of 81 workers, of which 1 appears as an operation leader, 2 are bosses, 4 are supervisors and 74 are operators. For this survey, a questionnaire was applied on the subject, after whose tabulation and analysis it was possible to obtain the desired results that in summary indicate that 21.0% perceive an internal control at a deficient level, 48.1% a regular level and 30.9% an optimal level. In conclusion, it was possible to determine that the general impression in the workers about the regulations of the internal control of the areas investigated in Alicorp in 2020, a period of regular management. Likewise, this investigation showed that the deficiencies were located mainly in the dispatch and warehouse area, highlighting for example that on some occasions it was not possible to fulfill some deliveries of the products in the established times, due to problems not foreseen in the regulations of the system. According to the opinion of the 81 workers surveyed, the following failures stand out: • Failure to meet planned maintenance dates • Irregularity in the scheduling of the supervision of warehouse controls • Poor coding of products (only 6%) affecting the internal control system.

Keywords: Internal control, warehouse, regulations.

Introducción

Todas las empresas deben tener dentro de sus herramientas y estrategias a las normativas del control interno, ello para poder efectuar un adecuado control de riesgo empresariales principalmente en el mal manejo de los recursos y presupuestos, fraudes entre otros, por lo que se busca implantar una mayor seguridad de ellos, y también es posible evaluar la eficiencia de su organización. Todas las empresas están obligadas a utilizar controles internos, esto sin importar el tamaño o estructura de la empresa, con el fin de que sus procesos sean seguros y claros, que brinde una eficiencia en las operaciones, con una solida información de las finanzas y recursos disponible y utilizados bajo leyes y políticas establecidas en la empresa y los órganos controladores de finanzas. Muchos inconvenientes de las empresas, se pueden prevenir muchos inconvenientes comerciales, como el impacto financiero no deseado, el incumplimiento de las normas legales o fiscales o el daño a la reputación. EL desarrollo del control interno se caracteriza por ser una estrategia versátil que se puede personalizar para adaptarse a cualquier preferencia o requisito. Su propósito fundamental es servir como un mecanismo que asegure que los objetivos de la organización puedan alcanzarse con un grado de certeza. Por lo cual se buscó determinar aquellas deficiencias que se presenta en la normatividad del control que se da dentro de la empresa en los procesos del área de almacén y despacho en la empresa Alicorp durante el año 2020. Para ello se desarrolló los siguientes capítulos: en el primer capítulo se presenta la problemática del estudio observada de varios contextos, formulando las preguntas y objetivos de estudio incluyendo la justificación del trabajo, en el segundo capítulo, se desarrolla la fundamentación de las variables, con antecedentes, teorías y conceptualización, culminando con la formulación de las hipótesis. En el tercer capítulo se presenta la metodología utilizada en el estudio con los métodos y herramientas correspondientes en el proceso. En el acápite 4 se presentaron los resultados y la discusión de ellos, en el quinto las conclusiones y recomendaciones, junto con las referencias y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La pandemia ha sacado a la luz un sinnúmero de cuestiones para el sector logístico, los almacenes y las grandes corporaciones que son cruciales para el buen funcionamiento de la economía (Altertecnica, 2020). Asimismo, no se puede pasar por alto la implementación de medidas sanitarias excesivas en toda la cadena de suministro que corresponde al manejo, almacenamiento, comercialización y traslado de las mercancías hasta su llegada al cliente o empresa solicitante, además de enfatizar la importancia de la trazabilidad higiénica, el uso de la tecnología en logística y almacenamiento. En consecuencia, las empresas deben hacerse cargo de esta tendencia tecnológica para lograr elevar la calidad de los que produce y ofrece, automatizando los procesos de carga desde los almacenes hasta los camiones, para acelerar las entregas y reducir los gastos de transporte (Seo, 2020).

En todo el mundo, las repercusiones económicas y sociales a causa de la pandemia pasada, y las medidas de los gobiernos a causa de ello tuvieron una repercusión significativa en las empresas y negocios de todo el mundo, principalmente en las cadenas de suministro, con lo cual se paralizó mucho tiempo el tránsito de varios materiales y productos, afectando el comercio durante el primer semestre de 2020 fue extensa (OIT, 2021).

En el segundo semestre se levantaron las medidas de distanciamiento físico, lo que marcó el inicio de un lento período de recuperación. Sin embargo, esta recuperación se ha visto empañada por brotes y frecuentes reveses, y la llegada de las vacunas ha sido recibida con incertidumbre. La Organización Mundial del Comercio tenía una estimación de -13% a -30% de que la cantidad de productos en el comercio mundial iba a reducir, en el 2020, en comparación con el año anterior. Lo cual llegó al -9,2%. (CEPAL, 2020).

El efecto de la pandemia en el funcionamiento del CMS (un sistema logístico) fue evidente tanto para la demanda como para la oferta, por el cierre de varias unidades de

producción, y la escasez de materiales y productos, lo que generó un retraso en los crecimientos económicos y comerciales. En América Latina las exportaciones cayeron en un -13% en el año 2020 y dentro de la región llegó con una caída del -24% (CEPAL, 2021).

A raíz de la COVID-19, multitud de empresas tuvieron que luchar contra peligros externos para mantener su viabilidad comercial. Sin embargo, esto ha resultado en una disminución involuntaria del énfasis en el control interno, aumentando así el riesgo en áreas cruciales como el cumplimiento normativo, el fraude y los sistemas de seguridad (Pérez, 2020). La pandemia ha requerido modificaciones en el personal con procedimientos operativos remotos, y en la prisa por implementar estos cambios, es posible que el control interno se haya visto comprometido para mantener las empresas a flote, prestándose más atención a las operaciones que al control. Estos cambios en las operaciones pueden conducir a un aumento de las ineficiencias y déficits dentro del entorno de control, y la posibilidad de actividad fraudulenta puede aumentar en un entorno de trabajo remoto, en el que el seguimiento y la revisión pueden ser más difíciles. (BHR México, 2021).

A nivel nacional el grupo Gloria tuvo un plan de respaldo que estaba planificando que era la digitalización de los procesos y una mayor participación de los minoristas y redes de distribución, pero se enfocaron más en el tema externo por lo que el control interno no fue tan aplicado en el 2020, ya que se tuvo algunas deficiencias en el tema logístico pero más en los tiempos de entrega (Gloria, 2020). Es por ello que un estudio de la Universidad de Lima evidenció que la tecnología son elementos claves para la mejora en los procesos de la gestión logística, pero su influencia no es definitiva o totalitaria para la toma de decisiones, es un elemento que trabaja a la par con especialistas con experiencia, que toman en cuenta las políticas, las limitaciones económicas entre otros para poder realizar un mejor uso de la tecnología en favor de una buena gestión logística (Palomino, 2021).

Es por ello que la gerencia de PwC Perú, mencionó que la aparición del COVID-19 provocó una crisis sanitaria mundial, afectando considerablemente a la estabilidad de las empresas sin la capacidad de poder afrontar de forma adecuada la crisis global. Como resultado, existe una creciente necesidad de reinventarse, lo cual debe abarcar tanto los aspectos operativos como los de negocio, así como los procesos integrales de gestión y controles internos (Arbieto, 2020).

Por otro lado, a nivel local en la empresa Alicorp se ha observado según registros y conversaciones con algunos responsables, que durante los años de la pandemia hubo algunas deficiencias en el tema logístico principalmente en el área de almacén y despacho, por lo que no se pudo cumplir con algunas entregas de los productos en los tiempos establecidos llegando inclusive incluir con hasta 50 toneladas de productos, también se refirió que hubo problemas con la verificación e inspección de los productos recibidos bajando la eficacia hasta en un 10%, por tema de que el jefe de almacén estuvo enfermero y solo estuvo haciendo sus labores a distancia en coordinaciones telefónicas, y los días que podía venir no llegaba a cumplir con todas sus funciones por tema de salud, por otro lado, se tuvo problemas en el acondicionamiento de los productos para el despacho bajando la eficiencia en un 5%, esto debido a que hubo varios trabajadores que no pudieron asistir y se contrató gente temporal que no tenía la misma experiencia que los operarios fijos, también se tuvo problemas con el tema de ubicación con una deficiencia del 6% ya se habían hecho algunas modificaciones internas para respetar ciertos protocolo sanitarios donde los espacios estaban limitados, igualmente se tuvo problemas con el transporte ya que el servicio de terceros no cumplían con los tiempos y no había un control estricto de estos servicios además de que varios de sus choferes cayeron enfermos y tenían menos unidades de transporte disponibles bajando la eficacia en un 10% aproximadamente, asimismo hubo problemas con el sistemas porque no se había hecho su mantenimiento respectivo, lo que afecto el tema de los controles de

almacén, la codificación de los productos en un 6% por lo que en ocasiones el sistema colapsaba, entre otras observaciones que bajaron la producción en un 10%, es por ello importante que se haga un estudio más detallado y porcentual sobre estas problemáticas y sugerir algunas mejoras que pueda ayudar a que se genere estrategias de respaldo que se apliquen en una próxima pandemia o problemática similar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué deficiencias encontramos en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué deficiencias encontramos en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión ambiente de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020?
- ¿Qué deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión evaluación de los riesgos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?
- ¿Qué deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión actividades de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?
- ¿Cuáles son las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión información y comunicación en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?

- ¿Cuáles son las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión supervisión en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión ambiente de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.
- Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión evaluación de los riesgos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.
- Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión actividades de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.
- Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión información y comunicación en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.

- Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión supervisión en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio aporta información de importancia sobre el desarrollo del control interno, para plantear una mejora en los procesos. A fin de mejorar el control de las deficiencias en el desarrollo del control interno en el área de almacén y despacho, condición necesaria para aportar al desarrollo y crecimiento de la productividad y crecimiento empresarial.

1.4.2 Metodológica

El trabajo se implementó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, mostrando una forma práctica de investigar el desarrollo del sistema del control interno, bajo un instrumento validado y confiable lo cual puede ser utilizado en otros trabajos que tengan objetivos similares.

1.4.3 Práctica

El estudio demostrará las deficiencias en la normatividad del control interno en la empresa investigada en el área de despacho-almacén, con lo cual poder fundamentar acciones y sugerencias que mejoren dicha situación, para poder aportar en el proceso de mejora en el área de almacén y despacho.

1.5 Limitaciones de la investigación

En la recolección de la información, para no interrumpir las funciones de la empresa se realizó en visitas diarias para recolectar la información de la muestra por grupos por lo que tomo más tiempo, asimismo en lo económico se tuvo un limitado presupuesto pero fue manejado adecuadamente cumpliendo con los procesos planificados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Flores y Viteri (2022) realizo en Ecuador un estudio titulado con el objetivo de “determinar la asociación que se presenta entre el control que se da de manera interna en la institución y su eficiencia en el proceso de las operaciones en finanzas”. Estudio cuantitativo, descriptivo con un enfoque que utiliza las mediciones ordinales, con una cantidad muestral de 33 colaboradores que respondieron un cuestionario. Como resultado, el 48,5% de las personas mantuvo una posición intermedia o neutral sobre el gasto, la inversión y otros factores del sistema de control regulatorio, el 33,3% estuvo de acuerdo y el 12,1% en desacuerdo. Asimismo, la actividad de control aportan positivamente a la gestión de calidad, con un 51,5% en un nivel medio, un 24,2% de acuerdo y un 15,2% muy de acuerdo. Se concluyó que existía una fuerte relación lineal positiva, lo que indicaba una relación entre las dos variables estudiadas.

Jurado y Mestanza (2022) buscaron “medir el nivel en el cual se desarrolla el control que se da dentro de la empresa, para mejorar el proceso de cobro a los clientes de Speedtravel SA”. Estudio cuantitativo, se encuestó a 9 trabajadores. Evidenciando que los motivos de los problemas detectados fueron variados, tales como: el desconocimiento del personal de las funciones y procedimientos que debían existir para realizar los negocios en el departamento, así como el desconocimiento del área de cobro de pólizas y falta de manual de procedimientos para los puestos que tenían a su cargo. Teniendo en cuenta lo anterior, se proponen estrategias encaminadas a mejorar el proceso de cobranza que se realiza actualmente.

Tuan (2020) en Vietnam buscó “evaluar el control que se da dentro de un grupo de empresas constructoras”. La investigación utilizó 256 cuestionarios enviados a gerentes de empresas constructoras. Después de recopilar 106 cuestionarios, la investigación utiliza SPSS 20 para procesar y analizar los datos. Los hallazgos muestran que los procesos del control que se da de manera interna se relaciona con el desempeño del personal. Para mejorar su desempeño, se recomienda a las empresas que implementen controles internos como medio para mejorar su desempeño.

Nacional

Collahuazo (2021) buscó “describir las medidas de control interno en los almacenes farmacéuticos del Perú, utilizando el caso de Farmacia Felicidad N°6 Nortfarma SAC”. La metodología implicó un enfoque cualitativo que combinó la investigación bibliográfica y documental con un estudio de caso. Se utilizó un cuestionario y registros bibliográficos. Los hallazgos revelaron que la farmacia ha implementado un software de control de inventario, aunque esto ha resultado en dificultades para mantener información oportuna y confiable en su almacén. La farmacia también sigue procedimientos para la adecuada conservación de los medicamentos, pero no siempre se considera la colocación de los productos ingresantes. No hay inventarios periódicos, lo que podría generar irregularidades en sus operaciones de no realizarse. Además, carecen de un adecuado control interno.

Rumaldo (2019) presentó su estudio para “Medir el control interno y componentes y su influencia en las operaciones del área de almacenes dentro del municipio provincial”. El estudio cuantitativo, transversal, no experimenta con una muestra seleccionada de 28 funcionarios públicos a través de cuestionarios. El valor

X2 resultante fue 67,32142857, que superó el valor crítico de $X2C=50,9985$, indico que los elementos en evaluación presenta un nivel adecuado e influyen de manera significativa en todos sol proceso de almacén.

Bustamante (2019) buscó “proponer un sistema de control interno con el fin de lograr una mejora en el almacén de una empresa”. Para ello se utilizará una metodología explicativa descriptiva transversal. Esta metodología incluirá el desarrollo y aplicación de una encuesta y un cuestionarios. La muestra fue 5 trabajadores. El cuestionario se utilizará como herramienta principal para la recopilación de datos. En definitiva, este estudio refiere que la organización no tiene un control que se da de manera interna, que brinde la seguridad necesaria en sus procesos. Además, actualmente no se están utilizando medidas correctivas para garantizar que los controles se ejecuten según lo planeado y no existe un plan, política, reglas o procedimientos para prevenir riesgos potenciales que podrían afectar negativamente a la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Control interno

El cual es entendido como un conjunto de métodos producidos por la mayoría en la administración con el propósito de prevenir el riesgo que se puedan desarrollar en el tiempo y obtener un prudente aseguramiento para que los procesos de la organización se den de manera eficiente (Pavón et al., 2019).

Asimismo, este sistema es la parte principal en una organización, es la parte principal de las personas, el sistema de información, supervisión, procedimientos y su manual lo que aumenta la eficiencia y permite que una institución pueda cumplir de manera eficiente sin fallas ni errores aquí proceso (Arroyo et al., 2019).

El control interno se refiere a los procesos de actividades que se realizan eficientemente para cumplir con los objetivos de la organización. Además de ser una herramienta de apoyo en la administración y evaluación de los procesos de la empresa, la acción oportuna y la reducción de cuellos de botella y posibles problemas de seguimiento (Ruíz y Delgado, 2020).

De igual forma, el control interno, se implementa con políticas y normativas, siendo un instrumento relevante para dirigir, asegurar y salvaguardar el logro de las metas; así mismo, previene el fraude, sesgo y resguarda los recursos (Chacón, 2018).

2.2.1.1 Historia del control interno

La historia de la contabilidad revela que los controles internos han sido una parte integral de su práctica desde la antigüedad. Como resultado, estos controles han sufrido una serie de transformaciones y mejoras desde sus inicios. Se pueden identificar cuatro etapas de evolución. La primera etapa, Génesis, es el período en el que surgieron los primeros registros para regular las operaciones comerciales, que data de 1280 en donde el Papa Nicolás II presento copias de documentos para validar sus acciones administrativas (Cano y Villa, 2015).

En 1902 se inició la descentralización de funciones por aumento de la producción, aumento de la participación, etc.; luego surgió la necesidad de auditores y contadores, lo que genero la segunda fase, que fue el inicio de una discusión de cambios en los controles internos, definidos como los establecidos por la organización Conjunto de medidas o procedimientos cuyo propósito principal es prevenir el fraude y evitar errores. personal (Espino et al., 2015).

En la tercera etapa, la etapa de desarrollo, debido a que la empresa debe enfrentar el entorno competitivo y hostil, se amplían los objetivos de control interno para alcanzar los objetivos rentables y disminuir los riesgos en los procesos. Comité

de Normas inicia el informe del Comité Organizativo (COSO) marca un cambio en la evolución del control interno que el comité implementa al integrar los sistemas organizacionales, formando la cuarta etapa o integración. Los controles internos han evolucionado y se han adaptado a las nuevas realidades, y debido a las ineficiencias, es primordial que los directivos manejen de manera efectiva las generalizaciones, enfoque que sigue siendo una parte pendiente (Vega y Marrero, 2021).

2.2.1.2 Dimensiones del control interno

Ambiente de control: El entorno de control proporciona las pautas necesarias para que el Directorio y los empleados desarrollen actividades regidas por las buenas prácticas y el comportamiento, lo que genera una influencia significativa en los procesos institucionales, el cumplimiento de las metas y el tratamiento e importancia de los mismos (Anchundia y Cervantes, 2022).

Asimismo, este aspecto es sustancial para el desarrollo del control interno, proporcionado con la estructura, y acción gerencial. Es de suma importancia establecer una base sólida para este componente en particular durante las etapas iniciales de desarrollo. Esto da seguridad a los demás componentes relacionados. Si hay una violación o falla del entorno de control, todos los demás controles internos no podrán entregar los resultados esperados (Terrerros, 2021).

Evaluación de los riesgos: Desde el principio de crear un entorno de control y diseñar los canales de comunicación necesarios dentro de una entidad, se implementan controles internos para minimizar la posibilidad de cualquier interferencia con las operaciones de la empresa (Álvarez et al., 2020).

La capacidad de competir, mantener una percepción pública favorable y mantener un desempeño financiero sólido puede verse amenazada por varios riesgos. Para gestionar estos riesgos, una organización debe anticiparlos, comprenderlos y

abordarlos de manera proactiva mediante el empleo de mecanismos para reducir el riesgo. La sección de evaluación de riesgos sigue varios principios fundamentales, que incluyen definir objetivos pertinentes, identificar y examinar riesgos potenciales, evaluar el riesgo de fraude e identificar y examinar cambios significativos (Gómez et al., 2019).

Actividades de control: En toda una organización, los procesos de control se dan en varias niveles y abarcan todas las actividades de la empresa, lo cual son mecanismos para lograr el cumplimiento de los objetivos, por otro lado de acuerdo a la finalidad se pueden planificar acciones de control, manuales entre otros para prevenir cualquier riesgo que puedan afectar el logro de objetivos, lo que permite que la empresa se desarrolló con normalidad y disminuya el riesgo que pueda afectar su crecimiento (Auditool, 2014):

- Es imperativo evitar riesgos evitables.
- La reducción de los efectos de sus resultados es el objetivo deseado.
- El sistema debe restablecerse lo antes posible.

Información y comunicación: los cuales son el control de la información tanto interna como externa, que son vitales para la empresa, con lo cual puede tomar decisiones para un mejor desarrollo de los objetivos con un mínimo de riesgo, donde la información es esencial para ello (Contraloría General de la República, 2016).

El componente en cuestión se refiere a la manera en que los sectores financiero, administrativo y operativo de una organización identifican, obtienen e intercambian datos. esta información también incluye la eficiencia de los procesos del control interno, lo que indica que procesos mejorar para una mejor gestión empresarial. Asimismo, por ejemplo la información financiera, en particular, no se

utiliza únicamente con el fin de elaborar estados financieros, sino también como medio para informar los procesos de toma de decisiones. Es esencial que la gerencia posea datos confiables y precisos al participar en actividades como planificación, elaboración de presupuestos y otras tareas comparables (Auditoool, 2015).

Supervisión: El elemento de supervisión implica observación continua y evaluaciones posteriores que consisten en autoevaluaciones o auditorías. Estas evaluaciones tienen el propósito de valorar múltiples aspectos, incluyendo la eficacia de los controles que se dan de manera interna, la eficiencia de los procesos y el logro de los objetivos, tanto de programas, proyectos y metas financieras. Esta supervisión es esencial para evaluar y detectar las deficiencias en los procesos de control y dar solución a ello para un mejor control interno (Universidad Tecnológica de Pereira, 2018).

2.2.1.2 Área de almacén y despacho

Asimismo en las empresas, los componentes y materiales no se agregan inmediatamente al proceso de producción. Necesitan un lugar para almacenar. También se debe tener en cuenta que, en muchos casos, para fabricar un producto se requiere pasar por numerosos pasos en el proceso de producción y se requieren áreas para almacenar los productos semielaborados producidos en cada etapa (Alvarado, 2017).

Existen diferentes métodos, dependiendo de las características del material o artículo a almacenar, la ubicación del producto en el almacén, el movimiento del material en el almacén, el seguimiento del producto en cada etapa y la preparación del pedido. , por lo que es muy importante y necesario en los elementos de atención al cliente, que pueden ser utilizados para ahorrar costos a la empresa (Lee et al., 2018).

Un almacén es un ambiente donde de manera ordenada se guardan materiales y productos, ya sea un inventario de productos fabricados o productos vendidos, y se pueden clasificar, procesar e inspeccionar(Alvarado, 2017). Para un funcionamiento óptimo, debe contar con diferentes áreas; carga de vehículos, recolección de mercancías, almacenamiento, suministro de material y desembarque. En los centros mayoristas, minoristas, de autoservicio o de distribución, se realiza en un almacén. La recepción de productos es una subetapa que, si no se ejecuta correctamente, puede causar daños, afectando la calidad de las etapas externas como ubicación, almacenamiento, distribución de pedidos e instalaciones(Stopka y Luptak, 2018).

Si el producto se recibe según lo especificado, extraviado, mal etiquetado, es probable que cometamos el mismo error o tardemos mucho en corregirlo en una etapa externa(Binos et al., 2021).

El origen de recepción del producto corrige el flujo de materiales, minimizando el espacio de trabajo, el descuido y el tiempo necesario, afirmando la seguridad (Andelković y Radosavljević, 2018). El depósito de recepción se refiere al subdesarrollo operativo de acopio, almacenamiento y conservación de productos, brindando todos los cuidados a estos (productos), personas y empresas, optimizando así el espacio físico del depósito(Alvarado, 2017).

2.3 Formulación de hipótesis

No aplica

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método usado es el inductivo, que parte de razonar lo observado y la información recolectada, para llegar a una conclusión generalizada basada en casos específicos (Ñaupas et al., 2013).

3.2. Enfoque investigativo

El utilizado en el estudio fue el cuantitativo se desarrolla con valoraciones numéricas y el proceso estadístico para poder medir los elementos en estudio y brindar una visión más práctica del problema o fenómeno estudiado (Arias, 2012).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básica porque se busca aportar conocimiento para poder comprender mejor los fenómenos estudiados (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de la investigación

Se trabajó con el no experimental de corte transversal que describe los acontecimientos de manera fiel a su forma original, sin alteración ni manipulación de las variables implicadas. Los eventos fueron retratados tal como ocurrieron en un tiempo y lugar específicos, con el desarrollo de factores que ocurren de manera paralela e interconectada (Dzul, 2013).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Es un grupo de individuos que representan la totalidad de un fenómeno examinado, y está sujeta a análisis, cuantificación e inclusión en un conjunto de datos. La población considerada en este estudio, tal como la describen, se caracteriza por atributos específicos (Hernández y Mendoza, 2018). Específicamente la población

estuvo constituida por 103 trabajadores que se encuentran empleados por Alicorp, al año 2023.

Criterios de inclusión

Trabajadores que deseen participar

Trabajadores con más de un año en la empresa

Criterios de exclusión

Integrantes de la muestra que no firmen consentimiento informado

Integrantes de la muestra que no tengan permiso de descanso los días de encuesta.

Muestra

Grupo representativo de elementos de una totalidad investigada (Hernández y Mendoza, 2018). En el caso de este estudio se utilizaron ecuaciones para poblaciones finitas, desarrolladas de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población (103)

Z : Confianza del 95%= 1.96

P : Probabilidad de acierto= 0.5

Q : Probabilidad de fracaso= 0.5

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{103 \times (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{(103 - 1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n= 81 trabajadores de los cuales 1 líder de operación, 2 jefes y 4 supervisores y 74 operarios

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple, consiste en obtener el tamaño de la muestra de manera probabilística con base en una fórmula de población finita. Los integrantes se eligen, utilizando un método simple y estocástico que implica seleccionar individuos al azar con igual probabilidad, considerando también ciertos criterios (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Escala de medición
Control interno	Ejecución eficiente de una serie de actividades con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. Este proceso sirve como herramienta de apoyo administrativo para evaluar el desempeño organizacional a intervalos regulares, lo que permite intervenciones oportunas para abordar cuellos de botella y prevenir problemas potenciales (Ruíz y Delgado, 2020).	El control interno será medido por un cuestionario de 34 ítems que considera 5 dimensiones.	Ambiente de control	Filosofía administrativa valores y ética. Gestión estratégica Estructura organizada Gestión de personal Habilidad Distribución de responsabilidad. Agencia de control	Cuantitativa Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Optimo (125-170) Regular (79-124) Deficiente (34-78)
			Evaluación de los riesgos	Planificación de gestión de riesgos Identificación de riesgos Evaluación de riesgos Respuesta a los riesgos		
			Actividades de control	Proceso de aprobación de autorización Separación de funciones Evaluación costo-beneficio Controlar el acceso a recursos o archivos Validación y conciliación Calificación Reembolso de cuenta Documentación de procesos. Revisar procesos, actividades y tareas. Control de tecnologías de la información y las comunicaciones		
			Información y comunicación	Funciones de la información Información y responsabilidades Calidad y adecuación de la información. Sistema de información Flexible para cambiar Archivos institucionales Comunicación interna y externa Canales de comunicación		

			Supervisión	Actividades de vigilancia Seguimiento de logros Compromiso institucional		
--	--	--	-------------	--------------------------------------------------------------------------------	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se procedió con la aplicación de la técnica de la encuesta, es un método de recopilación de información que utiliza un formato estructurado y organizado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7.2 Descripción

De Perú, el cuestionario de Milla y Nuñuvero (2022) sirvió como herramienta designada para evaluar el “Control Interno”.

Dentro de este instrumento hay 34 ítems en total, separados en 5 dimensiones. Estas dimensiones incluyen el Entorno de Control, que tiene 8 ítems, Evaluación de Riesgos, que tiene 4 ítems, Actividades de Control, que tiene 10 ítems, Información y Comunicación, que tiene 9 ítems, y Supervisión, que tiene 3 ítems.

Para evaluar las respuestas se implementará una escala Likert compuesta por cinco niveles: 1 es "Nunca", 2 es "Casi nunca", 3 representa "A veces", 4 representa "Casi siempre" y 5 representa "Siempre". " para medir la variable se usó los siguientes niveles y rangos:

Optimo (125-170)

Regular (79-124)

Deficiente (34-78)

3.7.3. Validación

En el trabajo de Milla y Nuñuvero (2022) el cuestionario fue sometido al escrutinio de tres expertos, y el juicio de estos expertos se consideró válido con un acuerdo unánime del 100%.

3.7.4. Confiabilidad

Se efectuó una prueba piloto con una cohorte de 20 individuos. La prueba arrojó 0,972 alfa de Cronbach (Milla y Nuñuvero, 2022).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Antes de realizar cualquier tratamiento de datos, se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

El comité de ética después de aprobar el proyecto emitió una carta de presentación para adjuntar a una solicitud formal dirigida a la empresa investigada. La solicitud sirvió como medio de coordinación para facilitar la realización de encuestas. Los participantes firmaron el consentimiento informado antes de la encuesta. Cada participante resolvió la encuesta entre 20 y 25 minutos.

Después de aplicar la encuesta se obtuvo una información que se codificó en una base de datos de Excel, que fue analizada mediante el uso de métodos estadísticos con el spss 25.0. Los resultados se presentaron a través de una representación estadística que los categoriza según niveles de la variable, para poder emitir las conclusiones del caso.

3.9. Aspectos éticos

El principio de la justicia: Se mantuvo durante todo el proceso: cada participante fue tratado con la máxima cortesía y se le otorgó el mismo nivel de respeto al que tiene derecho.

El principio de la autonomía: fue respetado en el estudio, ya que la elección de los trabajadores de participar fue tomada en consideración y respetada mediante el acto de firmar el consentimiento informado.

El principio de la beneficencia: Se mantuvo el concepto ético de beneficencia, ya que los participantes estaban plenamente informados de los objetivos previstos. Una vez completado el estudio, se esperaba que los resultados fueran constructivos para el avance de la mejora del proceso.

El principio de la no maleficencia: Durante todo el proceso de investigación se mantuvo el respeto sin buscar hacer daño a la muestra, ya que no se tomaron acciones negligentes que pudieran haber puesto en peligro la integridad de los participantes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.

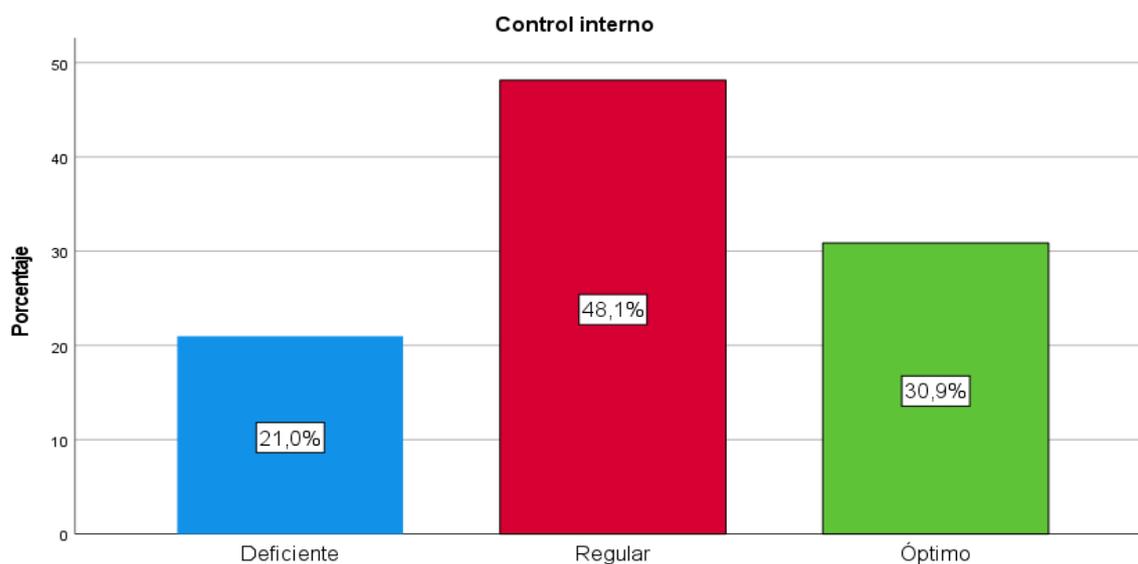
Distribución de datos según la variable control interno.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	17	21,0
Regular	39	48,1
Óptimo	25	30,9
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 1.

Distribución de datos según la variable control interno.



Según lo que se observa el control interno es regular en un 48.1%, óptimo 30.9% y deficiente 21.0%

Tabla 2.

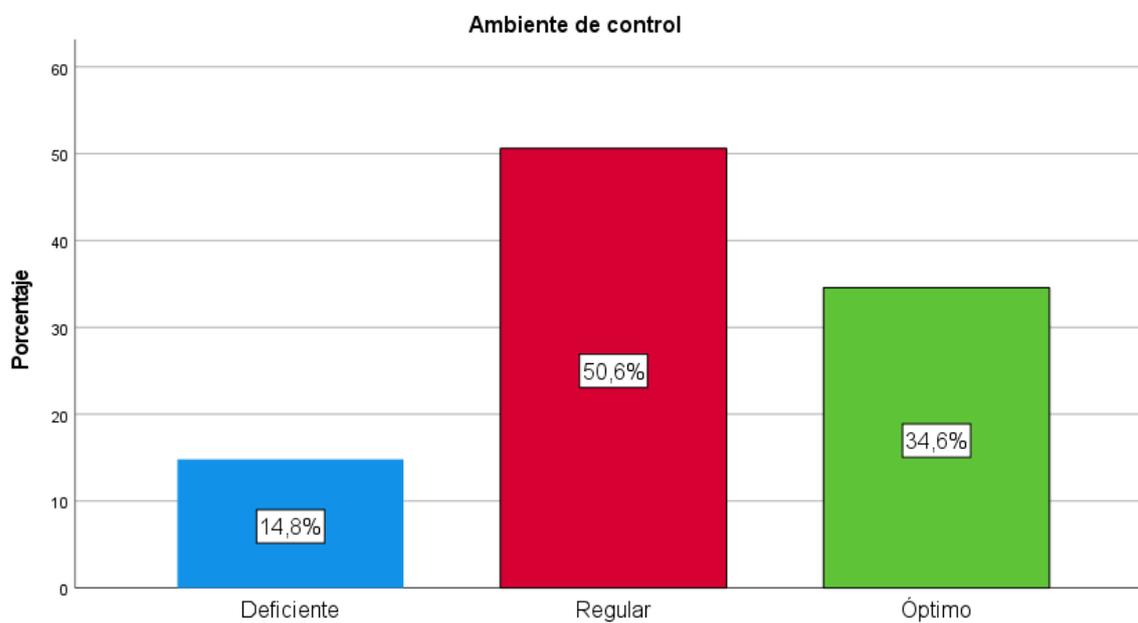
Control interno según dimensión ambiente de control.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	12	14,8
Regular	41	50,6
Óptimo	28	34,6
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 2.

Control interno según dimensión ambiente de control.



Según lo que se observa el ambiente de control interno es regular en un 50.6%, óptimo 34.6% y deficiente 14.8%

Tabla 3.

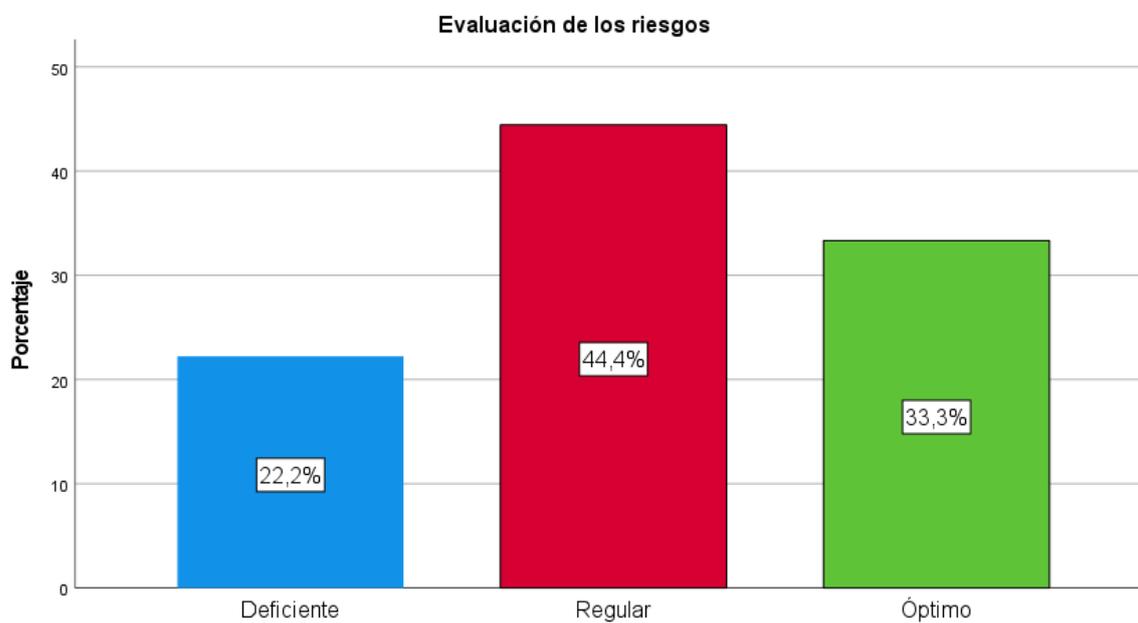
Control interno según dimensión evaluación de los riesgos.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	18	22,2
Regular	36	44,4
Óptimo	27	33,3
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 3.

Control interno según dimensión evaluación de los riesgos.



Según lo que se observa la evaluación de los riesgos de control interno es regular en un 44.4%, óptimo 33.3% y deficiente 22.2%

Tabla 4.

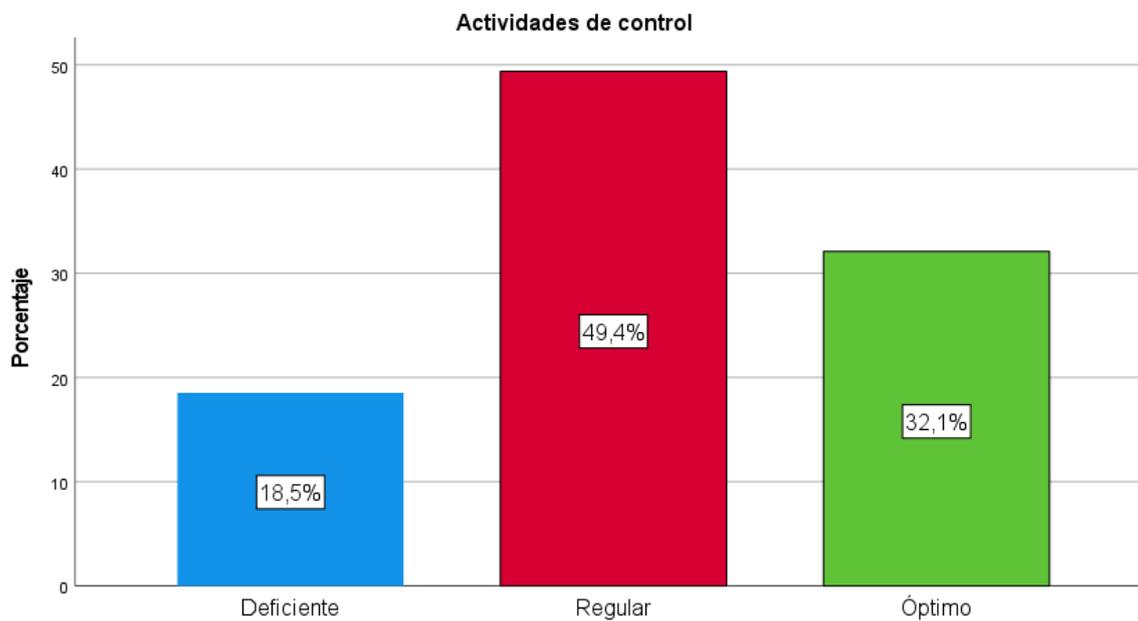
Control interno según dimensión actividades de control.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	15	18,5
Regular	40	49,4
Óptimo	26	32,1
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 4.

Control interno según dimensión actividades de control.



Según lo que se observa las actividades de control interno es regular en un 49.4%, óptimo 32.1% y deficiente 18.5%

Tabla 5.

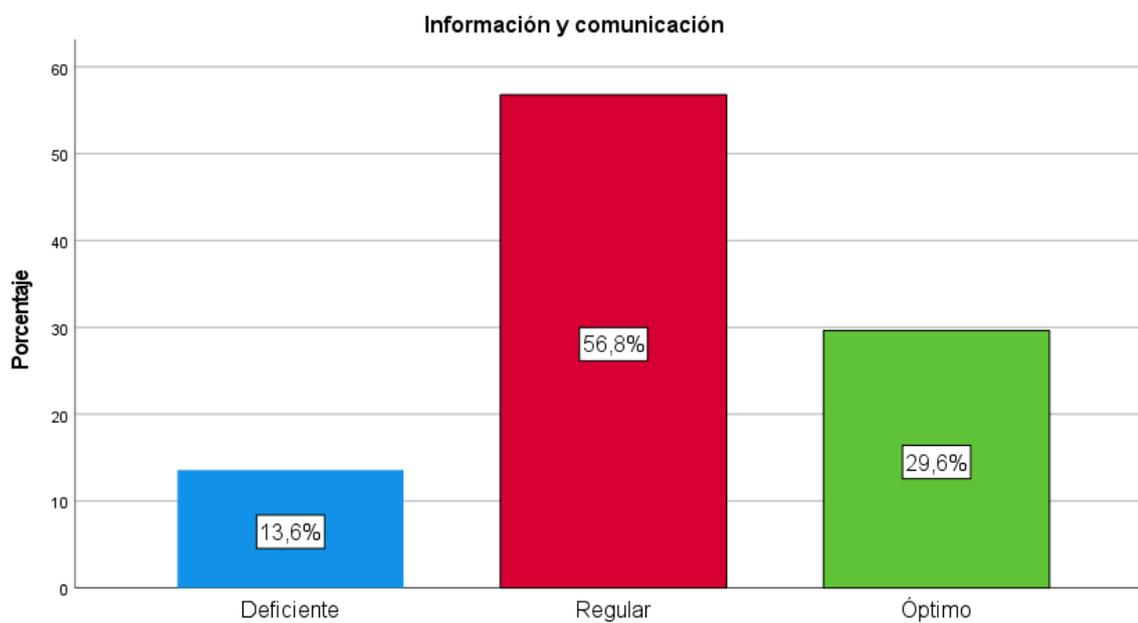
Control interno según dimensión información y comunicación.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	11	13,6
Regular	46	56,8
Óptimo	24	29,6
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.

Control interno según dimensión información y comunicación.



Según lo que se observa la información y comunicación del control interno es regular en un 56.8%, óptimo 29.6% y deficiente 13.6%

Tabla 6.

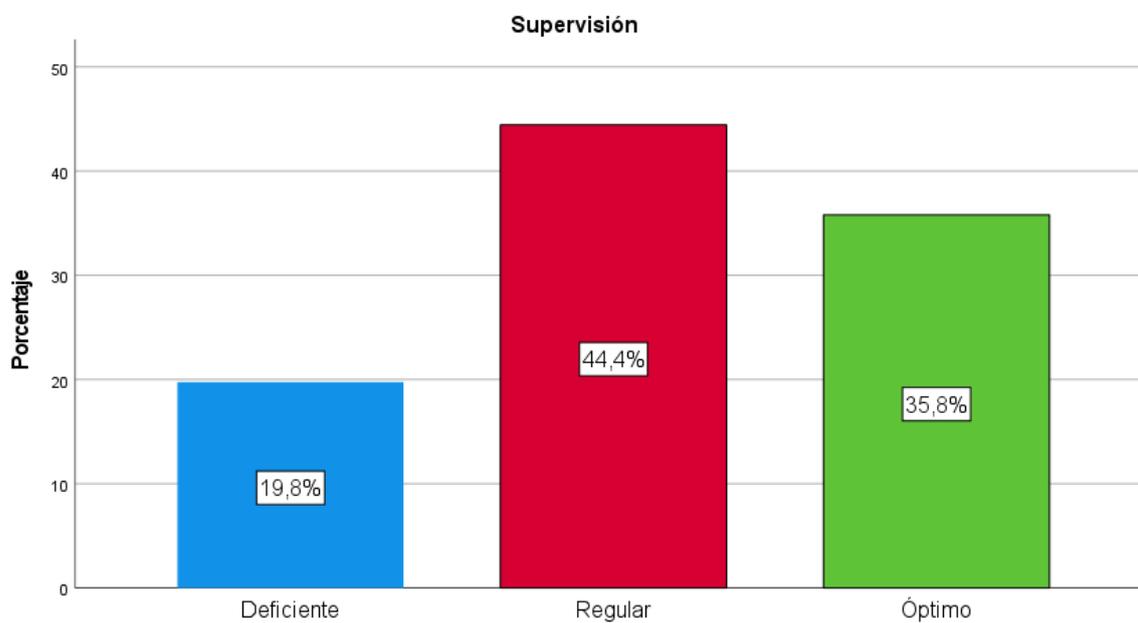
Control interno según dimensión supervisión.

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	16	19,8
Regular	36	44,4
Óptimo	29	35,8
Total	81	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 6.

Control interno según dimensión supervisión.



Según lo que se observa la supervisión del control interno es regular en un 44.4%, óptimo 35.8% y deficiente 19.8%

4.1.2. Discusión de resultados

La evaluación del control interno indica que el control se implementa en gran medida a un nivel medio, según lo informado por el 48,1% de la plantilla. El análisis también revela que el control se divide en cinco dimensiones: entorno de control, evaluación de riesgos, control de actividades, información y comunicación, y supervisión. De una manera más significativa se pudo evidenciar que en el año 2020 el control interno fue regular con algunas deficiencias en procesos principalmente en el área de despacho y almacén donde no se pudo cumplir con algunas entregas de los productos en los tiempos establecidos llegando inclusive incluir con hasta 50 toneladas de productos, asimismo hubo problemas con el sistema porque no se había hecho su mantenimiento respectivo, lo que afectó el tema de los controles de almacén, la codificación de los productos en un 6% lo que también perjudicó a los informes de control interno, y lo que se confirma con la opinión de la mayoría de trabajadores.

Similar a Flores y Viteri (2022) en Ecuador donde evidencia que las actividades de control aportan positivamente a la gestión de calidad, con un 51,5% en un nivel medio, un 24,2% de acuerdo y un 15,2% muy de acuerdo, similar a los obtenidos por Jurado y Mestanza (2022) en Ecuador donde concluyó que los motivos de los problemas detectados fueron variados, tales como: el desconocimiento del personal de las funciones y procedimientos que debían existir para realizar los negocios en el departamento, así como el desconocimiento del área de cobro de pólizas y falta de manual de procedimientos para los puestos que tenían a su cargo. Igualmente Tuan (2020) en Vietnam refirió que existe una relación positiva entre los elementos de control interno y el desempeño. Para mejorar su desempeño, se recomienda a las empresas que implementen controles internos como medio para mejorar su desempeño.

Por otro lado no hubo concordancia con el estudio de Collahuazo (2021) quien halló que en el entorno farmacéutico, las personas han enfrentado desafíos para mantener información oportuna y confiable en su almacén. Si bien existen protocolos para la

conservación adecuada de los medicamentos, a menudo falta atención a los procesos involucrados en la localización y colocación de los productos entrantes en el almacén. No se realizan inventarios permanentes. Rumaldo (2019) observó que los elementos en evaluación presenta un nivel adecuado e influyen de manera significativa en todos sol proceso de almacén. Esto es similar a los hallazgos de Bustamante (2019) quien señaló que en la empresa no se están utilizando medidas correctivas para garantizar que los controles se ejecuten según lo planeado y no existe un plan, política, reglas o procedimientos para prevenir riesgos potenciales que podrían afectar negativamente a la empresa.

Cabe mencionar que el control interno es entendido como un conjunto de métodos producidos por la mayoría en la administración con el propósito de prevenir el riesgo que se puedan desarrollar en el tiempo y obtener un prudente aseguramiento de la eficacia y eficiencia de los procedimientos organizacionales (Pavón et al., 2019).

Por lo tanto, el proceso de control interno es una actividad necesaria para poder mejorar los procesos dentro de la empresa a no solo a nivel administrativo también a nivel del capital humano en cuanto a su funciones y responsabilidades, para poder cumplir con los objetivos y metas institucionales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** Se determinó que la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020, es regular donde se evidencia que las deficiencias principalmente fueron en el área de despacho y almacén donde no se pudo cumplir con algunas entregas de los productos en los tiempos establecidos, asimismo hubo problemas con el sistema porque no se había hecho su mantenimiento respectivo, lo que afectó el tema de los controles de almacén, la codificación de los productos en un 6% lo que también perjudicó a los informes de control interno, y lo que se confirma en el estudio.
- Segunda** En cuanto al ambiente de control, fue regular igualmente, en la época del 2020 hubo deficiencias en establecer un ambiente adecuado para el control por una falta de personal principalmente de los jefes de almacén y despacho que por temas de salud no asistían regularmente, además de la contratación de nuevo personal inexperto, lo cual retrasaba los procesos normales del área.
- Tercera** La normatividad del control interno de los procesos en su dimensión evaluación de los riesgos, fue regular. Donde las deficiencias principalmente se han originado es por no haber considerado los efectos de la gravedad de la pandemia en el desarrollo normal de los procesos de la empresa por ejemplo , de cómo afectaría la inasistencia del personal por motivos de salud a la eficiencia de las áreas, donde no se previó un plan de respaldo.

- Cuarta** En las actividades de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp, el nivel igualmente fue regular, generándose, deficiencias al obviar algunos proceso de control en el área de almacén y despacho, por motivo de agilizar algunas actividades y atender los pedidos, pero descuidando el control, que afecto el nivel normal de eficiencia en el área de almacén y despacho.
- Quinta** Respecto a la información y comunicación, fue irregular el control interno principalmente porque los sistemas colapsaron en algún momento, por falta de mantenimiento. Por ello se dio autonomía a algunos trabajadores para agilizar el proceso, pero sin informar de esta irregularidad, aportando todo ello a las deficiencias en el control interno.
- Sexta** En la normatividad de la supervisión, fue irregular principalmente porque algunos jefes del área enfermaron y solo venían algunos días a supervisar y la mayor parte de tiempo se hizo un trabajo a distancia.

5.2 Recomendaciones

- Primera** Es necesario actualizar el Manual Organizativo y Funcional para evitar la duplicidad de acciones, funciones y responsabilidades relacionadas con los procesos de almacén y despacho, además de evitar involucrar a una gran cantidad de personal en el área de almacén y despacho. Un mayor orden y seguimiento de las normas del área evitaría tener invertir en mayor capacitación para personal no presupuestado.
- Segunda** Para las actividades de control se recomienda aislar funciones, instalar cámaras de seguridad, codificar artículos de almacén, configurar permisos para cada módulo, etc. para cumplir con los controles preventivos, actividades de detección y compensación.
- Tercera** Para el seguimiento, se debe evaluar el cumplimiento de objetivos y el desempeño de funciones del personal, monitoreando todas las acciones correctivas implementadas.
- Cuarta** Evaluar periódicamente los procesos del control interno para brindar garantías en los os procesos con mínimo riesgos con los controles adecuados siguiendo protocolos y manuales.
- Quinta** Sobre la base de la evaluación del desempeño de la empresa se debe, establecerse un programa de formación y renovación del personal para garantizar el buen funcionamiento del área. En base a la permanencia a largo plazo del personal eficiente, seguro y confiable, aseguraremos la buena comunicación e información del área para con el resto de la empresa.

REFERENCIAS

- Altertecnia. (2020). *COVID-19 y problemas en la cadena logística*. ALTERTECNIA.
<https://altertecnia.com/almacenes-logistica-coronavirus/>
- Álvarez, G., Zurita, I. y Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429–465.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Alvaro Ramos, U. Y., & Marcos Vargas, N. S. (2019). *Implementación de la metodología 5s para reducir el tiempo del servicio de mantenimiento automotriz en el taller soluciones MAU 93 S.A.C.* Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2616>
- Anchundia, A. y Cervantes J. (2022) El ambiente de control en las organizaciones: una revisión bibliográfica. *Gestión Joven*. 23 (4).
http://elcriterio.com/revista/contenidos_23_4/Vol23_num4_2.pdf
- Andelković, A., & Radosavljević, M. (2018). Improving order-picking process through implementation of warehouse management system. *Strategic Management*, 23(2), 3–10. doi:10.5937/straman1801003a
- Arbieto, S. (2020) *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19*. PwC (Price Waterhouse Coopers). <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República.
- Arroyo, N., Guzmán F. y Hurtado E. (2019) El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 1(1) <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>

- Auditool (2015) *Sistema de información y comunicación COSO III. Principio 13*.
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>
- Auditool. (2014) *Actividades de Control según COSO III*.
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/actividades-de-control-segun-coso-iii>
- Banco Mundial (2021). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*. World Bank; Banco Mundial.
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro>
- BHR México (2021). *El impacto del COVID en el control interno de las empresas*.
https://bhrmx.com/wp-content/uploads/2021/10/El-COVID-en-el-control-interno-de-las-empresas_1.pdf
- Binos, T., Bruno, V., & Adamopoulos, A. (2021). Intelligent agent based framework to augment warehouse management systems for dynamic demand environments. *Australasian Journal of Information Systems*, 25.
<https://doi.org/10.3127/ajis.v25i0.2845>
- Bustamante, S. (2019). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Perú SAC Chiclayo, 2019*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5671>
- Cano, A., Restrepo, C. y Villa, O. (2015). La nueva mentalidad urbana y la teneduría de libros por partida doble: Génova, Venecia y Florencia, siglos XIII a XVI. *Entramado*, 11(2), 132-144. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265443638009>
- Cárdenas, G. y Gamarra, I. (2019). *Control Interno de la Gestión Administrativa y su Impacto en la Importadora Adrián Cia. Ltda. Del Cantón la Maná Provincia de*

- Cotopaxi*. Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4860>
- CEPAL (2020) Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política. Número 23, noviembre, Santiago.
- CEPAL (2021) Perspectivas del comercio internacional de América Latina y el Caribe. Santiago.
- Chacón, R. (2018). *Implicancia de la auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica practica en las empresas de servicios de saneamiento para obtener eficacia eficiencia efectividad en la dirección estratégica corporativa*. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2421>
- Collahuazo, M. (2021). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas Farmaceuticas del Peru Caso: Botica Felicidad N°6 Nortfarma SAC Piura, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20120>
- Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*.
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Dzul, M. (2013) *Diseño No-Experimental*.
<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- Espino, A., Nogueira, D., Sánchez, R., & Aguilera, A. (2015). La sostenibilidad ambiental como perspectiva del Cuadro de Mando Integral. *Ingeniería Industrial*, 36(3), 328–339. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000300010

- Flores, I. y Viteri, J. (2022). *El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras empresa Expair Cargo Ecuador Cia.Ltda.*
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21741>
- Gloria (2020) *Reporte de sostenibilidad 2020 Leche Gloria.*
<https://www.gloria.com.pe/images/noticias/prensa/reporte2020.pdf>
- Gómez, L., Herrera, M. y Villanueva, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores.*
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014) *Metodología de Investigación.* Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Jurado, A. y Mestanza, H. (2022). *El control interno y su incidencia en el proceso de cobranza en speedtravel s.a, Guayaquil, 2021.* Universidad de Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/66142>
- Lee, Y.; Ho, W.; & Choy, K. (2018). Design and application of Internet of things-based warehouse management system for smart logistics. *International Journal of Production Research*, 56(8), 2753–2768. doi:10.1080/00207543.2017.1394592
- Milla, K. y Nuñuvero, J. (2022). *Mejorar el control interno y gestión administrativa de la empresa FRG FARMS SAC, Huaraz, 2022.* Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95234>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis.* 3era edición. Perú.

- OIT (2021) *Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19 Impacto de la COVID-19 en cadenas mundiales de suministro en América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_771742.pdf
- Palomino, N. (2021). *COVID-19: un nuevo reto para la cadena de suministro*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14713>
- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M. y Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87),860-873. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Pérez, Y. (2020). *Control interno en la era post COVID-19: prevenir antes que curar*. KPMG Tendencias. <https://www.tendencias.kpmg.es/2020/06/control-interno-post-covid-19/>
- Ruíz, S. y Delgado, D. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1333 - 1350. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159
- Rumaldo, U. (2019). Evaluación de los componentes del control interno en el área de almacén de la Municipalidad Provincial de San Martín. *Gaceta Científica*, 5(1), 64–67. <https://doi.org/10.46794/gacien.5.1.470>
- Seo, C. (2020). Impacto de la pandemia en la logística y almacenamiento. *Triton / Distribuidor Oficial de Bobcat, Crown, Liebherr y Hyundai*. <https://triton.com.pe/blog/impacto-de-la-pandemia-en-el-ambito-de-la-logistica-y-almacenamiento/>
- Stopka, O. & Luptak, V. (2018). Optimization of warehouse management in the specific assembly and distribution company: A case study. *Nase More*, 65(4), 266–269. doi:10.17818/nm/2018/4si.19

- Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Tuan, T. (2020). The effect of internal control on the performance of Vietnamese construction enterprises. *Accounting*, 781–786. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.6.005>
- Universidad Tecnológica de Pereira (2018) *Componente Monitoreo o Supervisión Continua*. <https://www2.utp.edu.co/meci/componente-monitoreo-o-supervision-continua.html>
- Vega, L. y Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (10), 211–230. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Velásquez, E. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la provincia de Chachapoyas 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74385>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

“Control interno y la gestión administrativa, empresa Alicorp, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL ¿Qué deficiencias encontramos en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?</p> <p>ESPECÍFICO ¿Qué deficiencias encontramos en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión ambiente de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020?</p> <p>¿Qué deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión evaluación de los riesgos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?</p> <p>¿Qué deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión actividades de</p>	<p>GENERAL Determinar las deficiencias encontramos en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020.</p> <p>ESPECÍFICO Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión ambiente de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.</p> <p>Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión evaluación de los riesgos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.</p> <p>Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión actividades de control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.</p>	No aplica	<p>Variable 1: Control interno</p> <p>Dimensiones Ambiente de control Evaluación de los riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión</p>	<p>Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo.</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra Población: 103 trabajadores</p> <p>Muestra: 81 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

control en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?	Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión información y comunicación en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.
¿Cuáles son las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión información y comunicación en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp?	Identificar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión supervisión en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp.
¿Cuáles son las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en su dimensión supervisión en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020?	

Anexo N° 2 Instrumento

Variable 1: Control interno

1=Nunca

2=Casi nunca

3=A veces

4=Casi siempre

5=Siempre

N	ítems	1	2	3	4	5
Ambiente de control						
1	Cree que la gerencia está interesada en apoyar el establecimiento y mantenimiento de los controles internos de la empresa a través de políticas, documentos, reuniones, conversaciones, etc.					
2	La empresa cuenta con un código de ética formalmente aprobado que se difunde a través de talleres o conferencias.					
3	Cree que la gerencia ha comunicado y comprendido en general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa					
4	Cree que la dirección se asegura de que los empleados estén familiarizados con los documentos reglamentarios (MOF, ROF, CAP) y otros manuales que regulan las actividades de la empresa					
5	La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección del talento, inducción, capacitación, compensación, beneficios sociales y evaluación.					
6	Las competencias necesarias para cada puesto especificado en el CAP han sido identificadas y reflejadas en el documento normativo (perfil del puesto).					
7	Los manuales, reglamentos u otros documentos normativos definen claramente la autoridad y responsabilidades del personal.					
8	OCI evalúa periódicamente el sistema de control interno de la empresa					
Evaluación de riesgos						
9	La Gerencia (Junta Directiva, Gerencia y Sede) desarrolla y difunde lineamientos y políticas de gestión de riesgos.					
10	Se han identificado eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desempeño de la actividad.					
11	En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).					
12	Existen directrices y controles desarrollados para los riesgos que se supervisan periódicamente.					
Actividades de control						
13	Los procedimientos de autorización y aprobación de procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o instrucciones y se implementan para todos los procesos y actividades.					
14	Durante el proceso de recepción de mercancías se controla estrictamente la calidad de los productos o embalajes recibidos en almacén.					
15	Tener un control adecuado sobre la ubicación de los paquetes dentro del almacén.					
16	En cuanto a preparación o picking, realizamos un seguimiento continuo del manejo de la mercancía hasta su llegada a la zona de despacho.					
17	La autorización para la distribución de paquetes a los clientes se controla con precisión en términos de orientación, datos, información de ruta del cliente y más.					
18	Cree que su empresa cuenta con métricas de desempeño para procesos, actividades y tareas					
19	Supervisamos continuamente la entrega de su paquete hasta su llegada.					
20	Rotación regular de personal					
21	Los costos adicionales que puedan ocurrir durante el proceso de despacho quedan registrados y pueden ser visualizados por todas las áreas administrativas y afines.					
22	Todos los procesos almacenados y programados tienen un registro continuamente actualizado					

23	Se realizan validaciones y conciliaciones periódicamente y los resultados se comparan con registros de procesos, actividades y tareas de diferentes fuentes.					
24	Cree que su empresa cuenta con indicadores de desempeño de procesos, actividades y tareas					
25	Evaluaremos continuamente sus responsabilidades y tareas.					
26	Se definen, establecen y documentan los procesos, actividades y tareas de la empresa, y sus modificaciones.					
27	Revisar periódicamente los procesos, actividades y tareas a desarrollar frente a los establecidos en las normas vigentes.					
28	La empresa cuenta con adecuados servicios de soporte tecnológico de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).					
Información y comunicación						
29	Se han definido niveles de acceso de los empleados a los sistemas de información definidos					
30	Contar con políticas y procedimientos para asegurar el suministro adecuado de información para el desempeño de sus funciones y responsabilidades.					
31	La empresa gestiona información interna y externa que es útil, oportuna y confiable para el desarrollo de sus actividades.					
32	Solicitar periódicamente a los usuarios su opinión sobre los sistemas de información y registrar quejas e inquietudes para priorizar mejoras.					
33	Los sistemas de información se revisan periódicamente y, si es necesario, se rediseñan para garantizar su correcto funcionamiento.					
34	La empresa cuenta con un departamento orgánico que gestiona los documentos e información generada.					
35	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para denunciar malas conductas de los empleados.					
36	La Compañía cuenta con mecanismos y procedimientos para garantizar que se preste la atención adecuada a los requisitos de información externa.					
37	Se ha implementado una política para estandarizar las comunicaciones internas y externas, teniendo en cuenta diversos tipos de comunicación: memorandos, paneles informativos, boletines y revistas.					
Supervisión						
38	Cada unidad organizada toma acciones para conocer oportunamente si el proceso de su intervención se desarrolla de acuerdo con los procedimientos establecidos (seguimiento).					
39	Se monitorea la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias identificadas por la OCI.					
40	Se implementan las recomendaciones realizadas por el órgano de control, lo que constituye un compromiso de mejora.					

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95234/Mila_YKY-Nu%c3%b1uvero_TJE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Anexo 03: BASE DE DATOS

Variable control interno

ENCUESTADOS	Ambiente de control								Evaluación de riesgos				Actividades de control																Información y comunicación									Supervisión					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40			
1	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	3	4			
2	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4			
3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5				
4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5			
5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5			
6	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5			
7	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	3	3			
8	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4			
9	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3			
10	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3			
11	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	
12	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5		
13	4	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	
14	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5
15	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	
16	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3		
17	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3		
18	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4		
19	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5		

20	5	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	
21	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	
22	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	
23	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	
24	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
25	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	
26	2	1	4	5	1	2	1	2	4	5	2	3	3	5	5	1	4	4	5	1	2	4	4	3	3	4	1	4	3	1	1	5	1	5	5	5	2	1	1	2	
27	2	3	2	2	4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	1	1	5	2	2	5	3	2	4	3	4	4	4	1	5	5	5	2	1	2	5	5	3	5	5	4	
28	3	3	5	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	4	1	3	1	4	3	4	2	1	1	2	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	1	2	4	2	
29	4	3	3	5	1	5	5	1	4	3	5	1	1	2	1	2	1	3	5	4	4	2	1	5	5	4	3	3	5	2	1	3	2	3	3	2	4	4	4	2	
30	2	5	3	5	3	1	4	3	4	2	5	5	4	1	5	5	4	1	5	1	1	4	2	2	5	4	3	4	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	4	4	
31	2	5	3	5	2	3	4	2	3	1	3	4	5	4	4	3	3	1	1	1	1	2	2	5	3	4	3	2	4	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	
32	3	2	5	3	1	3	3	5	1	5	2	4	4	5	1	2	4	5	2	3	3	5	1	5	5	1	1	5	3	5	1	2	1	1	3	5	4	1	4	1	
33	1	1	5	2	5	3	3	2	5	5	1	4	2	4	5	1	3	4	4	1	1	4	4	3	2	4	4	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2	5	
34	1	4	5	5	3	3	4	2	3	5	3	2	1	4	5	1	2	1	4	2	5	4	3	2	3	1	5	3	2	2	1	3	1	4	1	4	2	1	1	3	
35	1	2	1	3	3	1	1	2	3	3	2	4	4	2	5	4	4	3	3	1	4	5	2	5	2	5	2	2	1	4	2	4	1	3	5	1	4	4	2	4	
36	1	4	5	5	2	1	5	5	5	2	2	2	1	2	5	2	4	2	1	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	5	1	1	1	1	2	1	3	5	5	3	4
37	2	5	5	2	5	5	2	4	4	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3	5	1	1	3	1	3	1	5	3	1	5
38	3	5	1	4	3	3	1	4	5	4	2	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	2	4	5	5	3	1	1	1	5	4	3	4	1	5	4	2	1	1	
39	4	1	1	5	5	3	4	1	5	5	5	4	4	3	3	3	4	2	4	1	4	4	5	1	5	5	5	1	1	3	4	2	1	1	2	4	4	4	5	3	
40	1	4	4	5	3	2	2	4	1	3	3	1	2	4	3	1	1	5	2	2	4	2	2	2	3	5	3	3	1	2	1	1	3	4	5	4	4	3	4	4	
41	3	4	5	5	4	4	4	1	1	4	2	3	5	2	1	1	2	4	5	1	1	3	5	3	1	1	2	5	4	3	4	5	3	1	3	2	4	5	1	2	
42	5	4	2	1	5	3	1	5	2	5	2	1	5	4	2	4	1	5	3	5	1	1	5	4	1	1	2	3	1	2	4	4	3	4	1	3	2	4	3	1	
43	4	3	5	3	2	4	1	4	5	4	3	4	3	2	1	4	4	5	4	4	2	1	3	2	1	3	5	2	5	3	2	4	5	4	5	1	1	3	1	3	
44	4	1	3	1	5	3	5	2	2	1	3	5	2	3	3	1	4	5	3	4	1	2	1	3	5	5	5	5	3	1	5	3	5	3	3	1	5	3	1	5	
45	2	3	1	2	4	1	2	2	1	4	3	1	3	1	4	4	2	1	4	3	4	2	2	1	3	4	2	2	5	1	5	5	1	5	4	2	2	5	5	1	

72	2	2	3	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	
73	2	2	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	1	1	
74	2	2	3	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	
75	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	
76	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	1	
77	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	1
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3
79	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	
80	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1	
81	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	

Anexo 4: Solicitud designación de asesor

Lima, 13 de Abril de 2023

Magister María Mini Martin Bogdanovich

Director de EAP de Negocios y Competitividad

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo y solicitar la designación del Magister ANASTACIO RAMIREZ FRANCO como asesor(a) de mi Trabajo de Suficiencia Profesional/Trabajo Académico/Tesis, tomando en cuenta que para la comunicación de la EAP se utilice el siguiente correo electrónico saavedravecak@gmail.com

Asimismo, cabe resaltar que mis datos son:

Nombres y apellidos completos: KATHERINE LIVIA YANET SAAVEDRA VEGA

Título del informe: "DEFICIENCIAS EN LA NORMATIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS EN EL AREA DE ALMACEN Y DESPACHO DE LA EMPRESA ALICORP, LIMA 2020"

Carrera profesional: ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Correo electrónico: saavedravecak@gmail.com Teléfonos: 950646998

Además, solicito a Ud. el registro de mis datos consignados líneas arriba en la base de datos de la Universidad.

Agradeciendo su gentil atención a la presente, me despido de Ud.

Atentamente,



Firma del solicitante

DNI N° 71749341

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por la Universidad (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para actualización y data de nuestros egresados, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad de la Universidad.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Anexo 5: Formulario de aceptación

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE ACEPTACIÓN REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02	FECHA: 18/10/2023

Fecha : 18/12/2023

A) DATOS DEL AUTOR:								
NOMBRES Y APELLIDOS (Como aparece en el Documento Nacional de Identidad)		Katherine Livia Yanet, Saavedra Vega						
DNI		71749341		PASAPORTE				
CARNE DE EXTRANJERÍA								
GRADO ACADÉMICO (Indicar con una x)	Doctor		Maestría		Título de segunda especialidad		Título Profesional	x
	Bachiller							
FACULTAD/CARRERA/ ESCUELA O PROGRAMA		Facultad de Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad Carrera Profesional Administración y Negocios Internacionales						
PAÍS		Perú						
CORREO ELECTRÓNICO		saavedravegak@gmail.com						
Teléfono:		950646998						

B) DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:	
TÍTULO DE TRABAJO (INGLÉS)	“DEFICIENCIAS EN LA NORMATIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN Y DESPACHO DE LA EMPRESA ALICORP, LIMA 2020”
TÍTULO DE TRABAJO (SI FUERA OTRO IDIOMA)	
TÍTULO DEL TRABAJO (CASTELLANO)	“DEFICIENCIAS EN LA NORMATIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN Y DESPACHO DE LA EMPRESA ALICORP, LIMA 2020”
DECLARA QUE SU TRABAJO ES ORIGINAL	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

PORCENTAJE DE SIMILITUD (según software de originalidad)¹	15%
-----------------------------------------------------------------------------	-----

ÁREA DE CONOCIMIENTO (Indicar con una X)	Humanidades		Ciencias Naturales		Ciencias Médicas y de Salud	
	Ingeniería y Tecnología	X	Ciencias Agrícolas		Ciencias Sociales	
TIPO DE TRABAJO	Tesis	X	<i>Paper</i>		Disertación	
	Trabajo de fin de grado		Trabajo de fin de master		Otros (especificar)	

OBJETIVO DEL TRABAJO (Castellano)	Determinar las deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020.
OBJETIVO DEL TRABAJO (Inglés)	Determine the deficiencies in the regulations of internal control of processes in the warehouse and dispatch area of the company Alicorp 2020.
RESUMEN DEL TRABAJO (Máximo 200 palabras y en castellano)	El trabajo tuvo como objetivo el determinar aquellas deficiencias que se presenta en la normatividad del control que se da dentro de la empresa en los procesos del área de almacén y despacho en la empresa Alicorp durante el año 2020. Para ello se procedió con un método descriptivo, con un enfoque cuantificable y el diseño de no experimento, la información se obtuvo de una muestra de 81 trabajadores, de los cuales 1 figura como líder de operación, 2 son jefes, 4 son supervisores y 74 son operarios. Se aplicó un cuestionario, tras cuyo tabulado y análisis se pudo obtener los resultados buscados que en resumen indican que el 21.0% perciben un control interno en un nivel deficiente, el 48.1% un nivel regular y el 30.9% un nivel óptimo. Como conclusión se determinó que la impresión general en los trabajadores sobre la normatividad del control interno de las áreas investigadas fue de gestión regular. Asimismo, esta investigación evidencio que las deficiencias se ubicaron principalmente en el área de despacho y almacén, destacando que en algunas oportunidades no se pudo cumplir con algunas entregas de los productos en los tiempos establecidos, por problemas no previstos en la normatividad del sistema.

¹ En concordancia con los lineamientos del Procedimiento para la Aplicación del Software Detector de Similitudes en Trabajos y Proyectos de Investigación UPNW-EES-PRC -001.

PALABRAS CLAVES (Mínimo 3 y Máximo 7)	Control interno, almacén, normatividad.
-------------------------------------------------	-----------------------------------------

C) PUBLICACIÓN DE SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL RENATI DE LA SUNEDU.				
TIPOS DE ACCESO A SU INVESTIGACIÓN (Indicar con una X)	Acceso Abierto ²		Acceso Restringido	x
	Con periodo de embargo (incluir fecha de fin de embargo)		Condición cerrada	

JUSTIFICACIÓN (En caso eligió la opción de embargo, restringida o condición cerrada)	Mi tesis contiene datos confidenciales por parte de los participantes en la encuesta y es esencial proteger su privacidad.
---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales los datos personales que se proporcionan serán utilizados y/o tratados por la Universidad (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para actualización y data de egresados, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad de la Universidad.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que la Universidad podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

El declarante podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de la mesa de parte administrativa.



Autor (es)
Katherine Livia Yanet
Saavedra Vega
DNI/CE N° 71749341

² **Acceso abierto:** Será público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio. **Acceso restringido:** sólo permitirá ver el registro del metadato con información básica, más no al texto completo.

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 13 de julio de 2023

Señorita
Saavedra Vega, Katherine Livia Yanet

De nuestra consideración:

Conforme a la solicitud de investigación N° 005-2023-UPNW/03, cumplimos con informar lo siguiente:

En la fecha hemos recibido la carta mediante el cual solicitan la autorización para realizar encuestas a los trabajadores de la empresa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Deficiencias en la normatividad del control interno de los procesos en el área de almacén y despacho de la empresa Alicorp 2020" dirigida al Sr. Alfredo Pérez Gubbins, Gerente General de Alicorp S.A.A.

Al respecto, se autoriza, para que, en el mes de julio hasta el mes de agosto del 2023, pueda llevar a cabo las encuestas a los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa Alicorp S.A.A, esto con fines de estudio y sustento de su investigación, para obtener el título profesional en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Privada Norbert Wiener.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read "Alfredo Pérez Gubbins", is written over a horizontal line.

Alfredo Pérez Gubbins
Gerente General de Alicorp S.A.A.

Anexo 7: Informe del asesor de Turniting

● 15% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 6% Submitted Works database
- 1% Publications database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%
5	Submitted on 1692329185121 Submitted works	<1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.undac.edu.pe Internet	<1%
9	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%