

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS



TESIS:

**“AUDITORÍA INTERNA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN
DE ALMACÉN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.
SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018”**

**PRESENTADO POR
BACH. VERÓNICA ESPINOZA MEJÍA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

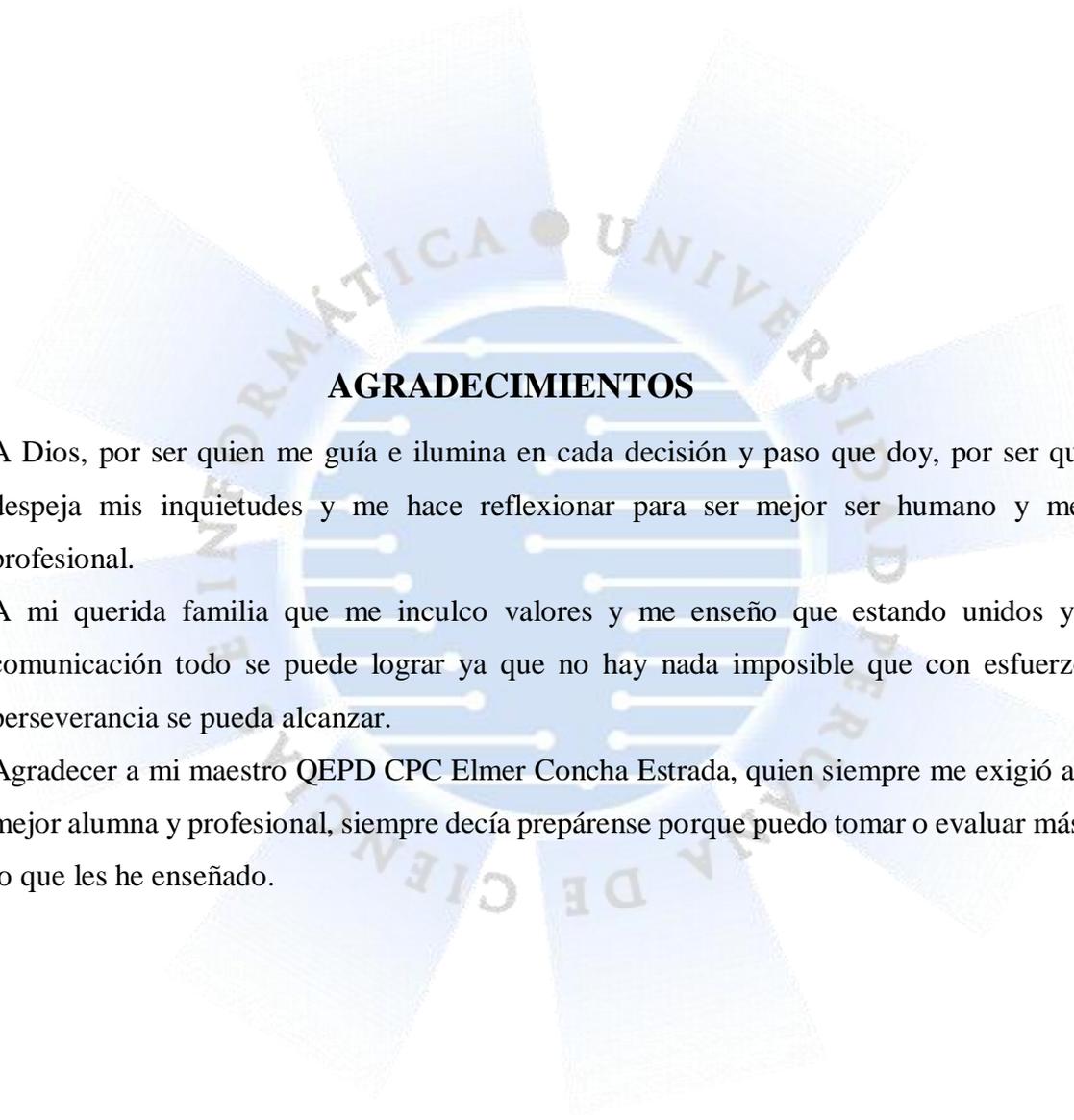
DR. LUIS ALEJANDRO MORA LÉVANO

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis amados padres Diego y Teresa, que forjaron en mí valores y apoyan incondicionalmente. A mis queridos hijos Ximena y Diego que son mi motivación diaria de seguir adelante y luchar por lo anhelado. A mi hermano Enrique que siempre ha sido mi apoyo moral, alentándome para no flaquear en lo trazado. A ellos que con su gran amor me estimulan a ser cada día mejor.



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser quien me guía e ilumina en cada decisión y paso que doy, por ser quien despeja mis inquietudes y me hace reflexionar para ser mejor ser humano y mejor profesional.

A mi querida familia que me inculco valores y me enseñó que estando unidos y en comunicación todo se puede lograr ya que no hay nada imposible que con esfuerzo y perseverancia se pueda alcanzar.

Agradecer a mi maestro QEPD CPC Elmer Concha Estrada, quien siempre me exigió a ser mejor alumna y profesional, siempre decía prepárense porque puedo tomar o evaluar más de lo que les he enseñado.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la Auditoría Interna y su influencia en la optimización de la Gestión de Almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. en base a la encuesta realizada a 20 colaboradores de la empresa, en la cual se han establecido las variables de estudio: Auditoría Interna, variable independiente y Gestión de Almacén, variable dependiente.

Esta investigación se justifica de manera práctica pues estudiará la problemática existente dentro de la empresa, la cual se trata de que los procesos de Auditoría Interna no se cumplen adecuadamente, trayendo como consecuencia una ineficaz gestión de almacén, situación que no permite tomar decisiones para el desarrollo de los objetivos establecidos por L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Según la prueba de hipótesis el nivel de significancia de las variables es de 0.01 aceptándose que: La Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018. De acuerdo con la información obtenida el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,699 el mismo que indica que hay una buena correlación entre las dos variables.

Palabras claves: Planeamiento, estrategia, informe relevante, oportunidad, almacén, control de inventarios, calidad.

ABSTRACT

This research aims to determine the Internal Audit and its influence on the optimization of Warehouse Management in L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. based on the survey of 20 employees of the company, in which the study variables have been established: Internal Audit, independent variable and Warehouse Management, dependent variable.

This investigation is justified in a practical way because it will study the problems existing within the company, which is that the Internal Audit processes are not properly fulfilled, resulting in inefficient warehouse management, a situation that does not allow decisions to be taken development of the objectives set by L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.

According to the hypothesis test, the level of significance of the variables is 0.01, accepting that: Internal Audit significantly influences the optimization of warehouse management in L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Peru 2018. According to the information obtained, Pearson's correlation coefficient reaches a value of 0.699, which indicates that there is a good correlation between the two variables.

Keywords: Planning, strategy, relevant report, opportunity, warehouse, inventory control, quality.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018” nos permitirá determinar en qué medida la Auditoría Interna influye en la optimización de la Gestión de Almacén.

En su mayoría, las empresas de esta jurisdicción no tienen establecido un sistema de Auditoría Interna que inspeccione los informes u actividades que presentan cada uno de los departamentos, por tal motivo no se toman las decisiones adecuadas en beneficio de la empresa.

Implementando este departamento se podrá revisar y dar seguimiento a la gestión de almacén y asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y reglamentos dados por la empresa.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos que detallaremos a continuación:

Capítulo I, se identificó la problemática de la investigación siendo el objeto a resolver la falta de una eficiente planeación, elaboración y desarrollo de Auditoría Interna, la cual originará una deficiente gestión de almacén en todas sus dimensiones .

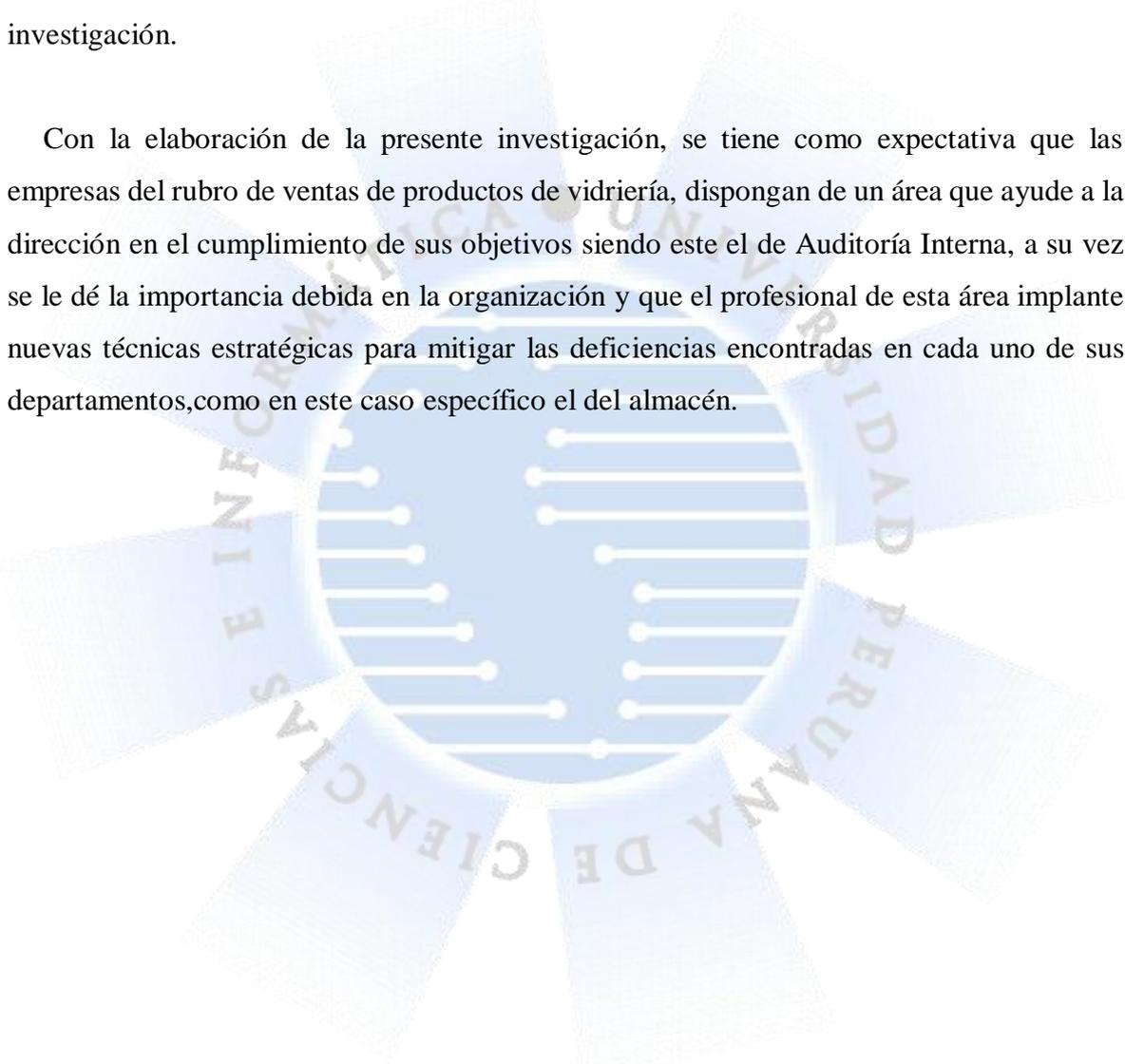
Capítulo II contiene el desarrollo del marco teórico, donde se establecen los antecedentes de la investigación, obtenidos de tesis internacionales y nacionales, bases teóricas y aspectos teóricos que tienen relación con la variable independiente Auditoría Interna y la variable dependiente Gestión de Almacén, incluye también reseña e información de la empresa investigada.

Capítulo III se describe la metodología usada en la investigación, teniendo en cuenta el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación, la información obtenida permitió determinar la relación entre las variables independiente y dependiente. En la presente investigación se estudió a una población conformada por 20 colaboradores de la empresa, prosiguiendo con la operacionalización de las variables, técnicas de recolección de datos mediante instrumentos como encuestas y entrevistas, procesamiento y análisis de los mismos mediante un software SPSS. Los expertos al consultarles validaron el instrumento de recolección de datos en cuanto a la congruencia de las interrogantes con las dimensiones.

Capítulo IV contiene el resultado y discusión, que comprende un resumen de la interpretación de los resultados, procesamiento estadístico de la información recolectada en las encuestas y la contrastación de la hipótesis planteada.

Capítulo V se desarrolló las conclusiones y recomendaciones obtenidas de los hallazgos y resultados de la contrastación de hipótesis, sugiriendo soluciones a la problemática de la investigación.

Con la elaboración de la presente investigación, se tiene como expectativa que las empresas del rubro de ventas de productos de vidriería, dispongan de un área que ayude a la dirección en el cumplimiento de sus objetivos siendo este el de Auditoría Interna, a su vez se le dé la importancia debida en la organización y que el profesional de esta área implante nuevas técnicas estratégicas para mitigar las deficiencias encontradas en cada uno de sus departamentos, como en este caso específico el del almacén.



INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION	vi
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I - PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema de Investigación	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	4
1.4.1 Justificación de la Investigación	4
1.4.2 Importancia de la Investigación	5
1.5 Limitaciones de Estudio	5
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.1.1 A Nivel Internacional	6
2.1.2 A Nivel Nacional	9
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Auditoría Interna	14
2.2.2 Gestión de Almacén	19
2.2.3 Empresa: L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.	23
2.3 Definiciones Conceptuales	27
2.4 Formulación de Hipótesis:.....	30
2.4.1 Hipótesis General.....	30
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	30

2.5 Variables de la Investigación.....	31
2.6 Matriz de Consistencia	32
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Diseño Metodológico	33
3.1.1 Enfoque.....	33
3.1.2 Tipo	33
3.1.3 Nivel	33
3.1.4 Diseño.....	34
3.2 Población y Muestra.....	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra.....	35
3.3 Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	36
3.4 Participantes.....	39
3.5 Instrumentos de Investigación	39
3.5.1 Validación de los Instrumentos.....	39
3.5.2 Confiabilidad de los Instrumentos	40
3.6 Procedimientos.....	44
3.7 Aspectos Éticos.....	44
CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Presentación de los Resultados	45
4.1.1 Método Cuantitativo	45
4.1.2 Método Cualitativo	79
4.2 Contrastación de Hipótesis	81
4.2.1 Contrastación de Hipótesis General vs Hipótesis Nula.....	81
4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específica 1 vs Hipótesis Nula	82
4.2.3 Contrastación de Hipótesis Específica 2 vs Hipótesis Nula.....	83
4.2.4 Contrastación de Hipótesis Específica 3 vs Hipótesis Nula.....	84
4.3 Discusión	85
CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	87
5.2 Recomendaciones.....	88
REFERENCIAS	
Bibliográficas.....	89

ANEXOS

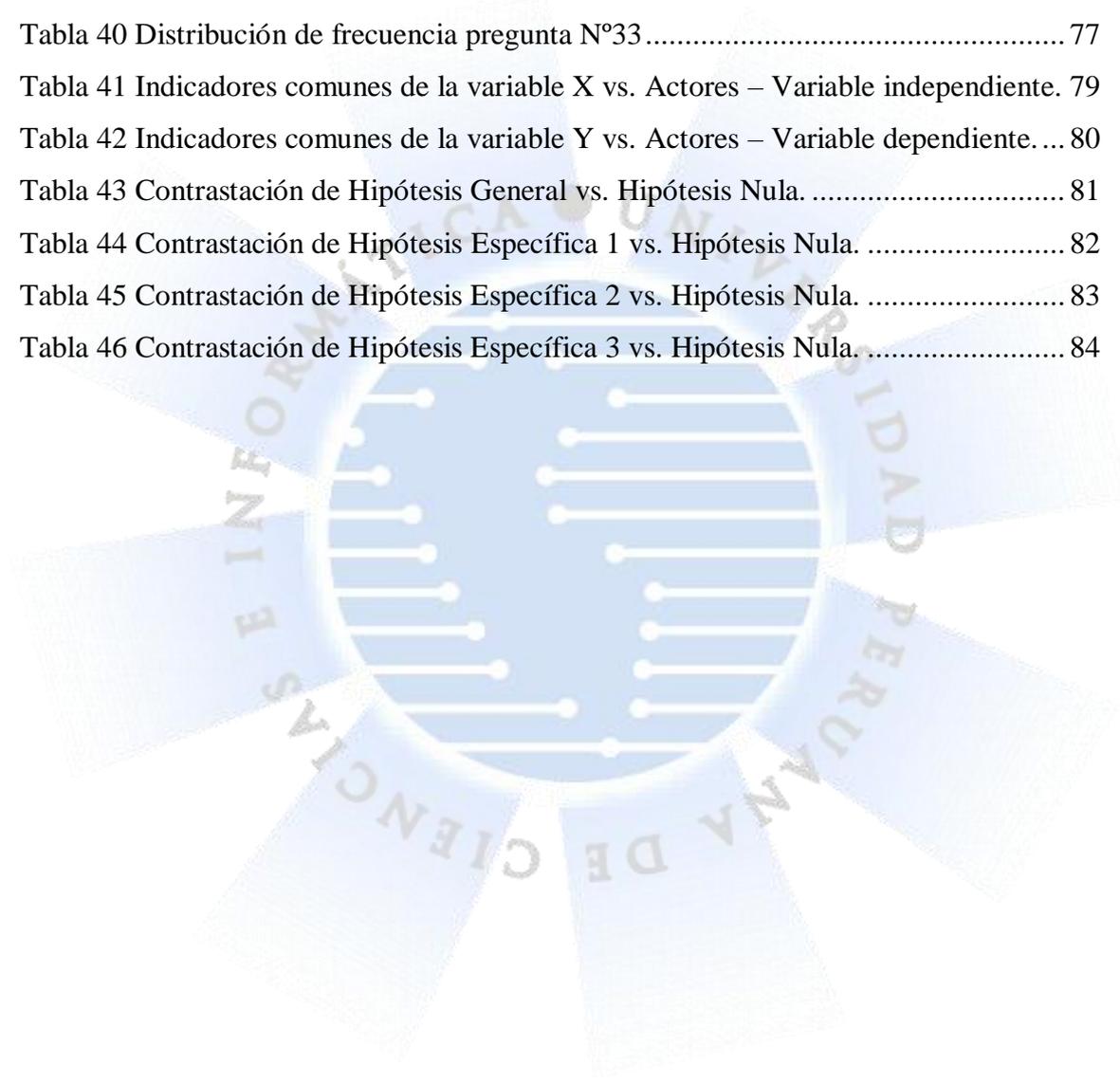
Anexo N° 01	Ficha de validación de instrumento por juicio de expertos	93
Anexo N° 02	Instrumentos de recolección de datos	96
Anexo N° 03	Caso práctico	99
Anexo N° 04	Evidencia de similitud digital	130
Anexo N° 05	Autorización de publicación en repositorio	137



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de la investigación	31
Tabla 2 Matriz de consistencia	32
Tabla 3 Población de la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.	35
Tabla 4 Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable X.....	36
Tabla 5 Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable Y.....	37
Tabla 6 Resultado de confiabilidad	40
Tabla 7 Resultado de confiabilidad detallado	41
Tabla 8 Distribución de frecuencia pregunta N° 1.....	45
Tabla 9 Distribución de frecuencia pregunta N° 2.....	46
Tabla 10 Distribución de frecuencia pregunta N° 3.....	47
Tabla 11 Distribución de frecuencia pregunta N° 4.....	48
Tabla 12 Distribución de frecuencia pregunta N° 5.....	49
Tabla 13 Distribución de frecuencia pregunta N°6.....	50
Tabla 14 Distribución de frecuencia pregunta N° 7.....	51
Tabla 15 Distribución de frecuencia pregunta N° 8.....	52
Tabla 16 Distribución de frecuencia pregunta N° 9.....	53
Tabla 17 Distribución de frecuencia pregunta N° 10.....	54
Tabla 18 Distribución de frecuencia pregunta N° 11.....	55
Tabla 19 Distribución de frecuencia pregunta N° 12.....	56
Tabla 20 Distribución de frecuencia pregunta N° 13.....	57
Tabla 21 Distribución de frecuencia pregunta N° 14.....	58
Tabla 22 Distribución de frecuencia pregunta N° 15.....	59
Tabla 23 Distribución de frecuencia pregunta N° 16.....	60
Tabla 24 Distribución de frecuencia pregunta N° 17.....	61
Tabla 25 Distribución de frecuencia pregunta N° 18.....	62
Tabla 26 Distribución de frecuencia pregunta N° 19.....	63
Tabla 27 Distribución de frecuencia pregunta N° 20.....	64
Tabla 28 Distribución de frecuencia pregunta N° 21.....	65
Tabla 29 Distribución de frecuencia pregunta N° 22.....	66
Tabla 30 Distribución de frecuencia pregunta N° 23.....	67
Tabla 31 Distribución de frecuencia pregunta N° 24.....	68
Tabla 32 Distribución de frecuencia pregunta N° 25.....	69

Tabla 33 Distribución de frecuencia pregunta N° 26.....	70
Tabla 34 Distribución de frecuencia pregunta N° 27.....	71
Tabla 35 Distribución de frecuencia pregunta N° 28.....	72
Tabla 36 Distribución de frecuencia pregunta N° 29.....	73
Tabla 37 Distribución de frecuencia pregunta N° 30.....	74
Tabla 38 Distribución de frecuencia pregunta N°31.....	75
Tabla 39 Distribución de frecuencia pregunta N°32.....	76
Tabla 40 Distribución de frecuencia pregunta N°33.....	77
Tabla 41 Indicadores comunes de la variable X vs. Actores – Variable independiente. 79	
Tabla 42 Indicadores comunes de la variable Y vs. Actores – Variable dependiente.	80
Tabla 43 Contrastación de Hipótesis General vs. Hipótesis Nula.	81
Tabla 44 Contrastación de Hipótesis Específica 1 vs. Hipótesis Nula.	82
Tabla 45 Contrastación de Hipótesis Específica 2 vs. Hipótesis Nula.	83
Tabla 46 Contrastación de Hipótesis Específica 3 vs. Hipótesis Nula.	84



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 FODA de la Empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.	25
Figura 2 Organigrama de la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.	26
Figura 3 Resultado descriptivo pregunta N° 1.....	45
Figura 4 Resultado descriptivo pregunta N° 2.....	46
Figura 5 Resultado descriptivo pregunta N° 3.....	47
Figura 6 Resultado descriptivo pregunta N° 4.....	48
Figura 7 Resultado descriptivo pregunta N° 5.....	49
Figura 8 Resultado descriptivo pregunta N° 6.....	50
Figura 9 Resultado descriptivo pregunta N° 7.....	51
Figura 10 Resultado descriptivo pregunta N° 8.....	52
Figura 11 Resultado descriptivo pregunta N° 9.....	53
Figura 12 Resultado descriptivo pregunta N° 10.....	54
Figura 13 Resultado descriptivo pregunta N° 11.....	55
Figura 14 Resultado descriptivo pregunta N° 12.....	56
Figura 15 Resultado descriptivo pregunta N° 13.....	57
Figura 16 Resultado descriptivo pregunta N° 14.....	58
Figura 17 Resultado descriptivo pregunta N° 15.....	59
Figura 18 Resultado descriptivo pregunta N° 16.....	60
Figura 19 Resultado descriptivo pregunta N° 17.....	61
Figura 20 Resultado descriptivo pregunta N° 18.....	62
Figura 21 Resultado descriptivo pregunta N° 19.....	63
Figura 22 Resultado descriptivo pregunta N° 20.....	64
Figura 23 Resultado descriptivo pregunta N° 21.....	65
Figura 24 Resultado descriptivo pregunta N°22.....	66
Figura 25 Resultado descriptivo pregunta N° 23.....	67
Figura 26 Resultado descriptivo pregunta N° 24.....	68
Figura 27 Resultado descriptivo pregunta N° 25.....	69
Figura 28 Resultado descriptivo pregunta N° 26.....	70
Figura 29 Resultado descriptivo pregunta N° 27.....	71
Figura 30 Resultado descriptivo pregunta N° 28.....	72
Figura 31 Resultado descriptivo pregunta N° 29.....	73

Figura 32 Resultado descriptivo pregunta N° 30.....	74
Figura 33 Resultado descriptivo pregunta N° 31.....	75
Figura 34 Resultado descriptivo pregunta N° 32.....	76
Figura 35 Resultado descriptivo pregunta N° 33.....	77



CAPÍTULO I - PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C., es una empresa del rubro de construcción dedicada a la venta de cristales, aluminios y accesorios con cinco años de operatividad en el mercado encontrándose en crecimiento y comprometida a brindar excelente calidad en sus productos y servicios que ofrece a sus clientes satisfaciendo así las expectativas de los mismos.

Como todo ente comercial su motivo fundamental es la compra y venta de bienes para la cual se manejan inventario de mercaderías, el registro y la valuación de los mismos, ya que de eso dependerá el objetivo de la empresa que es el obtener beneficios, por este motivo se hace necesario tener un sistema de auditoría interna que optimice la gestión de almacén y así evitar descontrol y retrasos que perjudiquen su desarrollo empresarial.

Mediante estudio previo realizado en la empresa, notamos una deficiente auditoría interna ya que no existe un nivel de cumplimiento del plan anual, falta de estrategias de trabajo y no se da la utilidad debida a los informes de auditoría.

En lo referente al nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría no se ha desarrollado un seguimiento y verificación que respalde el cumplimiento de las actividades descritas en base a los riesgos del negocio, es decir que el enfoque es el mismo año tras año, porque no existe una fiscalización periódica, ni establecimiento de lineamientos para la aplicación de una metodología en las áreas específicas que ayuden el fortalecimiento de la auditoría interna empresarial. También se nota el incumplimiento del mismo en plazos establecidos ya que no cuenta con un cronograma y así no se pueden plantear recomendaciones oportunamente.

Se ve un deficiente trabajo de auditoría ya que en su función no tienen estrategias definidas que impacten e influyan en el objetivo y competitividad de la empresa. Una de las áreas importantes es la del almacén el cual requiere la aplicación del control interno, así poder medir la efectividad del manejo de inventarios y fijar procedimientos correctivos para evitar una mayor ocurrencia de desviaciones.

Respecto a la utilidad del informe, es irrelevante ya que se incluyen problemas insignificantes sin preocuparse en los que son realmente importantes, esto se ve como resultado de que no realizan entrevistas a los empleados de la empresa y no constatan los hechos con la documentación de la empresa, luego lo emiten tardíamente y no le dan el seguimiento adecuado.

Como efecto es necesario que en la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C., se diseñe y aplique un conjunto de medidas organizativas y operativas con el objetivo de realizar un adecuado sistema de auditoría interna, la cual permitirá la verificación eficiente de que todas las transacciones de la cuenta de inventario estén registradas y valuadas así garantizar la correcta determinación de las cantidades físicas logrando la optimización en la gestión de almacén ya que se han visto ciertas deficiencias respecto a la ubicación y tamaño del almacén, control de inventarios y control de calidad.

Debido a la ubicación y tamaño se observa la falta de espacio, la mercadería esta almacenada de forma poco ordenada sin contar con la codificación e identificación de los productos y a su vez se pierde tiempo al no encontrar la mercadería y demora para la entrega ocasionando pérdida de ventas. También en los conteos físicos se verifican materiales deteriorados por las malas condiciones de almacenamiento ya que existen algunos productos que por sus características requieren tratamientos específicos.

En lo que se refiere a control de inventarios existe inexactitud de stock posiblemente por errores humanos ya que la introducción de los datos es de forma manual y esto conlleva a la desinformación en tiempo real de las existencias en el almacén, es decir no hay un stock fiable y se ve reflejado en la inconsistencia entre lo registrado y la mercadería física. Como consecuencia a la falta de stock se interrumpirá o cancelará la venta teniendo así problemas en el servicio al cliente.

La falta de una cultura orientada al monitoreo del control de calidad trae como consecuencia que los productos presenten irregularidades o no satisfagan las necesidades del consumidor disminuyendo su credibilidad en cuanto a calidad y competitividad en el mercado.

1.2 Formulación del Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

- ¿En qué medida la Auditoría Interna influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿En qué medida el nivel de cumplimiento del plan anual de Auditoría, influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018?
- ¿En qué medida el impacto de las estrategias de auditoría influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018?
- ¿En qué medida la utilidad de los informes de auditoría influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores- Perú 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la influencia de la Auditoría Interna en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.
- Determinar la influencia del impacto de las estrategias de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

- Determinar la influencia de la utilidad de los informes de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación de la Investigación

1.4.1.1 A Nivel Teórico

La presente investigación se enfocará a estudiar el problema existente en el proceso de la Auditoría Interna, establecer los beneficios que se logrará al implementar un plan operativo de la misma y así obtener la correcta información en relación a la gestión de almacén, el cual permitirá optimizar las mejoras que se alcanzan en toda organización cuando la auditoría interna es planeada y desarrollada apropiadamente. La empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C., justifica la investigación porque la implementación de una auditoría interna va a minimizar riesgos de manera que pueda detectar alguna deficiencia y tomar las acciones de mejoras en la empresa, conllevando a que los objetivos y metas resulten beneficiosas.

1.4.1.2. A Nivel Metodológico

Se justifica metodológicamente porque como autora tendré en cuenta la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación como el cuestionario y las guías de entrevistas, que me facilitarán la recolección de datos, los cuales serán procesados en un software que van a medir las variables de este estudio. Este resultado es muy importante porque permite reconocer la validez y confiabilidad de la presente investigación, determinando así la significación que tiene la aplicación eficiente de la Auditoría Interna en la gestión de almacén de una empresa.

1.4.1.3 A Nivel Práctico Social

Esta investigación se justifica a nivel práctico porque ayudará a resolver mediante estrategias las deficiencias halladas en los procedimientos de Auditoría Interna, trayendo como consecuencia la mejora de la gestión de almacén, situación que permitirá el logro de los objetivos trazados por L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. en el distrito de San Juan de Miraflores. Asimismo, se concluirá mediante recomendaciones, para que de

esta forma la Auditoría Interna se realice objetivamente y evalúe los procedimientos que se realizan en el almacén.

1.4.2 Importancia de la Investigación

La presente investigación es relevante ya que podrá determinar y subsanar las diferentes equivocaciones que se producen por la práctica inadecuada del proceso de Auditoría Interna las que conllevan a tomar decisiones para poder tener un control sobre las actividades que realiza la empresa y también acrecentar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de almacén para que los colaboradores de esta área puedan realizar sus tareas de una manera correcta y previamente establecidas.

1.5 Limitaciones de Estudio

Se basó principalmente en el acceso y uso de la información que la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. pueda proporcionar y desconocimiento del personal del área de almacén de sus propios procesos, por la cual trabajaré con la experiencia adquirida. La empresa cuenta con un mínimo de población que comprenden los trabajadores de almacén, personal del área administrativo y colaboradores en este caso los proveedores.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 A Nivel Internacional

(Matamoros & Cirinos, 2015) Tesis: “Auditoría de control interno a la Empresa Tulicorp S.A. de la ciudad de Guayaquil- Año 2014” Tesis presentada para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana-Ecuador. El objetivo es implementar una auditoría de control interno en los departamentos del área en la compañía Tulicorp S.A., con el fin de evaluar y detectar riesgos inherentes y realizar recomendaciones que alcancen un nivel óptimo en el desempeño de las actividades; el propósito de este trabajo cumple con los objetivos planteados y acordados con la gerencia.

Las conclusiones del autor fueron:

1. El reporte detallado de las actividades evaluadas, los hallazgos encontrados y comunicados en el informe deben posibilitar a la organización llevar a cabo la innovación adecuada para cumplir con las planificaciones estratégicas establecidas por la gerencia. Se efectuó la supervisión de control interno en el área administrativa utilizando cuestionarios según contiene el informe del COSO mediante el cual se estimó la eficacia y se pudo reconocer las fallas que existen en los procedimientos adaptados.
2. Se concluyó que los procedimientos realizados por el área administrativa no se realizan de manera eficaz y en consecuencia no cubren los objetivos que tiene la empresa.
3. Mediante la auditoría efectuada se evaluaron y analizaron los procedimientos que realizan cada área de la empresa, hallando errores y deficiencias en las operaciones, las cuales se pusieron en conocimiento de los directivos mediante el informe de auditoría.

(Cortez, & Solís, 2016) Tesis: “Diseño de un departamento de Auditoría Interna para la Empresa Servicesmart S.A.” Tesis presentada para optar el título de Contador Público Autorizado. Universidad de Guayaquil. La finalidad de esta investigación es implementar un departamento de auditoría interna en la empresa “Servicesmart S.A.” con el objetivo de mejorar el sistema de control interno y el desempeño de sus áreas.

Las conclusiones del autor fueron:

1. Al analizar el contexto existente de la empresa Servcesmart se podrán determinar los probables riesgos, oportunidades, incidencias, los factores demográficos, ecológicos, sociales y políticos que se presenten en el lugar y así ayudar a los directivos a tomar decisiones correctas dentro de la organización.
2. La sección de auditoría interna va a representar una herramienta de mucho interés ya que su finalidad será promover la eficiencia de los procesos planificados, al mismo tiempo le comunicará a la gerencia las recomendaciones indispensables para la optimización de los controles internos.
3. La sugerencia de la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa Servcesmart cooperará a mejorar los procedimientos administrativos, financieros y prever los riesgos más frecuentes que afectan directamente la productividad, los costos y la calidad de los productos.

(Gallegos, 2016) Tesis: “Creación de un Manual Interno de Procedimientos para la Planificación de Auditoría Interna para la Compañía QBE Seguros Colonial S.A.” Tesis presentada para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Universidad Internacional del Ecuador. El propósito de la investigación es crear un plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría interna para los departamentos de la compañía QBE Seguros Colonial S.A., basada en riesgos, que contemple la identificación de los riesgos de los entes auditables por medio de la evaluación de factores de riesgos y que considere en el análisis las normas y regulaciones vigentes emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador que podrían impactar en las principales líneas del negocio de la Compañía, a través de la investigación de auditoría y riesgos, con el fin de establecer un procedimiento detallado de los distintos pasos para obtener un adecuado plan de auditoría.

Las conclusiones del autor fueron:

1. Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna implantan el proceso de planificación de auditoría como un paso fundamental en su desarrollo profesional ya que solicita contar con el enfoque de riesgo de una organización.
2. Esta práctica debe considerar todos los riesgos que pueden afectar a una empresa, debe estar documentado y así respaldar el juicio profesional del auditor.
3. El manual con la metodología de planificación de auditoría para de la compañía QBE Seguros Colonial S.A. tiene un enfoque global, corporativo de empresa multinacional cuyos riesgos están determinados por la casa matriz en Australia. Considera la evaluación

de riesgos corporativos, probables impactos y la necesidad de riesgo sin embargo la metodología de planificación no considera el análisis y segregación de riesgos locales de carácter regulatorio que pueden influir riesgos importantes a la Compañía que al no ser parte de la evaluación de Auditoría los mismos pueden ser perjudiciales para la Compañía ya que no existiría una evaluación independiente que los verifique.

4. La planificación de auditoría es un procedimiento de estudio con enfoque de riesgos que requiere de una metodología que soporte la estructura de auditoría y su alcance, permita soportar el análisis de que áreas, procesos y controles se evaluarán durante un período de auditoría. La normativa es muy variable y puede incrementar lineamientos o disminuirlos, la metodología de planificación debe ser flexible y que sea fácil de contemplar estos cambios importantes.

(Vives & Gonzales, 2016) Tesis: “Auditoría Interna del rubro de inventarios de una empresa PYME productora de lubricantes en el Ecuador” Tesis presentada para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Cuya finalidad de la investigación es llevar a cabo una auditoría interna eficaz en el área de inventarios utilizado en una PYME productora de lubricantes en la ciudad de Guayaquil y así identificar los errores comunes que se desarrollan en la manipulación de los bienes tangibles.

Las conclusiones del autor fueron:

1. Con la finalidad de programar un desarrollo eficaz de la auditoría interna es imprescindible tener definidos los procedimientos vinculados a la manipulación de las existencias, por lo tanto, comprender el desempeño de cada uno de los cargos que intervienen en el mismo, a través de encuestas y entrevistas al colaborador idóneo.
2. Para una adecuada planificación se consideró relevante la intervención del método de valuación y el riesgo innato que se da al manipular los objetos destinados al consumidor, con la finalidad de brindar sugerencias y mejoramiento a los controles preliminarmente implantados por la gerencia de la empresa.
3. Se analizó el procedimiento que implica el registro de las existencias en la PYME productora y comercializadora de lubricantes, hallando la urgencia de diseñar o crear un área de auditoría interna ya que con su aplicación se identificarán los posibles riesgos y probables cuadros de falacias en dicha zona, teniendo en cuenta que es una pequeña empresa la disminución de sus existencias, originadas por la omisión de los controles conllevaría la clausura o liquidación de la empresa.

4. Se examinaron todos los niveles de control con relación a la toma de inventarios, así mismo se determinó que los mismos no son frecuentes, pues el desarrollo de las funciones de los empleados no es el más conveniente de acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas y mientras se desarrolló esta auditoría.

5. Por último se analizó mediante la evaluación de controles y conteos físicos del inventario los saldos de dicho rubro, identificando así un error considerable en lo referente al registro de los egresos de mercaderías.

(Manquilef, 2018) Tesis “Modelo de gestión para el abastecimiento de productos de comercial e industria LIBESA LTDA.” Tesis presentada para optar el grado de Magister en Gestión y Dirección de empresas. Universidad de Chile. El objetivo de la investigación es diseñar un modelo de gestión de compra que apoye la decisión comercial de abastecimiento de productos importados, comercializados por Comercial e industrial Libesa Ltda.

Se presentan a continuación las conclusiones y recomendaciones de esta investigación, las que pueden sintetizarse en los siguientes aspectos relevantes:

1. El nuevo modelo de gestión de compra que apoya el abastecimiento de productos importados, comercializados por Comercial e industrial Libesa Ltda, generará grandes ventajas con relación al modelo utilizado actualmente, esto se desprende de lo que se plantea a continuación.

2. Se desarrolló un modelo de gestión de compras que permite apoyar la decisión comercial de abastecimiento de productos importados, comercializados por Comercial e industrial Libesa Ltda. Siendo esto, el objetivo general de esta tesis.

3. El modelo de gestión de compras generado cumple a cabalidad con los objetivos específicos que se trazaron al comienzo del desarrollo de la presente tesis, que corresponden a lograr eficiencia y mejoras significativas en el proceso de compra de la compañía.

2.1.2 A Nivel Nacional

(Romero, 2017) Tesis: “Propuesta de Implementación de un modelo de gestión de procesos en el área de logística para reducir los costos de la empresa Tgestiona Logística S.A. Año 2018” Tesis presentada para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad Privada del Norte. El objetivo de la investigación es determinar el impacto de un modelo

de gestión de procesos en el área de logística en la reducción de los costos de la empresa TGestiona Logística S.A., durante el año 2018.

Tipo de diseño de investigación: Por la orientación es aplicada y por el diseño es no experimental-transversal.

La población está representada por los procesos en el departamento de logística de la empresa TGestiona Logística S.A. La muestra contiene la misma cantidad de elementos que la población, los procesos en el área de logística de la empresa TGestiona Logística S.A. Corresponde un muestreo no probabilístico por conveniencia. Las conclusiones del autor fueron:

1. Se ejecutó la propuesta de implementación del modelo de gestión de procesos en el área de logística, logrando reducir los costos de la empresa TGestiona Logística S.A., reconociendo causas raíces en el área de logística, a las cuales se les da solución a través de los mecanismos para mejorar la condición actual existente.
2. En la evaluación de la condición actual de los procedimientos del área logística se determinó que existe carencia de un patrón en las actividades realizadas, falta de capacitación al personal, omisión de indicadores de control, falta de orden y limpieza e insuficiencia de auditorías en el área de logística.

(Bambaren, 2017) Tesis: “Aplicación de la gestión logística para mejorar la productividad del almacén de la empresa Braillard S.A. La Victoria 2017” Tesis presentada para optar el título de Ingeniero Industrial Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación es determinar en qué medida la aplicación de la gestión logística mejora la productividad del almacén de la empresa Braillard SA. La población de esta investigación está comprendida por las operaciones de despacho a nivel de Lima Metropolitana realizados en 42 días de trabajo efectivo.

Las conclusiones del autor fueron:

1. Se deduce que el desarrollo adecuado de la gestión logística incrementará la actividad productiva del área de almacén de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. Que se da como resultado de una apropiada administración, diseño y tratamiento de los procedimientos logísticos, se cambió de una actividad productiva antes de 79%, a una actividad productiva luego de las correcciones puestas en marcha de 87%, la cual se interpreta como un aumento de un 10% en porcentaje de la actividad productiva en el departamento de inventarios de la organización, contribuyendo a la mejoría de la expedición de los productos como son los lubricantes a los lugares y domicilios solicitados por los consumidores y/o compradores, en

período, suma, documentos; y consiguiendo además la disminución de los costos de operación .

2. En conclusión la utilización adecuada de los procedimientos logísticos incrementa la eficacia del departamento de inventarios de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. La eficacia del departamento de inventarios anteriormente a la puesta en marcha de las medidas de mejoría era de 88% y posterior de ejecutadas las actividades de mejoría se consiguió una eficacia de un 93%, este resultado da a conocer que hay un acrecentamiento de un 6% de porcentaje, de la eficacia entre el anterior y el posterior. Alcanzando que los envíos de los productos sean ejecutados a la menor brevedad posible desde que se realiza la petición de los productos con diferentes destinos de entrega.

3. Por conclusión la aplicación adecuada de los procedimientos logísticos incrementa la eficiencia de la empresa Braillard SA, La Victoria, 2017. La eficiencia del departamento de almacén antes de la aplicación de los procedimientos de manera adecuada era de un 89% y luego de la aplicación de las técnicas de mejoría se consiguió un valor de eficiencia de un 94%, referidos porcentajes deducen un aumento de un 6% entre la eficiencia de anterior y posterior analizada. Debido a los cambios realizados en el departamento de inventarios y al uso adecuado de los procedimientos en lo que se refiere control de calidad y manejo de inventarios vemos como resultado la mejoría en las labores realizadas.

(Pérez, 2018) Tesis: Auditoría interna y su incidencia en el control contable en la empresa constructora Pérez y Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, año 2017” Tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo. El objetivo principal es estudiar la auditoría interna e instaurar su incidencia en el control contable en la empresa Constructora Pérez y Pérez SAC de la ciudad de Moyobamba, año 2017. Aquel trabajo de investigación tuvo como población a los colaboradores de la empresa Constructora Pérez y Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba.

La muestra tuvo como integrantes al Gerente general, personal del área contable en este caso el Contador y 04 asistentes contables de la empresa Constructora Pérez y Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, asimismo un conjunto de documentos que demuestran los registros contables y financieros de la empresa del año 2017. Las conclusiones del autor fueron:

1. Conforme a los resultados de la evaluación de la lista a cotejar, se deduce que un 41.71% de los procedimientos de auditoría se llegan a realizar, y un 58.30% no se

realizan. Lo que resuelve que la auditoría interna efectuada por la empresa Constructora Pérez y Pérez SAC de la ciudad de Moyobamba es insuficiente. La auditoría interna, dentro de la organización se está desarrollando y llevando a cabo de manera ineficiente, ya que el profesional de auditoría no le da la importancia debida a la información relevante en el momento de efectuar su investigación y por parte de la administración de la empresa no inspecciona ni da seguimiento continuo al desarrollo de como se está llevando a cabo la auditoría interna, del mismo modo no se verifican los procesos contables para constatar su cumplimiento y tener la certeza de se ha realizado una auditoría objetiva.

2. En conclusión se demuestra que la variable I incide significativamente en la variable II ya que la organización presenta carencias en lo que es el desarrollo de la Auditoría Interna que afectan significativamente al control contable.

3. Como resultado se deduce que la evidencia estadística de correlación P es de 0.749, por la cual se revela que hay una correlación alta. La significatividad, es alta porque la evidencia estadística muestra que los resultados presentan (0,000 sig. Bilateral). Es por ello que se acepta la hipótesis alterna: La Auditoría interna es deficiente e incide de manera significativa en el Control Contable en la empresa Constructora Pérez y Pérez SAC de la ciudad de Moyobamba, año 2017.

(Veliz, 2017) Tesis: “Auditoria interna y su incidencia en los procesos contables en las empresas de servicio de cable, San Juan de Lurigancho-2017” Tesis presentada para optar el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo. El propósito primordial es precisar de qué manera la auditoria interna incide en los procesos contables en las empresas de servicio de cable, San Juan de Lurigancho 2017. Su población de la investigación está conformada por un total de 65 trabajadores contables y de finanza en las empresas de servicio de cable, San Juan de Lurigancho-2017.

La muestra de la investigación se obtuvo de los cuestionarios realizados a un total de 56 trabajadores contables y de finanza en las empresas de servicio de cable, San Juan de Lurigancho-2017

Las conclusiones del autor fueron:

1. Se resuelve que hay una correlación positiva importante de 0,738 puntos entre la variable I Auditoría interna sobre la variable II Procesos contables. En consecuencia se manifiesta que la auditoría interna es un instrumento valioso para instaurar la estructuración interna de las organizaciones, y sus diferentes componentes como son el

manejo de la contabilidad ya que si se carece de este no habrá una supervisión económica, comercial y en consecuencia no se logrará los fines propuestos por la empresa, por lo tanto la auditoría es una herramienta esencial porque su finalidad es asistir en la misión y visión del ente, debido que su objeto es contribuir a dar correcciones e determinar si las ejecuciones o procesos se están desarrollando de manera adecuada en efecto este sector de averiguación va recaer en el área contable y financiera, para lograr una rentabilidad destacable y conseguir ser conocida por ser competente.

2. Se resuelve que se encuentra correlación positiva significativa de 0,569 puntos entre la variable I Auditoría interna y la dimensión 1 Conjunto de fases contables. Este efecto señala que, de no desempeñar la auditoría interna en los diferentes sectores y departamentos de la organización, fijando objetivos, será perjudicial para toda organización, por lo cual es primordial y preciada la práctica de la auditoría porque incide significativamente en la notoriedad de las organizaciones.

3. Se concluye que hay una correlación positiva significativa 0,812 puntos entre la variable II auditoría interna y la dimensión 2 información financiera. Esta resolución demuestra que la auditoría interna incide porque posibilita eludir que la contabilidad no llegue a exponer pérdidas, resultantes de fraudes, sustracciones, malos manejos, etc., esto quiere dar a conocer que si las empresas implementan el departamento de auditoría interna existirá un control óptimo de todo el activo y pasivo que posee la organización, también en base a las recomendaciones de los hallazgos encontrados, la dirección tomará decisiones financieras, en conclusión la auditoría interna incide porque accederá alcanzar los fines y logros que toda organización tiene planeada.

4. Se deduce que hay una correlación positiva de consideración de 0,373 puntos entre la dimensión 1 agregar valor y mejora operaciones y la variable 2 los procesos contables. Esta conclusión pone en manifiesto que la auditoría interna al acceder aumentar valor y perfeccionar las actividades, beneficia notablemente a los métodos y técnicas que se utilizan en toda organización como son explícitamente los procesos contables, en consecuencia, la instauración e impulso de este departamento en la entidad facilitará conseguir los fines trazados.

(Barraza, 2016) Tesis: “Implementación de la Auditoría Interna y su incidencia en las MYPES del Perú: Caso “Galería Guizado SRL.” Lima, 2015”. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Contabilidad con mención en Auditoría. El objetivo principal es determinar y describir de qué manera

la implementación de la Auditoría interna incide en las Mypes del Perú: Caso “Galería Guizado” SRL. Lima, 2015.

La conclusión del autor fue:

1. Se determina que la instauración de un departamento de auditoría interna incide en la empresa “Galería Guizado SRL, ya que se utilizará como instrumento de inspección en la implementación y práctica del procedimiento del control interno, así mismo la empresa “Galería Guizado SRL, integra el grupo de las Mypes del Perú y a semejanza de las demás, cuenta con los medios indispensables para poder implementarla, pero para ello debe de contar con el personal idóneo que acepte obligaciones de las funciones asignadas, contar con una estructura organizativa estándar donde se establezcan los departamentos según su importancia.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Auditoría Interna

a) Definición

(Santillana, 2013). Define que:

“Auditoría interna es una actividad que colabora con la entidad en obtener sus objetivos; para ello se sujeta de técnicas para analizar los procedimientos del negocio y las actividades relacionadas con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de correcciones. La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la formación de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna proporciona seguridad de que los controles internos implantados son adecuados para disminuir los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.” (p.11)

(Borrajo, 2002). Define por su parte:

“La auditoría interna debe ser una función de control, de administración y de consulta, hay una serie de condicionantes que la caracterizan, como son, la objetividad, la veracidad, la independencia, el cumplimiento de sus normas y la utilización de los métodos de auditoría interna.” (p.51)

(De La Peña, 2011). Nos dice:

“Según la naturaleza del profesional, la Auditoría Interna es una ocupación o labor que la desenvuelven expertos en el tema que desempeñan su práctica en el seno de la organización, frecuentemente en una sección “staff” ante la subordinación de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a inspeccionar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con el propósito de respaldar la integridad de su patrimonio, la autenticidad de la información proporcionada por los diferentes sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus procedimientos de gestión.” (p.5)

De acuerdo a lo mencionado la Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva para mejorar las operaciones de una organización y ayuda a lograr los objetivos y se centra en función a los riesgos empresariales.

Según su ámbito de aplicación, podemos agruparla en auditoría de sector privado o del sector público. La auditoría interna en el sector privado es una actividad autónoma con fines de verificar y dar mejoras a los procedimientos de gestión y control de la empresa, proporcionando orientación sistematizada. Y la auditoría en el sector público es el proceso donde la autoridad custodia la utilización de bienes del estado con el fin de verificar si los procedimientos se realizan de acuerdo a lo programado.

b) Objeto

(Sandoval, 2012). Nos dice que el objeto de una auditoría:

“Consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen. Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable.” (p.37)

(Santillana, 2013). Nos afirma que el objetivo de una auditoría interna es entregar un informe relevante de los resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables y oportunos a la jefatura de una organización luego de haber examinado y evaluado los procesos de administración de riesgos en el sistema de control interno. (p.11)

c) **Ventajas**

(Madariaga, 2004). Nos dice:

“Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración. Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados. Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones comerciales, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros. Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas. Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.” (p.26-27)

(Chavarría, 2016). Señala que una empresa al contar con una auditoría interna tiene la capacidad de conocer a perfección las actividades que realiza la misma, porque contará con la información relevante y oportuna, debido a que existe la aceptación de los miembros de la organización realizándose con confianza el proceso de auditoría. (p.11)

2.2.1.1 Plan de Auditoría

(Martínez, 2013). Define que:

La Planeación de la Auditoría es la fase donde se puntualiza previamente el objeto de la auditoría, la orientación de auditoría, la táctica de auditoría, se especifican las características principales de la empresa y sus actividades, sus riesgos primordiales, se proyectan los procedimientos de auditoría, principalmente los vinculados con las áreas de mayor riesgo, se presupuesta el tiempo para la auditoría. Frecuentemente se intenta señalar cualquier situación, procedimientos o técnicas que puedan ser utilizadas mientras se desarrolle la auditoría. (p.25)

(Sandoval, 2012). Nos dice que el auditor debe aplicar su criterio profesional al determinar que procedimiento o plan de auditoría se ejecutará en una organización según las operaciones que realice la misma. Previa investigación y tomando los aspectos más importantes a auditar, lo realizará conforme a las normas aplicables, mediante los papeles de trabajo, brindando mediante un informe todos aquellos aspectos importantes que son evidencia de una auditoría eficaz y relevante. (p.52)

(Vilar,1999). En la etapa de la preparación de la auditoría se debe destacar tareas importantes como es la planeación, preparar los papeles de trabajo y definir las tareas del equipo auditor. La planeación la debe realizar el jefe auditor con la ayuda de su equipo, coordinando y asignando en el plan los roles a seguir de manera individual. (p.88)

2.2.1.2 Estrategias de la Auditoría

(Santillana, 2013). Nos dice que es recomendable que en la práctica el auditor interno utilice las estrategias que aplica el auditor externo, con el propósito de unir los criterios técnicos ya que se debe seleccionar un plan adecuado de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas. Una estrategia practica puede aumentar la efectividad de la auditoria y aminorar la carga financiera de un trabajo complicado y lo puede aplicar un auditor interno o externo. (p.15)

(Sandoval, 2012). Sobre las estrategias de auditoria, no existe un sistema inflexible, ya es juicio del auditor considerar que técnicas y procedimientos utilizará en su plan de auditoría de acuerdo a la evaluación realizada según el tipo de organización a auditar con el objetivo de resguardar, mejorar el funcionamiento y apoyar en la toma de decisión de las organizaciones. (p.52)

2.2.1.3 Informe de Auditoría

(Sandoval, 2012). Define que “Los papeles de trabajo constituirán la prueba plena del trabajo realizado por el auditor, ya que fundamentan la opinión o informe realizado, constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información siendo la única prueba que tiene el auditor respecto a la solidez y calidad de su trabajo. Esta documentación proveerá la evidencia de la naturaleza y extensión en las técnicas y procedimientos de auditoria siendo la prueba del cuidado y la diligencia con la que el auditor realizó su examen. A su vez consignarán los conocimientos del auditor respecto del área auditada, así como su habilidad para analizar problemas e identificar situaciones relevantes, reflejando los hábitos de orden, limpieza, visión e ingenio del auditor para realizar su trabajo.

Constituirán el medio más importante a través del cual se lleva a cabo el proceso de supervisión de la auditoria en sus diferentes niveles, sirviendo para calificar la calidad de la planeación de la auditoria el avance entre los tiempos estimados y reales de ejecución atendiendo a la calidad de los resultados.” (p.52)

(Martínez, 2013). Indica que si la documentación adquirida e investigada no suministra la información que solicita la organización, se escoge como opción el procedimiento de entrevistas al personal competente, en las que se desarrollan las preguntas vinculadas con aquellos aspectos que se requieran extender. Este procedimiento proporciona la información, pero conseguiría ser un poco más lento por someterse a la disponibilidad del personal de la empresa; esto en cierta forma incrementará los costos del servicio de auditoría, por lo que sería más económico conseguir toda la información posible a través de manuales u otros documentos, y apoyarse en entrevistas para la menor cantidad posible de información. Aunque cuando forzosamente deben desarrollarse entrevistas con personal del cliente, el tiempo de espera de las entrevistas puede destinarse a desarrollar otros procedimientos de auditoría, para no incrementar el costo de una entrevista de recolección de información.

Cuando la organización real es diferente a la teórica planteada en los manuales, es elemental optar por las entrevistas con el personal de la empresa cliente, para estipular los procedimientos, funciones, fórmulas y archivos que realmente existen. Asimismo, ante empresas que no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos, se hace más necesario este procedimiento de auditoría, ya que se dependerá de lo que se obtenga de información a través de las entrevistas al personal idóneo de la organización.

La información obtenida en las entrevistas, puede ser información general o detallada, según la consideración del área que se analiza, del tiempo programado para ese departamento, de la habilidad del auditor, de la capacidad verbal de quien facilita la información y de su disponibilidad de tiempo. Para casos en que la empresa no tiene manuales de funciones y procedimientos, es conveniente tener ya planteados cuestionarios específicos para la información que se busque, principalmente cuando se pretende obtener únicamente información general sin mucho detalle. Esto coopera a ahorrar tiempo en la obtención de información, tanto para el auditor como para el personal de la empresa. (p.48)

(Soy, 2012). Nos dice que el informe de investigación pone de manifiesto los desperfectos identificados y emite una serie de recomendaciones para disminuir las deficiencias identificadas. (p.46)

2.2.1.4 Evidencia de la Auditoría

(Espino,2014). Viene a ser toda referencia que el profesional de auditoría recolecta y utiliza para llegar a la conclusión y que fundamente su opinión, uno de estos informes son los estados financieros. Estos informes tienen que ser confiables y razonables, es decir obtenidos mediante un sistema de control y plasmados en documentados y no de manera verbal. Entre los tipos más importantes de evidencia de auditoría mencionaremos: Sistema de informe contable, evidencia documental, informes de terceros y las evidencias físicas como son la toma de inventario de productos y activos fijos. (p.6)

2.2.2 Gestión de Almacén

2.2.2.1 Almacén

(Anaya, 2008). Señala que el origen de la palabra almacén se refiere a una instalación específica para el alojamiento de productos de diferentes cualidades y pueden ser materiales, mercaderías para la venta u herramientas, de acuerdo a lo que nos enfocamos en esta investigación, nos referimos específicamente puntos de acopio que tienen como misión el alojar y repartir materiales y/o productos objeto de fabricación o comercialización de acuerdo con los conceptos modernos de logística de distribución. En conclusión, nos referimos a los stores que viene a ser el lugar donde físicamente se almacenan los stocks de productos comerciales o industriales que después van a ser objeto de distribución o transformación. (p.19)

(De Diego, 2015). Nos dice que el almacén es un espacio físico donde se realiza la recepción, vigilancia, mantenimiento y envío de mercancías. Es el inmueble donde se conserva cualquier tipo de producto y donde se venden artículos al por mayor. A lo largo de los años el almacén se ha denominado de diferentes maneras como: Silo (época romana), al-maizén (durante la presencia musulmana en España) y también se les llama dock, vocablo de origen neerlandés utilizado para denominar a los almacenes de depósito situados en los muelles como almacén de tránsito donde las mercaderías quedaban en depósito sin pagar derechos de aduana hasta su venta en el país o su exportación.

Los almacenes son instalaciones necesarias para albergar cualquier tipo de producto y se ordenaran en función al producto. (p.3)

(Escudero, 2015). La palabra almacén lo define al edificio o lugar donde se conservan o depositan mercancías o productos. El almacén como depósito de mercancías ha pasado

por varias denominaciones a lo largo de los años. Durante la denominación del Imperio romano se llamaba “silo” y era un espacio subterráneo que se utilizaba para almacenar productos de primera necesidad. Luego, durante el período de presencia musulmana en la península, dominación árabe, los depósitos de cereales o graneros se construyeron sobre la superficie y se denominaron “al- maizén”; vocablo del cual deriva la denominación actual “almacén”, aunque también se utilizan los términos “silo” y “dock”. (p.8)

2.2.2.2 Gestión de Almacén

(Anaya, 2008). Define que son todas las operaciones desarrolladas en el área de inventarios con la finalidad de alcanzar una alta calidad en el servicio al comprador, acoplado con una disminución tajante de los stocks, han impulsado la exigencia de contar con una regulación eficiente en los almacenes, conformando hoy en día, uno de los aspectos fundamentales para una adecuada administración de la distribución. Según los avances de la tecnología de hoy en día, ya sea en el área de la manipulación física de mercaderías como en los procedimientos de almacenaje, conjuntamente con el empleo extensivo de la informática, han establecido un campo de cultivo competente y relevante con la finalidad de que los almacenes conformen una de las áreas donde se aplican procedimientos técnicos dentro de la distribución física, recepción, almacenaje y entrega al cliente. (p.20)

(Correa, Gómez & Cano, 2010). Nos dice que el proceso logístico es un componente primordial para alcanzar el buen uso de los recursos y capacidades existentes dentro del almacén dependiendo de las propiedades y el volumen de los productos a almacenar. (p.149)

2.2.2.3 Diseño del Almacén

(Pérez, 2006). Nos dice que diseñar un almacén es uno de los aspectos aparentemente más sencillos, pero que en la práctica el más complicado es la distribución del espacio. Aunque el diseñador de un almacén siempre desearía más espacio del que dispone, los factores externos suponen una seria limitación por ello la distribución del espacio de ser evaluada. Cuando se determina el espacio interno y externo que hay en un almacén se producen situaciones en las cuales se decidirá instalar un almacén nuevo, ampliarlo o reorganizarlo. En la distribución de un almacén genéricamente son requisitos

indispensables, el aprovechar al máximo el espacio, minimizar la manipulación de los materiales, acceder fácilmente al producto, flexibilidad para la colocación de los productos y capacidad de poder controlar las cantidades almacenadas. (p.35)

(López, 2010). La organización interna de un almacén puede alterarse fácilmente, mientras que su tamaño limitará durante un largo período de tiempo las actividades que se realicen en él. Si se elige un almacén de tamaño inapropiado su capacidad no será estable. Se tendrá que seguir estrategias como construir nuevas instalaciones, alquilar otro lugar o modificar el almacén existente. (p.26)

2.2.2.4 Stock

(Mauleón, 2008). Define que stock es la cantidad de productos que se encuentran almacenados, luego serán destinados como venta o uso con el objeto de disponer: De la cantidad suficiente, en el momento indicado, en el lugar específico y con el mínimo costo. Estas características precisan el fin de la administración del stock. En sí el stock es un medio para brindar una buena respuesta a la demanda del cliente, atendiéndolo en su momento, cubriendo las cantidades requeridas y a un precio que deje una utilidad en la empresa. (p.2)

(De Diego, 2015). El stock de una empresa es el conjunto de existencias o productos almacenados, tanto para el uso en la producción de la empresa o para su venta. La afinidad entre la gestión de stocks y la gestión de almacén es muy cercana, debido a que están en permanente intercambio de información. (p.1)

2.2.2.5 Método PEPS

(Horngren, Sundem & Elliot) Es un método de valuación de inventarios en el cual se vende lo primero que entro en almacén y el costo de las últimas adquisiciones se atribuyen a las existencias de inventario final. (p.230)

2.2.2.6 Uso de Papel y Lápiz

(Mora, 2011). Es un método que está expuesto a errores humanos al escribir e ingresar los datos y la forma en que lo hacen, muchas veces son ilegibles, es así que no permite un control automático de las existencias. En la actualidad, a pesar de existir nuevas tecnologías de información, en muchas organizaciones se sigue utilizando este

procedimiento arcaico, ya sea porque carecen económicamente o por irregularidades e informalidad de quienes lo realizan. (p.11)

2.2.2.7 Registro en Tablas de Excel

(Mora, 2011). Es un método que está sujeto a errores de transcripción, facilita un control de existencias, pero no es un resultado en tiempo real. Es usado comúnmente por las empresas al no contar con un sistema de lectura de información mediante el código de barras, lo cual obliga al auxiliar de recibo a registrar las cantidades, referencias, orden de compra, etc., inicialmente en un archivo de dicho programa para luego ser copiados al sistema central de la empresa que controla los movimientos de las existencias. (p. 11-12)

2.2.2.8 Organización del Trabajo en el Almacén

(De Diego, 2015). En la actualidad las empresas consideran mucho el trabajo en equipo, debido a que las personas son un activo, ya que ellas aportarán su experiencia laboral y procedimientos que ayudaran a conseguir los objetivos de la organización, ya que por naturaleza el hombre es un ser social y al estar en grupo se siente más seguro, fuerte y orgulloso, es por esto que se trabajará armoniosamente en el área que se le designe. (p.3)

(López, 2010). El organizar los procedimientos en el área de almacén de una empresa es una labor con muchas dificultades. Una herramienta que ayuda en esta tarea es la que facilitan los organigramas. Siendo este la representación gráfica de la empresa o de un área específico, reflejando ahí sus distintos departamentos y jerarquías. (p.11)

2.2.2.9 Control de Calidad

(Verdoy, Mateu, Sagasta & Sirvent, 2006). Es un procedimiento para optimizar la calidad de los productos, cuidando y mejorando la calidad ofrecida con el fin de satisfacer el requerimiento del cliente. (p.13)

2.2.2.10 Talento Humano

(Alles, 2009) Es una estrategia que desarrolla e incorpora nuevos integrantes en la organización con la finalidad de incrementar la competitividad empresarial, reteniendo al personal de alto rendimiento, clasificándolos por su conocimientos, competencias, valores y experiencia. (p.15)

2.2.3 Empresa: L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.

2.2.3.1 Reseña Histórica de la Empresa:

Es una empresa peruana, localizada en sus inicios en Avda. De Los Héroes 1325, San Juan de Miraflores, Lima, inició sus actividades económicas el 02 de Mayo del 2014.

L&M Glass Servicios Generales S.A.C. apertura sus actividades con el apoyo de dos colaboradores que realizaban el trabajo de atención al cliente y entrega de los productos, siendo en ese entonces una vidriería pequeña que recién iniciaba sus actividades, las transacciones comerciales eran al contado y con la atención directa al público, se habilitaba el material en una sola mesa de corte siendo incómodo y de riesgo tanto para el personal y para el cliente; es así como a fines de ese año la Sra. Epifania Quispe Ramos De Salazar decide mudarse en calidad de alquiler a un local más amplio ubicado en Avda. José Carlos Mariátegui Mza. Q Lote 13 en distrito de San Juan de Miraflores lugar donde actualmente desarrolla sus funciones.

A inicios del año 2015 se presentó en nuestra empresa el representante de una de las empresas más grandes del Perú en el rubro de vidrios y aluminios: FURUKAWA quien representada por su asesor comercial Sr. Carlos Sakata propone la distribución de vidrios y aluminios a un mejor precio en el mercado local, puesto que de acuerdo al estudio de mercado realizado por ellos, San Juan de Miraflores era un distrito en el cual había una oportunidad muy importante para empezar la realización de este tipo de comercialización ya que hasta ese entonces en esta zona existía un monopolio que era liderado por COPORACION MIYASATO que era el único proveedor conocido por los comerciantes de la zona y como en ese entonces empoderaban la distribución de vidrios y aluminios manteniendo precios muy altos a los cuales el consumidor promedio no podía llegar.

Por este motivo L&M Glass Servicios Generales S.A.C. optó por la adquisición y venta de estos productos de la firma FURUKAWA, pues efectivamente los precios que manejaban eran favorables para nuestros clientes, nos daban facilidades de pago y los productos eran de buena calidad, en nuestros tres primeros años obtuvimos demandas y ventas que se multiplicaron grandemente, alcanzando la perspectiva del negocio llegando a desplazar en tan corto tiempo a empresas creadas con mucha anterioridad y que se mantenían líderes en el mercado . En la actualidad L&M Glass Servicios Generales S.A.C. se encuentra en un gran momento, creciendo en medios y servicios, incorporando productos novedosos y comprometiéndose con la calidad, mejora continua y así poder satisfacer la demanda de nuestros clientes.

2.2.3.2 Constitución Legal

Esta empresa fue inscrita el 23 de abril del 2014 en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos como una Sociedad Anónima Cerrada.

Siendo socios fundadores y aportes:

Epifania Quispe Ramos De Salazar: Peruana, casada con Jaime Reynaldo Salazar Cruz, empresaria, suscribe 5,700 acciones.

Walter Daniel Ausejo Ramos: Peruano, soltero, empresario, suscribe 300 acciones.

Tendrá como objeto principal dedicarse a:

Venta de vidrios y aluminios, maquinas industriales, accesorios; así como su distribución servicios, comercialización, representación importación, exportación al por mayor y menor de toda clase de bienes de vidrios y aluminios, para cumplir dicho objeto podrá realizar todo aquellos actos y contratos que sean lícitos sin restricción alguna.

Duración: Indefinida

Domicilio: Lima, pudiendo establecer sucursales en cualquier lugar del país o del extranjero.

Capital Social: S/. 6000.00 Nuevos Soles, dividido en 6,000 acciones nominativas de S/.1.00 Nuevo Sol cada una, pagado totalmente.

Se nombra como:

Gerente General a la Sra. Quispe Ramos de Salazar, Epifania, identificada con DNI N° 40405346, quien a sola firma contara con todas las facultades contenidas en el artículo quinto del estatuto, asimismo, podrá delegarlas cuando considere conveniente.

2.2.3.3 Aspectos Administrativos

a) Misión:

Somos una empresa comercial líder en la venta de aluminios, vidrios y accesorios, teniendo la facultad para cubrir la demanda del rubro de construcción, con los mejores estándares de calidad, ofreciendo garantía y confiabilidad a nuestros clientes, en nuestros productos brindados, ayudando así al crecimiento económico y social del país.

b) Visión:

Ser la empresa líder en la comercialización y distribución de vidrios, aluminios y accesorios a nivel zonal presentando nuestros productos de calidad para la satisfacción de nuestros clientes, alcanzando así el primer lugar como proveedores de productos para grandes y pequeños proyectos de construcción.

c) Objetivos estratégicos:

- Poseer la satisfacción de nuestros clientes, en el desarrollo e incremento de sus proyectos, entregándole soluciones de manera oportuna.
- Mantener y consolidar una relación con nuestros clientes a lo largo del tiempo, no sólo por nuestros productos brindados sino también por la credibilidad de nuestra palabra.
- Priorizar la atención personalizada con nuestros clientes, con el fin de asesorarlo en sus requerimientos y necesidades. De esta forma ampliamos las oportunidades de satisfacerlo con nuevos productos.
- Ofrecer productos diferenciados que exhiben calidad y buen precio en vidrieras de excelencia.

d) Valores:

Transparencia, lealtad, respeto, honestidad, compromiso, servicio, trabajo en equipo, responsabilidad, profesionalismo.

e) Análisis FODA:

Al analizar el entorno de la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. podemos determinar:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia en el negocio. Tener el personal comprometido y adecuado para la generación de trabajos. Tener una cartera de clientes. Ubicación estratégica en San Juan de Miraflores. Brindamos asesoría personalizada sobre nuestros productos en venta. Existe un buen clima laboral.	Tendencia al crecimiento en el mercado. Apertura a una nueva cartera de productos. Mejorar en el tiempo de entrega de nuestros productos. Disponibilidad de los productos a precios competitivos. Clientes insatisfechos por la atención obtenida en ciertas empresas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
No cuenta con un reglamento de trabajo que permita identificar normas y parámetros del personal. No cuenta con un plan de marketing ni presencia en internet. Falta de cultura de prevención de accidentes. Hay clientela fiel en otras empresas ya que tienen más tiempo que nosotros en el mercado.	Nuevos competidores. Las amenazas provienen de los cambios repentinos del mercado en cuanto a la selección de sus productos. Competencia en el rubro de vidrios ya que tienen más conocimiento y habilidad en el tema. Falta de confianza al no cumplir oportunamente con los pedidos.

Figura 1 FODA de la Empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

f) Organigrama:

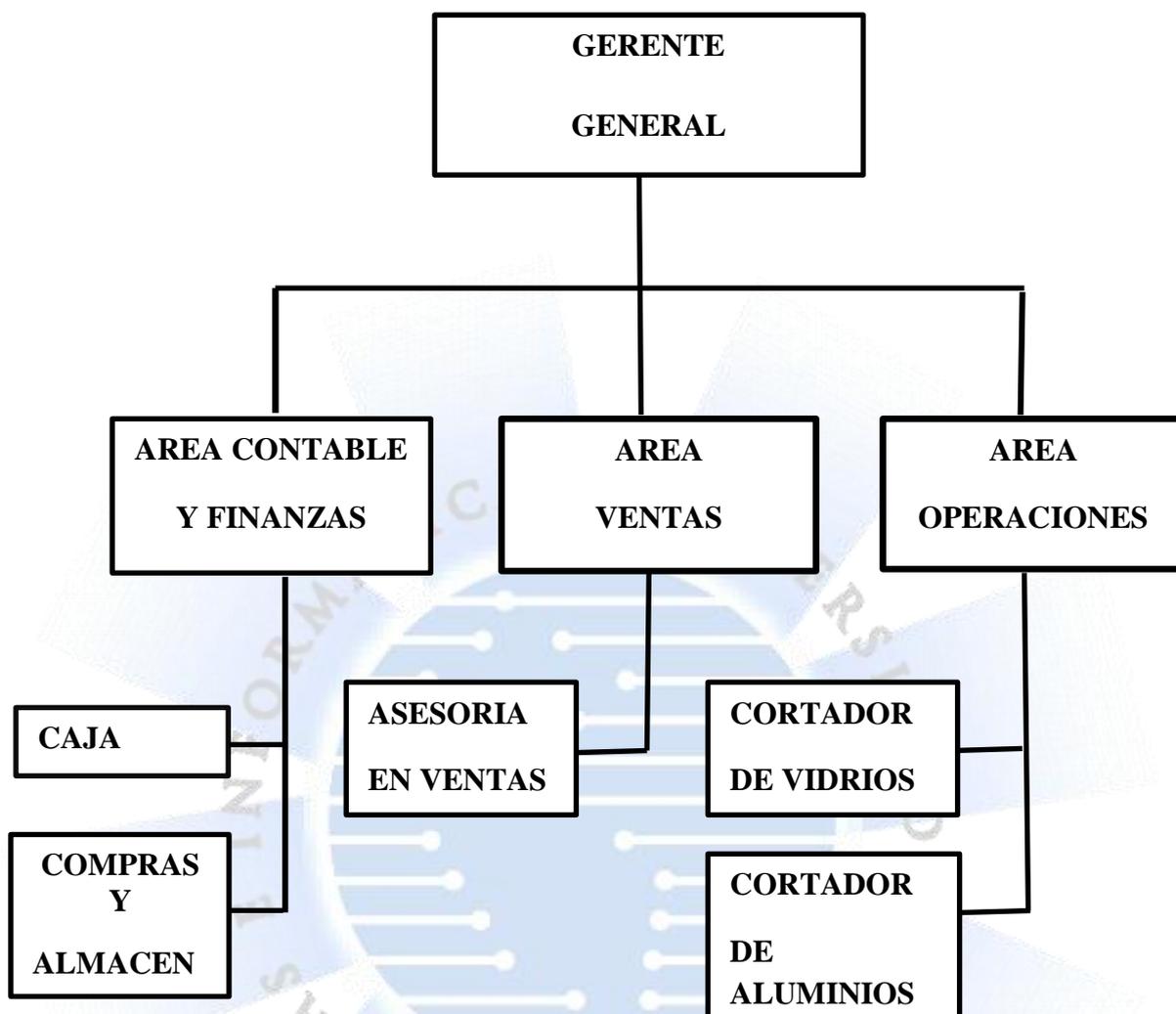


Figura 2 Organigrama de la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

2.2.3.5 Propuesta de Estudio

a) Propuesta del Autor

Mi propuesta responde a la exigencia de integrar un plan anual de control en la Empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. que pueda aplicarse como un sistema de auditoría interna, ya que pondrá al descubierto las fallas que producen efectos negativos en la gestión de almacén, planteando recomendaciones que puedan acrecentar la economía y capacidad de la empresa.

Es fundamental que en la Empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. se cuente con sistemas de información e instrumentos que le permitan al auditor conocer la situación de la misma en un momento dado, debe tener además una planificación detallada que aporte a lograr los objetivos trazados por la entidad.

Realizar las entrevistas que se consideren necesarias a trabajadores idóneos y proveedores vinculados con la entidad, ya que con sus aportes se podrá obtener una información efectiva para elegir una decisión estratégica en relación a las metas como es garantizar el buen trato a nuestros clientes en lo referente a productos y atención oportuna e incrementar así la capacidad de competencia.

2.3 Definiciones Conceptuales

Auditoría Interna: Según (Santillana, 2013). Es un sistema de inspección que contribuye con la empresa a alcanzar sus propósitos, para ello utiliza una metodología ordenada para evaluar el desempeño de las actividades y procedimientos relacionados en cada área de la organización, que en su culminación aportará recomendaciones para mejorar las operaciones. Esta función es ejercida por expertos con un amplio entendimiento en la formación de empresas, los sistemas y los procedimientos. La auditoría interna tiene la función de proporcionar seguridad de que los controles internos establecidos sean los apropiados para disminuir los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de todo negocio. (p.11)

Plan de Auditoría: (Graño, 2013). El auditor inicia su labor examinando las características del departamento y de la empresa que va a ser auditada. De acuerdo a lo que concluya el auditor decidirá que pruebas serán necesarias realizar en el proceso de auditoría. Este plan o programa de auditoría documenta los procedimientos a seguir para evaluar el nivel de cumplimiento e identificar las posibles fallas ya sea en áreas específicas o en la empresa como tal. (p.19-20)

Planeación: (Sandoval, 2012). En la planeación de una auditoría, el auditor requiere desarrollar estrategias, es decir los procedimientos que va utilizar considerando los objetivos, todo lo concerniente al rubro de la organización, su entorno y limitaciones de trabajo que vaya a realizar, teniendo en cuenta los procedimientos administrativos y operativos, cuyo plan cubra el requerimiento o necesidad del usuario del informe. (p.52)

Papeles de Trabajo: (Tamayo, A.2001). Son registros diseñados y preparados de acuerdo al criterio del auditor, en los cuales se almacenará toda información reunida en el proceso de la auditoria, pues le servirá como herramienta y soporte del examen de auditoria, a su vez estos respaldan la opinión del auditor por que estarán plasmadas las conclusiones pertinentes. Los papeles de trabajo son de suma importancia ya que son fiel reflejo del principio, imparcialidad y profundidad de los procedimientos de auditoría aplicados, constituye el registro permanente del trabajo del auditor y el sencillo seguimiento, evaluación y supervisión por parte de la organización auditada. (p.49-50)

Informe de Auditoría: (Sandoval, 2012). Es un informe que incluye la opinión del auditor sobre la situación económica de la entidad, llamado correctamente dictamen. El dictamen o informe de auditoría es muy importante ya que en ellos se comunica los hallazgos obtenidos por el auditor durante su trabajo, dando por finalizado con este proceso la auditoría realizada a la empresa. (p.124)

Gestión de Almacén: (Correa, Gómez & Cano, 2010). Es un elemento esencial para conseguir la óptima utilización de los bienes y espacios del almacén dependiendo de las particularidades y el tamaño de los productos a almacenar. Entre los principios para la gestión óptima de los almacenes se estima la coordinación con otros procesos logísticos, el balance en el uso de los niveles de inventario, en el servicio al cliente y la tolerancia para acondicionarse a la versatilidad de un universo empresarial globalizado que requiere que los negocios sean dinámicos innovadores y competitivos. (p.149)

El Almacén: (Mauleón 2013) Es un espacio de la empresa donde los productos descansan ya que se encuentran almacenados y están estructurados para proteger y controlar estos

productos o bienes, en el cual se realizan la rotación de los mismos mediante las entradas y salidas. (p.1)

Diseño del Almacén: Según (Rubio & Villaroel 2012). No existe un diseño estándar de un almacén, se diseña de acuerdo a la función de las necesidades de la empresa, escogiendo el que ayude a la flexibilidad de los materiales de manera fácil y práctica antes de ser solicitados para su venta. Un elemento muy importante a considerar en el diseño del almacén es el trayecto existente para recoger los artículos de los lugares en los que están almacenados. Este factor en muchas ocasiones incrementa los costos de manipulación. (p.18)

Según (Escudero, 2015). La distribución del espacio interior de un almacén es uno de los aspectos más complicados, debido a que nos confrontamos con el espacio físico construido y con las obligaciones de almacenar las mercaderías a mediano y largo plazo. En el momento del diseño de la distribución debemos considerar el aprovechar al máximo el espacio, minimizar la manipulación de los productos, facilitar su acceso, optimizar la ubicación y control de los mismos. (p.25)

Distribución de la Mercancía: (Vega, 1991). La distribución física de la mercadería sigue siendo un punto en discusión, de acuerdo a las actividades que se desea realizar y el poder alcanzarlas, es de acuerdo a la decisión de la jefatura algunos piensan que debe ser desde que uno busca los materiales para producirlos hasta que se le entregue al consumidor y otros opinan que la distribución inicia su rol cuando el bien está acabado y listo para entregarlo al cliente. (p.151)

Control Cuantitativo y Cualitativo: (Solórzano, 2018). Es el procedimiento que se realiza cuando los productos ingresan al almacén y se verifica si está en su totalidad. Este control se da de forma cuantitativa ya que se hará el conteo físico de la mercadería y el control cualitativo es más completo porque se verificará la calidad de la mercadería recibida. (p.18)

Gestión de Stocks: (Pau & De Navascués, 2001). Es el conjunto de procedimientos como son la organización que es fijar los criterios y técnicas de uso de las mercaderías, la planificación es decir la previsión de las existencias y la reposición de las mismas,

finalmente el control de las existencias, verificando las entradas y salidas, llevando un inventario de las mismas. (p.152)

Calidad: (Besterfield, 2009) “Es el grado con el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos solicitados por la organización, los clientes o de manera obligatoria”. (p.2)

2.4 Formulación de Hipótesis:

2.4.1 Hipótesis General

➤ La Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

➤ El nivel de cumplimiento de un plan anual de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

➤ El impacto de las estrategias de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

➤ La utilidad de los informes de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

2.5 Variables de la Investigación

Tabla 1 Variables de la investigación

X Auditoría Interna	X1 Nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría.
	X2 Impacto de las estrategias de auditoría.
	X3 Utilidad del informe de auditoría.
Y Gestión de Almacén	Y1 Ubicación y tamaño.
	Y2 Control de inventarios.
	Y3 Control de calidad.

Fuente: Elaboración propia

2.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

Título : "AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES – PERÚ 2018"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿En qué medida la Auditoría Interna influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018?	Determinar la influencia de la Auditoría Interna en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.	La Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.		Nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría.	Enfoque: Mixto Tipo : Aplicado Nivel : Explicativo Diseño :
			Auditoría Interna	Impacto de las estrategias de auditoría.	No experimental de corte transversal Población :
¿En qué medida el nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores -Perú 2018?	Determinar la influencia del nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.	El nivel de cumplimiento de un plan anual de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.		Utilidad del informe de auditoría.	20 colaboradores de la Empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C. Muestra: 19.06
¿En qué medida el impacto de las estrategias de auditoría influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018?	Determinar la influencia del impacto de las estrategias de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.	El impacto de las estrategias de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.		Ubicación y tamaño.	Técnicas de investigación: Entrevistas Encuestas
¿En qué medida la utilidad de los informes de auditoría influye en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018?	Determinar la influencia de la utilidad de los informes de auditoría en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.	La utilidad de los informes de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.	Gestión de Almacén	Control de inventarios. Control de calidad	Instrumentos de investigación: Un cuestionario de preguntas cerradas Un cuestionario de preguntas abiertas.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Enfoque

La presente investigación se elaboró con el enfoque mixto que es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo. Por tal motivo definiremos ambos enfoques:

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014). “Enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.” (p. 4-7)

3.1.2 Tipo

De acuerdo al propósito y al problema planteado en esta investigación; el estudio es de tipo aplicado ya que plantea solucionar problemas concretos de la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C., según (Jimenez,1998). “Si el problema surge directamente de la práctica social y genera resultados que pueden aplicarse (son aplicables y tienen aplicación en el ámbito donde se realizan) la investigación se considera aplicada.” (p.14)

3.1.3 Nivel

La investigación desarrollada es de nivel descriptivo - explicativo ya que, según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan

dos o más variables.” (p.95)

3.1.4 Diseño

El diseño es no experimental de corte transeccional o transversal.

Esta investigación utiliza el diseño no experimental por que no manipula las variables ya que según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. En un experimento, el investigador prepara deliberadamente una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición.” (p.152)

El diseño es de corte transversal o transeccional según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.” (p.154)

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

(Arias, 2012) La población objetiva es una agrupación de personas u elementos con características en común que serán evaluados de acuerdo a los interrogantes surgidos en el problema de la investigación. (p.81)

La población de la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. está representada por 20 colaboradores distribuidos en las siguientes áreas:

Tabla 3 Población de la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.

Áreas	Hombre	%	Mujer	%	Total	%
Área Gerencial			1	100%	1	5%
Área Contable y						
Finanzas			1	100%	1	5%
Caja			2	100%	2	10%
Compras	7	100%			7	35%
Almacén	2	100%			2	10%
Área de Ventas	4	80%	1	20%	5	25%
Área de						
Operaciones	2	100%			2	10%
Total	15		5		20	100%

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

La muestra está representada por la misma población compuesta de 20 colaboradores de la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú.

Muestreo no probabilístico también llamado muestreo dirigido (Arias, 2012) nos dice que es aquel donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. (p. 85)

3.3 Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables e Indicadores

Tabla 4 Matriz de Conceptualización y Operacionalización de la Variable X

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Índices	Escala	Ítems
Auditoría Interna	Según Santillana, (2013). Es un sistema de inspección que contribuye con la empresa a alcanzar sus propósitos, para ello utiliza una metodología ordenada para evaluar el desempeño de las actividades y procedimientos relacionados en cada área de la organización, que en su culminación aportará recomendaciones para mejorar las operaciones. Esta función es ejercida por expertos con un amplio entendimiento en la formación de empresas, los sistemas y los procedimientos. La auditoría interna tiene la función de proporcionar seguridad de que los controles internos establecidos sean los apropiados para disminuir los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de todo negocio.(p.11)	Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva para mejorar las operaciones de una empresa u organización, ya que sirve de ayuda para lograr los objetivos y se centra en función a los riesgos empresariales. Una auditoría interna se debe hacer en base al cumplimiento de un plan previamente redactado y diseñado, utilizando las estrategias para mitigar cada riesgo. Cuando culmina el proceso de auditoría, se presentarán sus resultados, utilizando un informe que se redactará en forma lógica, objetiva, imparcial, razonable y constructiva, poniendo en conocimiento a la administración todas las desviaciones encontradas.	Nivel de cumplimiento del Plan de Auditoría	Programa de auditoría	Ordinal	1. ¿El auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo?
				Planeación adecuada	Ordinal	2. ¿Se eligen procedimientos específicos para el desarrollo de la auditoría?
					Evaluación del Riesgo	Ordinal
			Ordinal	4. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?		
			Ordinal	5. ¿El auditor interno utiliza programas considerando los riesgos?		
			Ordinal	6. ¿Existe en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. estrategias de auditoría interna que contribuya a reducir el riesgo en las áreas de su negocio?		
			Impacto de las estrategias de Auditoría	Dirección de la Auditoría	Ordinal	7. ¿Se hacen comprobaciones periódicas para verificar si los registros contables se han elaborado adecuadamente y con los valores precisos?
				Decisiones	Ordinal	8. ¿El auditor identifica y da seguimiento a los procesos más críticos?
			Utilidad del informe de Auditoría	Información relevante	Ordinal	9. ¿Se dan soluciones para mejorar los fallos de control?
						Ordinal
					Ordinal	11. ¿Se utilizan los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de los procesos contables?
					Ordinal	12. ¿La actividad de auditoría está formalmente definida con documentos?
					Ordinal	13. ¿Se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación?
			Ordinal	14. ¿El auditor presenta en su informe las recomendaciones pertinentes?		
			Ordinal	15. ¿Se evalúan los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo?		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Matriz de Conceptualización y Operacionalización de la Variable Y

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Índices	Escala	Ítems
Gestión de Almacén	Según Anaya, (2008). Define que son todas las operaciones desarrolladas en el área de inventarios con la finalidad de alcanzar una alta calidad en el servicio al comprador, acoplado con una disminución tajante de los stocks, han impulsado la exigencia de contar con una regulación eficiente en los almacenes, conformando hoy en día, uno de los aspectos fundamentales para una adecuada administración de la distribución. Según los avances de la tecnología de hoy en día, ya sea en el área de la manipulación física de mercaderías como en los procedimientos de almacenaje, conjuntamente con el empleo extensivo de la informática, han establecido un campo de cultivo competente y relevante con la finalidad de que los almacenes conformen una de las áreas donde se aplican procedimientos técnicos	Se trata de la gestión material o física de los productos almacenados. Para gestionar correctamente un almacén se debe tener en cuenta la ubicación y tamaño tomando como factores importantes el acceso al transporte, proximidad al cliente, disponibilidad de acceso y costes de mano de obra, el tamaño debe ser estrictamente necesario para el flujo de trabajo . Con el control de inventario se podrá saber el flujo de materiales y tener actualizado el stock de mercadería. También con la implementación de técnicas de control de calidad se podrá suministrar y satisfacer a los clientes al máximo así conseguir los objetivos de la empresa.	Ubicación y tamaño	Zona de un almacén	Ordinal	16. ¿Se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?
				Costos	Ordinal	17. ¿Está construido el almacén en un área donde se evita el acceso a personas no autorizadas?
			Ubicación y registro	18. ¿Se supervisa la entrega correcta del producto, en el momento oportuno y con el costo fijado?		
				19. ¿Los productos se encuentran ordenados y codificados por tipo y tamaño?		
			Recepción de mercaderías	20. ¿Se localiza inmediatamente los productos, cuando se va hacer el despacho?		
				21. ¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas?		
			Almacenamiento de los materiales	22. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?		
				23. ¿El personal conoce de las políticas establecidas sobre el manejo de los inventarios?		
			Movimiento de los materiales	24. Considera Ud. ¿Qué el método PEPS es aplicado adecuadamente en L&M GLASS Servicios Generales S.A.C?		
				25. ¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento?		
Ordinal	26. ¿Los recuentos periódicos son verificados por personal gerencial capacitado, con una supervisión y comprobación suficiente?					
Ordinal	27. ¿Cuándo se realiza la toma física de los inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja?					
Ordinal	28. ¿Se despachan los productos únicamente sobre la base de órdenes de pedido?					
Ordinal	29. ¿Se cuenta con variedad de productos, según el requerimiento del cliente?					

dentro de la distribución física, recepción, almacenaje y entrega al cliente. (p.20)

	Demanda del cliente		30. ¿Las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y las más adecuadas?
	Procesos estratégicos	Ordinal	31. ¿Se implementan señalizaciones visuales para facilitar La organización en el almacén de L&M Glass Servicios Generales S.A.C.? 32. ¿En la empresa existe un sistema de calidad documentado en un manual con procedimientos establecidos para asegurar un adecuado Control de Calidad?
Control de calidad	Talento humano	Ordinal	33. ¿Los empleados de L&M Glass Servicios Generales S.A.C. desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable?

Fuente: Elaboración propia.



3.4 Participantes

Criterios de Inclusión y de Exclusión

En esta investigación se incluyó a todos los colaboradores de la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C. debido a que es una población pequeña y su aporte en la recolección de datos será de gran ayuda para identificar las deficiencias que existen en la empresa.

No se excluyó a nadie, ya que todos cumplen los criterios de inclusión.

3.5 Instrumentos de Investigación

Se utilizaron como instrumentos de validación el cuestionario para las encuestas y la guía de entrevista para las entrevistas.

La Encuesta

(Grasso,2006) Define que es un método muy importante en la investigación ya que en su procedimiento se obtendrá datos de manera más ordenada que otros procesos de observación y nos favorece registrar detalladamente los datos, el investigar a una población mediante la muestra. (p.14)

La Entrevista

(Acebedo & López, 2004) Nos dice que el compartir y obtener información es algo inevitable dentro de una entidad, siendo una herramienta fundamental la entrevista, por ser un método de precisión para obtener información con algún objetivo, en el cual se interrelacionan dos personas una la que dirige y otra la que responde las interrogantes. (p.10)

3.5.1 Validación de los Instrumentos

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014) Dice que es el “Grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (p.200)

Para la validación del instrumento empleado en esta investigación se siguieron los procedimientos siguientes:

- Lectura de bibliografía

- Dirección del asesor
- Revisión de tres expertos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática
- Prueba piloto
- Nueva revisión del asesor de esta investigación.

3.5.2 Confiabilidad de los Instrumentos

Mediante el paquete estadístico SPSS v.23, se realizó el análisis de fiabilidad coeficiente de Alfa de Cronbach, en el cual el mayor valor de Alfa es 1 y en general 0.80 se considera un valor aceptable, es decir a mayor valor de Alfa mayor fiabilidad.

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014) “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200)

Luego de proceder el análisis, el resultado es el siguiente:

Tabla 6 Resultado de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	33

Fuente: Base de datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 7 Resultado de confiabilidad detallado

Resultado de confiabilidad detallado

ESTADISTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo?	88,35	234,766	,342	,920
2. ¿Se eligen procedimientos específicos para el desarrollo de la auditoría?	88,00	234,316	,554	,917
3. ¿Se fijan los objetivos estratégicos en el departamento de auditoría para cada trimestre en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?	88,15	237,397	,344	,919
4. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?	88,10	243,674	,145	,922
5. ¿El auditor interno utiliza programas considerando los riesgos?	88,05	235,734	,469	,918
6. ¿Existe en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. estrategias de auditoría interna que contribuya a reducir el riesgo en las áreas de su negocio?	88,35	220,345	,770	,913
7. ¿Se hacen comprobaciones periódicas para verificar si los registros contables se han elaborado adecuadamente y con los valores precisos?	88,15	234,239	,427	,918
8. ¿El auditor identifica y da seguimiento a los procesos más críticos?	87,85	234,239	,559	,917
9. ¿Se dan soluciones para mejorar los fallos de control?	88,25	236,724	,481	,918
10. ¿Existe un control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa?	88,30	237,168	,446	,918
11. ¿Se utiliza los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de los procesos contables?	87,90	226,726	,679	,915

12. ¿La actividad de auditoria esta formalmente definida con documentos?	88,20	240,379	,182	,923
13. ¿Se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación?	88,10	224,305	,791	,913
14. ¿El auditor presenta en su informe las recomendaciones pertinentes?	88,25	221,987	,814	,912
15. ¿Se evalúan los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo?	88,00	226,737	,755	,914
16. ¿Se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?	88,80	228,905	,623	,916
17. ¿Está construido el almacén en un área donde se evita el acceso a personas no autorizadas?	88,85	241,818	,240	,920
18. ¿Se supervisa la entrega correcta del producto, en el momento oportuno y con el costo fijado?	88,35	232,450	,635	,916
19. ¿Los productos se encuentran ordenados y codificados por tipo y tamaño?	88,45	228,997	,700	,915
20. ¿Se localiza inmediatamente los productos, cuando se va hacer el despacho?	88,40	235,726	,535	,917
21. ¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas?	88,90	231,253	,525	,917
22. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?	88,25	236,934	,471	,918
23. ¿El personal conoce de las políticas establecidas sobre el manejo de los inventarios?	88,25	230,934	,546	,917
24. Considera Ud. ¿Qué el método PEPS es aplicado adecuadamente en L&M GLASS Servicios Generales S.A.C?	88,10	234,516	,496	,917
25. ¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento?	88,50	238,474	,332	,919
26. ¿Los recuentos periódicos son verificados por personal gerencial capacitado, con una supervisión y comprobación suficiente?	88,25	236,829	,534	,917
27. ¿Cuándo se realiza la toma física de los inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja?	88,55	231,103	,658	,915

28. ¿Se despachan los productos únicamente sobre la base de órdenes de pedido?	88,90	227,568	,616	,916
29. ¿Se cuenta con variedad de productos, según el requerimiento del cliente?	88,45	244,471	,161	,921
30. ¿Las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y las más adecuadas?	88,55	238,261	,314	,920
31. ¿Se implementan señalizaciones visuales para facilitar La organización en el almacén de L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?	88,90	248,621	-,036	,922
32. ¿En la empresa existe un sistema de calidad documentado en un manual con procedimientos establecidos para asegurar un adecuado Control de Calidad?	88,15	239,503	,253	,921
33. ¿Los empleados de LYM Glass Servicios Generales S.A.C desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable?	88,60	229,200	,681	,915

Fuente: Base de datos obtenidos en el trabajo de campo.

3.6 Procedimientos

La información y datos recolectados fueron procesados en el paquete estadístico SPSS v23. Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach en el cual dio como resultado 0.92 siendo un valor aceptable.

Consistió en procesar los datos individuales, obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo con la finalidad de obtener resultados, con los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada. La confiabilidad del instrumento se realizó con Alfa de Cronbach y se contrastaron las hipótesis según la Correlación de Pearson.

3.7 Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación los resultados adquiridos son auténticos, se ha respetado los principios éticos y las fuentes de información, ya que se vino desarrollando progresivamente por el investigador, en base a conocimientos recibidos en la universidad, los resultados tienen como finalidad contribuir en la mejora de la empresa investigada y servir como fuente académica.

CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1 Método Cuantitativo

1) Resultados Descriptivos: Tablas y Gráficas

Tabla 8 Distribución de frecuencia pregunta N° 1

1. ¿El auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	25,0	25,0	25,0
No	1	5,0	5,0	30,0
A veces	8	40,0	40,0	70,0
Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

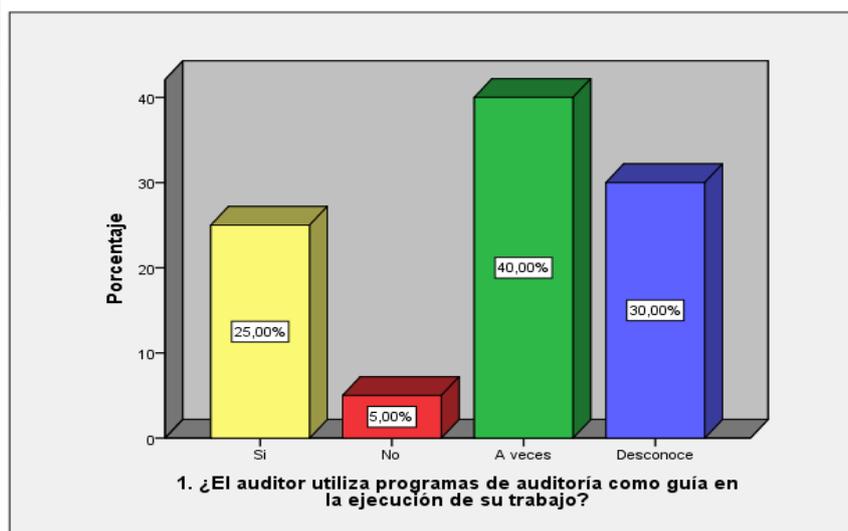


Figura 3 Resultado descriptivo pregunta N° 1

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 3, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 08 respuestas (40,0%); donde se confirma que a veces el auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 5 (25,0%) califican en el nivel “Si” y solo 1 (5,0 %) en el

nivel “No”, por lo tanto es necesario que el auditor desarrolle un programa para cada área a evaluar, el cual deberá contener un programa de tareas y aplicarlas particularmente.

Tabla 9 Distribución de frecuencia pregunta N° 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	5,0	5,0	5,0
	No	2	10,0	10,0	15,0
	A veces	11	55,0	55,0	70,0
	Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

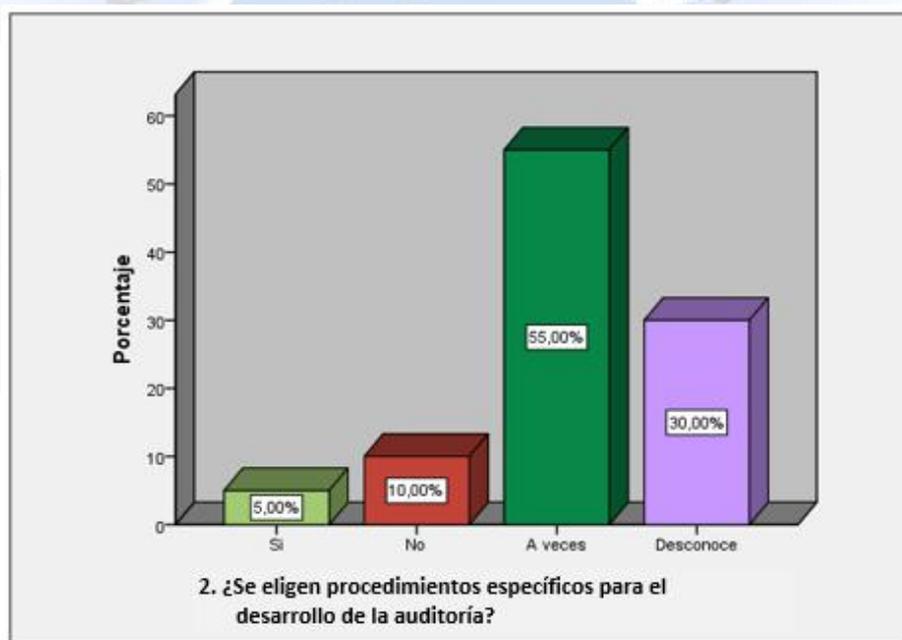


Figura 4 Resultado descriptivo pregunta N° 2

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 4, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 11 respuestas (55,0%); confirmando que a veces se seleccionan los procedimientos específicos que se aplicarán en el desarrollo de la auditoría, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 2 (10,0%) califican en el nivel “No” y solo 1

(5,0 %) en el nivel “Si”, por lo tanto el auditor de acuerdo al objetivo de la empresa y previa evaluación de los riesgos debe usar herramientas y procesos específicos en cada área en particular.

Tabla 10 Distribución de frecuencia pregunta N° 3

3. ¿Se fijan los objetivos estratégicos en el departamento de auditoría para cada trimestre en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	15,0	15,0	15,0
A veces	12	60,0	60,0	75,0
Desconoce	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

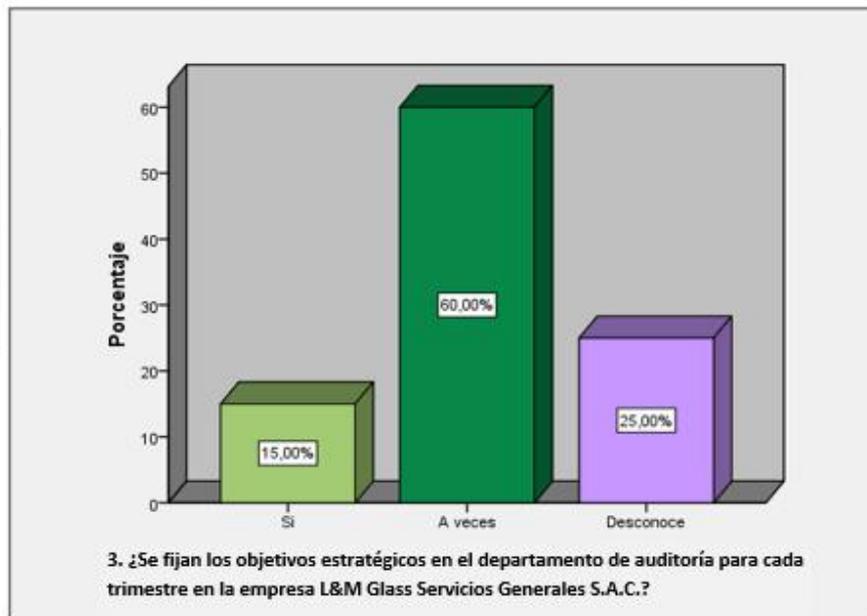


Figura 5 Resultado descriptivo pregunta N° 3

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 5, se demuestra que de los 20 encuestados el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 12 respuestas (60,0%); acatando que a veces, se establecen los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría para cada trimestre en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C., 5(25,0%) califican en el nivel “Desconoce”, y solo 3 (15,0 %) en el nivel “Si”, por eso en las auditorías se deben mejorar

las alternativas operacionales con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados a corto o mediano plazo.

Tabla 11 Distribución de frecuencia pregunta N° 4

4. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	10,0	10,0	10,0
No	1	5,0	5,0	15,0
A veces	12	60,0	60,0	75,0
Desconoce	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

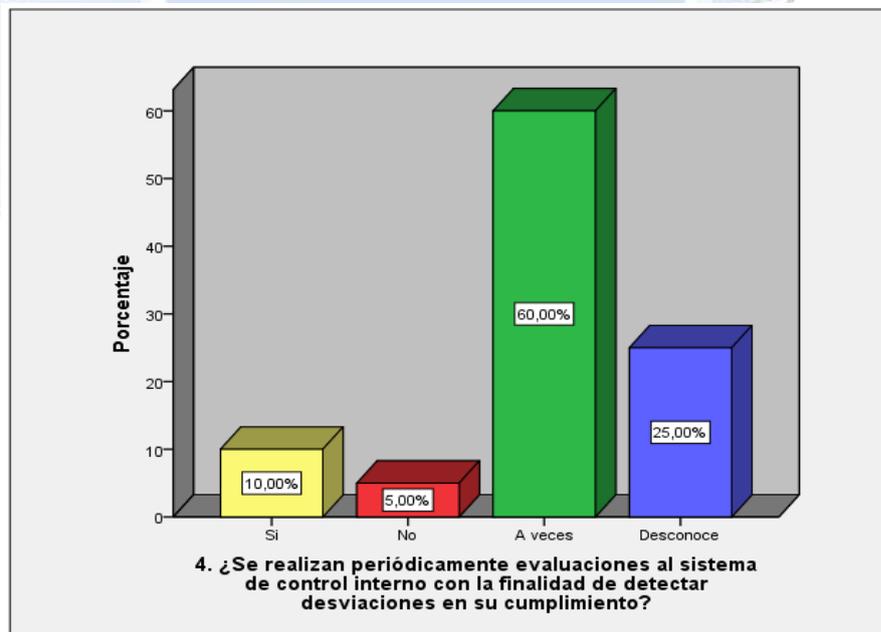


Figura 6 Resultado descriptivo pregunta N° 4

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 6, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 12 respuestas (60,0%); aceptándose que a veces se realizan periódicamente evaluaciones de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento, de los 20 encuestados 5 (25,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 2 (10,0%) en el nivel “Si” y solo 1 (5,0 %) en el nivel “No”, entonces se hace necesario que la gerencia periódicamente realice actividades de monitoreo para verificar si los procesos de control interno están operando según el fin para el cual fueron diseñados.

Tabla 12 Distribución de frecuencia pregunta N° 5

5. ¿El auditor interno utiliza programas considerando los riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	5,0	5,0	5,0
No	3	15,0	15,0	20,0
A veces	10	50,0	50,0	70,0
Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

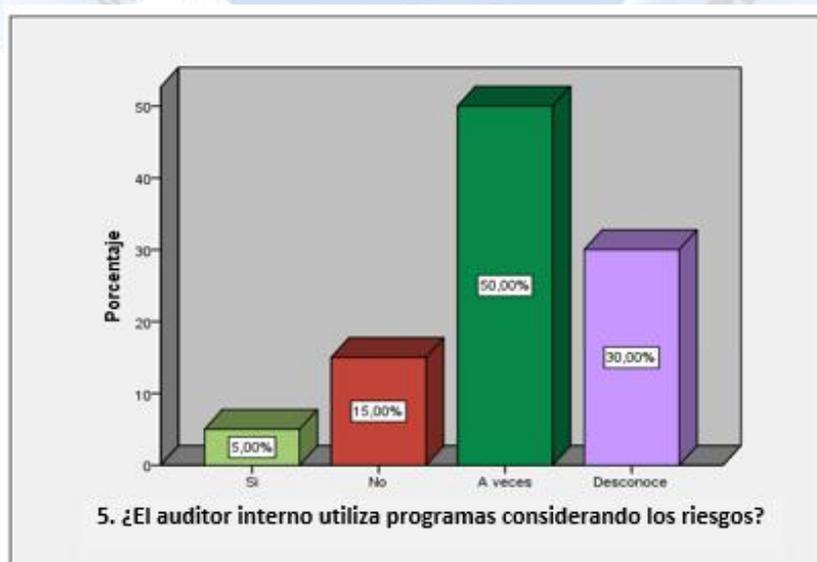


Figura 7 Resultado descriptivo pregunta N° 5

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 7, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 10 respuestas (50,0%); aceptándose que a veces, el auditor interno establece programas basados en los riesgos, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 3 (15,0%) en el nivel “No” y solo 1 (5,0 %) en el nivel “Si”. Entonces es necesario que el auditor se base en un plan dinámico y movable, auditando los puntos más críticos que puedan afectar a la empresa en un futuro o lo que más importancia le dé la alta dirección de la empresa.

Tabla 13 Distribución de frecuencia pregunta N°6

6. ¿Existe en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. estrategias de auditoría interna que contribuya a reducir el riesgo en las áreas de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	25,0	25,0	25,0
No	1	5,0	5,0	30,0
A veces	8	40,0	40,0	70,0
Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

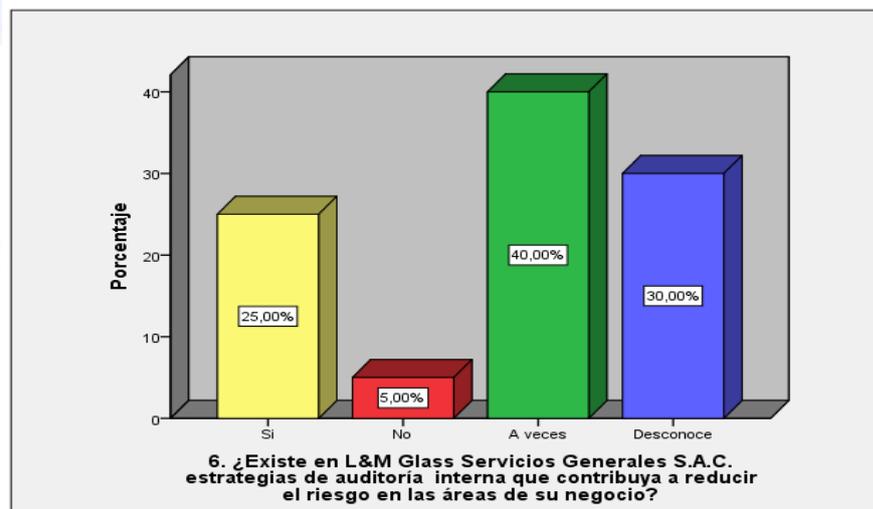


Figura 8 Resultado descriptivo pregunta N° 6

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo

En la Figura 8, podemos apreciar que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 08 respuestas (40,0%); asumiendo que en L&M

Glass Servicios Generales S.A.C. a veces existen estrategias de auditoría interna que contribuyen a reducir el riesgo en las áreas de su negocio, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 5 (25,0%) en el nivel “Si” y solo 1 (5,0 %) en el nivel “No”. Según los resultados el auditor debe implementar estrategias independientes en cada área de la organización asegurándose que se minimizara cualquier riesgo o impacto negativo.

Tabla 14 Distribución de frecuencia pregunta N° 7

7. ¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y con los valores correctos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	15,0	15,0	15,0
No	1	5,0	5,0	20,0
A veces	10	50,0	50,0	70,0
Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

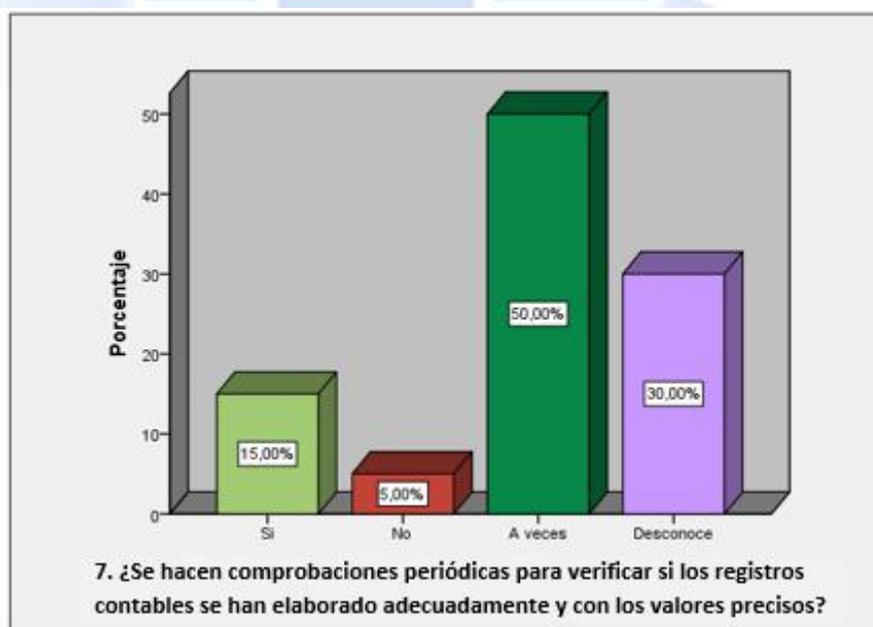


Figura 9 Resultado descriptivo pregunta N° 7

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 9, se demuestra que de los 20 encuestados el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 10 respuestas (50,0%); aceptando que a veces se realizan constataciones periódicas para verificar que los registros contables se han desarrollado de manera adecuada y con los valores exactos y/o reales, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 3 (15,0%) en el nivel “Si” y solo 1 (5,0 %) en el nivel “No”. Por tanto es necesario reconocer en el control contable las cifras existentes en los balances, con su soporte documentado de todas las transacciones, revelarlos oportunamente mediante los estados financieros y efectuar estas verificaciones periódicamente.

Tabla 15 Distribución de frecuencia pregunta N° 8

		8. ¿El auditor realiza seguimiento a los procesos más críticos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	5,0	5,0	5,0
	No	1	5,0	5,0	10,0
	A veces	10	50,0	50,0	60,0
	Desconoce	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

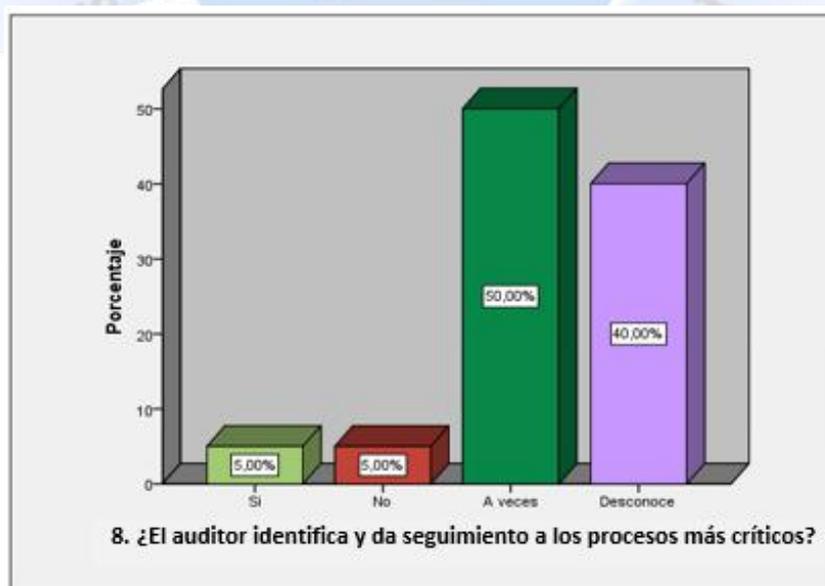


Figura 10 Resultado descriptivo pregunta N° 8

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 10, nos demuestra que de los 20 encuestados el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 10 respuestas (50,0%); asumiendo que a veces, el profesional de auditoría hace seguimiento a los procesos más primordiales, 8 (40,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 1(5,0%) en el nivel “Si” y en el nivel “No”. Dentro de la planificación de una auditoría se evalúa las áreas con nivel de riesgo y en su ejecución el auditor se enfocará en la mejora de los procesos críticos y así reducir el riesgo de que puedan caer y perjudicar enormemente a la empresa.

Tabla 16 Distribución de frecuencia pregunta N° 9

		9. ¿Se dan soluciones para mejorar los fallos de control?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	10,0	10,0	10,0
	No	1	5,0	5,0	15,0
	A veces	15	75,0	75,0	90,0
	Desconoce	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

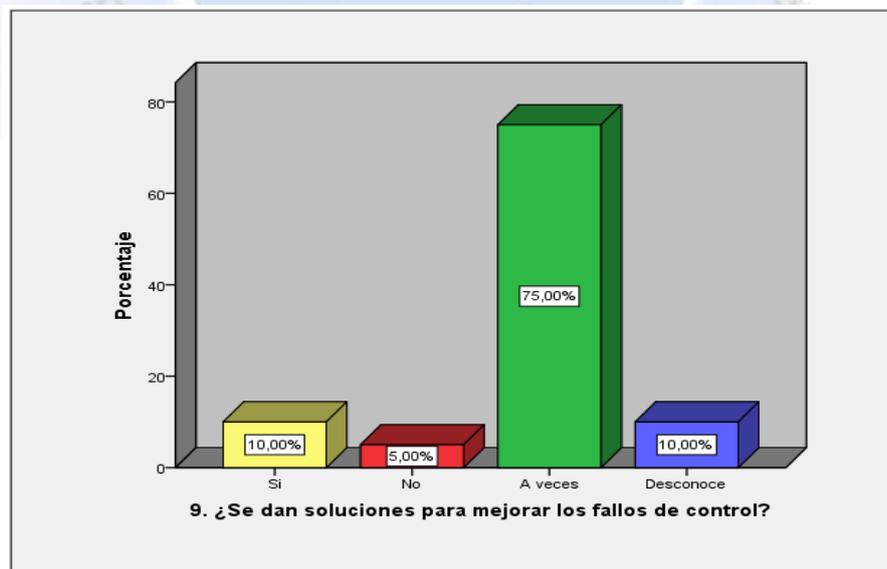


Figura 11 Resultado descriptivo pregunta N° 9

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 11, se demuestra que de los 20 encuestados el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 15 respuestas (75,0%); confirmando que a veces, se dan

soluciones para mejorar los fallos de control, 2 (10,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 2 (10,0%) en el nivel “Si” y solo 1 (5,0 %) en el nivel “No”. Se sugiere que se deben evitar estos fallos ya que si el control es ineficiente desvía a la empresa en el logro de sus objetivos.

Tabla 17 Distribución de frecuencia pregunta N° 10

10.¿Existe un control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	10,0	10,0	10,0
No	2	10,0	10,0	20,0
A veces	14	70,0	70,0	90,0
Desconoce	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

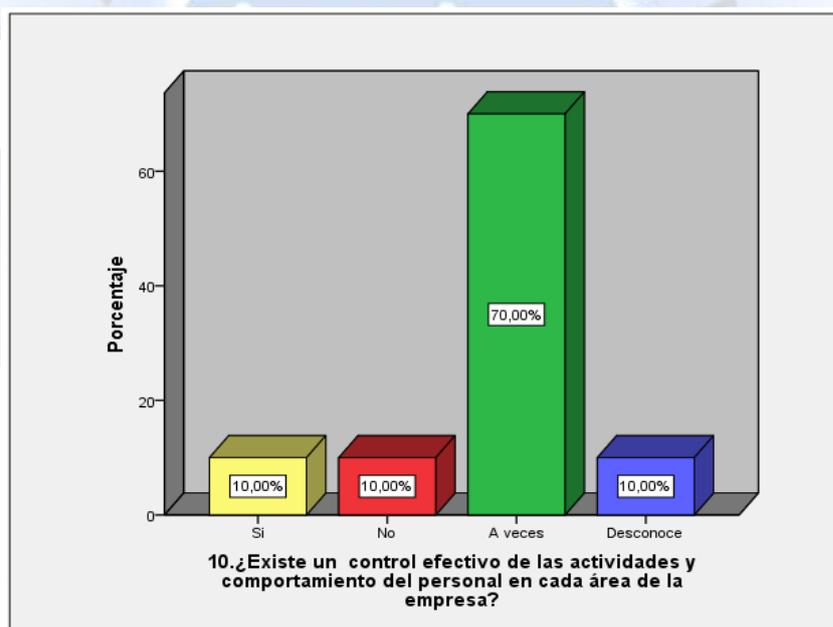


Figura 12 Resultado descriptivo pregunta N° 10

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 12, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 14 respuestas (70,0%); aceptando que a veces existe un control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa, 2 (10,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 2 (10,0%) en el nivel “Si” y 2 (10,0 %) en el nivel “No”. En efecto el control como mecanismo de corrección debe ser particular

y continuo para cada área, así lograr la mejora de sus técnicas y optimizar la conducta de sus colaboradores.

Tabla 18 Distribución de frecuencia pregunta N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	10,0	10,0	10,0
	No	2	10,0	10,0	20,0
	A veces	6	30,0	30,0	50,0
	Desconoce	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

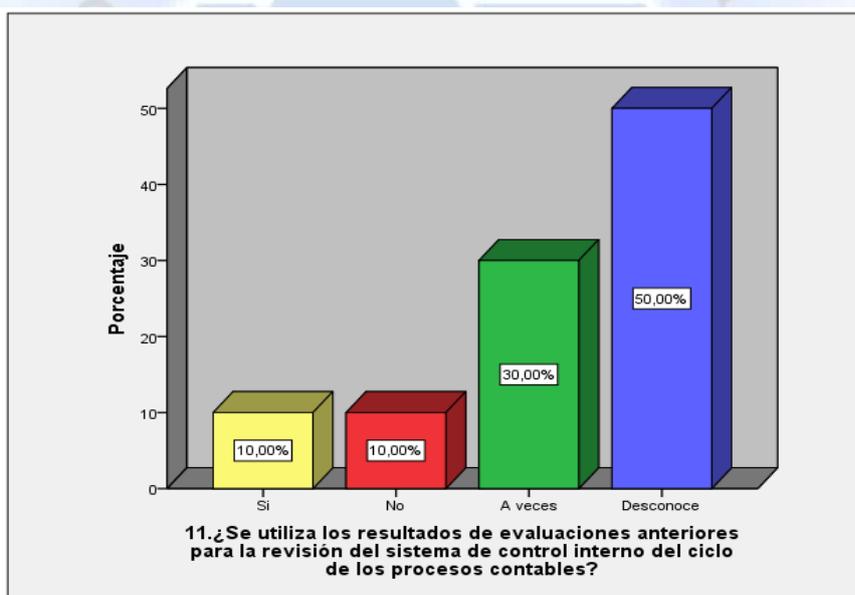


Figura 13 Resultado descriptivo pregunta N° 11

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 13, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “Desconoce” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 10 respuestas (50,0%); es decir desconocen que se emplean los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de los procesos contables, 6 (30,0%) califican en el nivel “A veces”, 2 (10,0%) en el nivel “Si” y 2 (10,0 %) en el nivel “No”. Es necesario que en la planificación se tome en cuenta los dictámenes de auditoría anteriores y así comparar los registros

contables, verificando si los importes de la cuenta inventarios coincide con las cuentas del mayor, verificando así si existen desviaciones de los recursos u errores en los registros contables.

Tabla 19 Distribución de frecuencia pregunta N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	20,0	20,0	20,0
	No	2	10,0	10,0	30,0
	A veces	6	30,0	30,0	60,0
	Desconoce	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

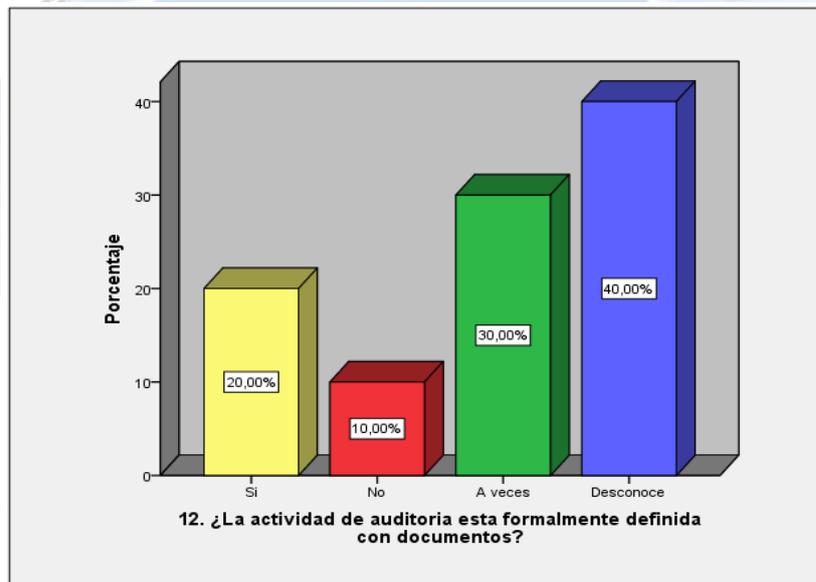


Figura 14 Resultado descriptivo pregunta N° 12

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 14, demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “Desconoce” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 8 respuestas (40,0%); por lo tanto se desconoce si la actividad de auditoría está formalmente definida con documentos, 6 (30,0%) califican en el nivel “A veces”, 4 (20,0%) en el nivel “Si” y 2 (10,0 %) en el nivel “No”. Para realizar una auditoría en la planificación se plasma en un documento los pasos a realizar para iniciar la

inspección, detallando el objetivo, el tiempo, los integrantes del equipo auditor y los procedimientos a ejecutar.

Tabla 20 Distribución de frecuencia pregunta N° 13

13. ¿Se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	11	55,0	55,0	70,0
	Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

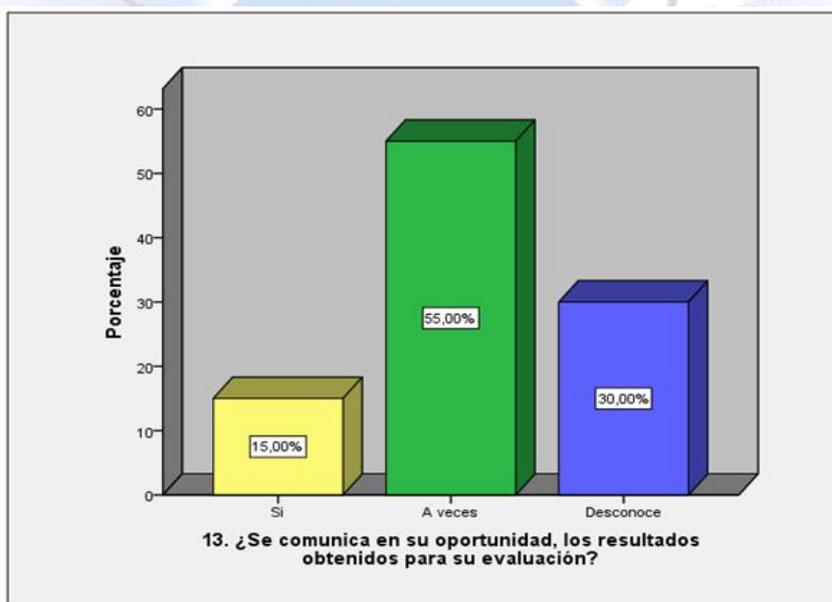


Figura 15 Resultado descriptivo pregunta N° 13

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 15, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 11 respuestas (55,0%); resultando que a veces se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación, 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, y 3 (15,0 %) en el nivel “Si”. Es de suma importancia que culminada la auditoría se haga oportuna la comunicación de los hallazgos encontrados, mediante un informe de la auditoría realizada y así la gerencia opte por tomar las medidas correctivas.

Tabla 21 Distribución de frecuencia pregunta N° 14

14. ¿El auditor presenta en su informe las recomendaciones pertinentes?

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	11	55,0	55,0	75,0
	Desconoce	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

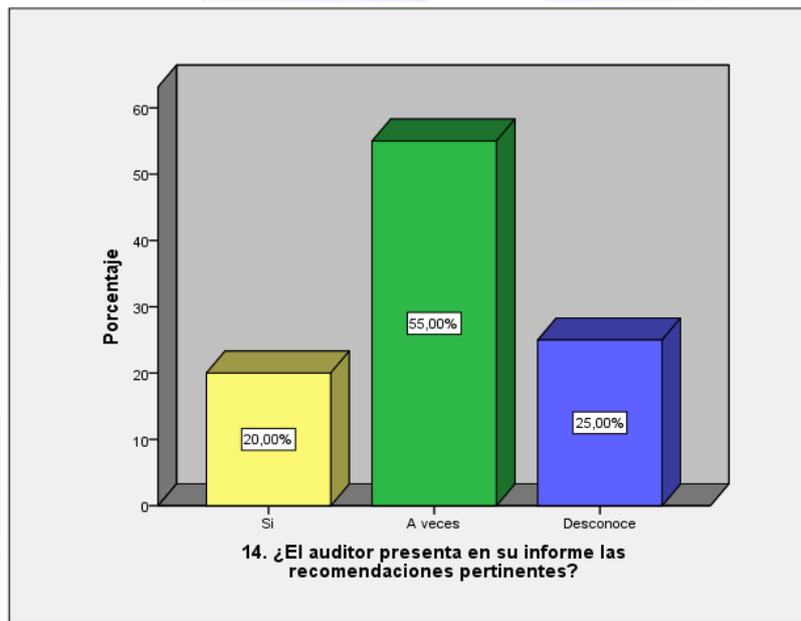


Figura 16 Resultado descriptivo pregunta N° 14

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 16, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 11 respuestas (55,0%); confirmando que a veces, el auditor plasma en su informe a la gerencia las recomendaciones concernientes según lo auditado 5 (25,0%) califican en el nivel “Desconoce” y 4 (20,0 %) en el nivel “Si”. Por lo tanto es conveniente que el auditor plasme las medidas correctivas dentro de las recomendaciones que se detallan en el informe.

Tabla 22 Distribución de frecuencia pregunta N° 15

15. ¿Se evalúan los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	10,0	10,0	10,0
No	1	5,0	5,0	15,0
A veces	10	50,0	50,0	65,0
Desconoce	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

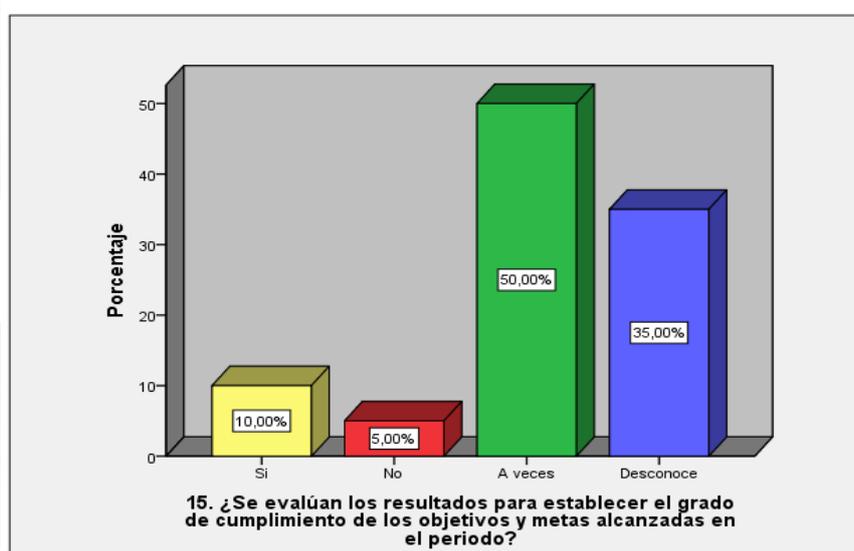


Figura 17 Resultado descriptivo pregunta N° 15

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 17, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 10 respuestas (50,0%); confirmando que a veces, se estiman los resultados para determinar el grado de cumplimiento de los fines y metas alcanzadas en el periodo, 7 (35,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 2 (10,0 %) en el nivel “Si” y solo 1 (5,00%) en el nivel “No”. Es importante validar los resultados de una auditoría para ver la capacidad que tiene la empresa de cumplir sus objetivos en un periodo determinado y deben ser medidos mediante indicadores.

Tabla 23 Distribución de frecuencia pregunta N° 16

16. ¿Se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	35,0	35,0	35,0
	A veces	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

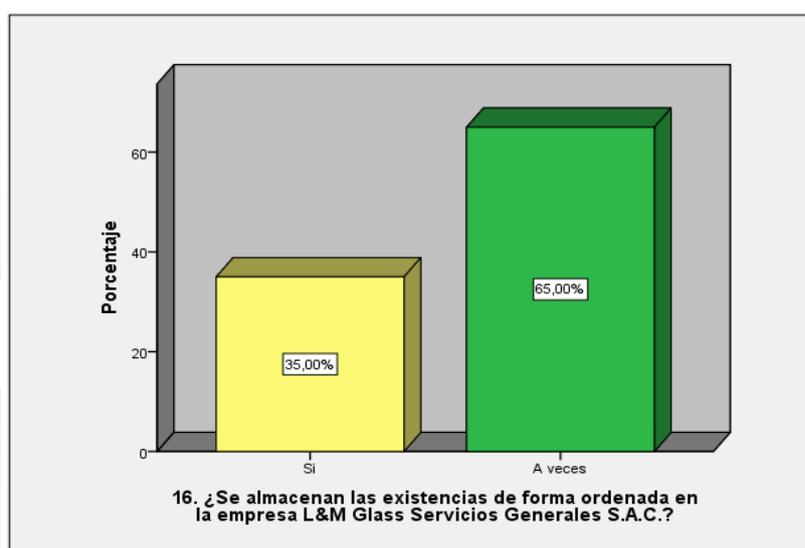


Figura 18 Resultado descriptivo pregunta N° 16

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 18, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 13 respuestas (65,0%); por lo tanto nos dice que a veces se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C., 7 (35,0%) califican en el nivel “Si” , actividad que debería ser permanente, ya que en un almacén ordenado se pueden ver las mercaderías clasificadas ya sea por su uso o marca, logrando así su identificación inmediata.

Tabla 24 Distribución de frecuencia pregunta N° 17

17. ¿Está construido el almacén en un área donde se evita el acceso a personas no autorizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	20,0	20,0	20,0
No	7	35,0	35,0	55,0
A veces	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

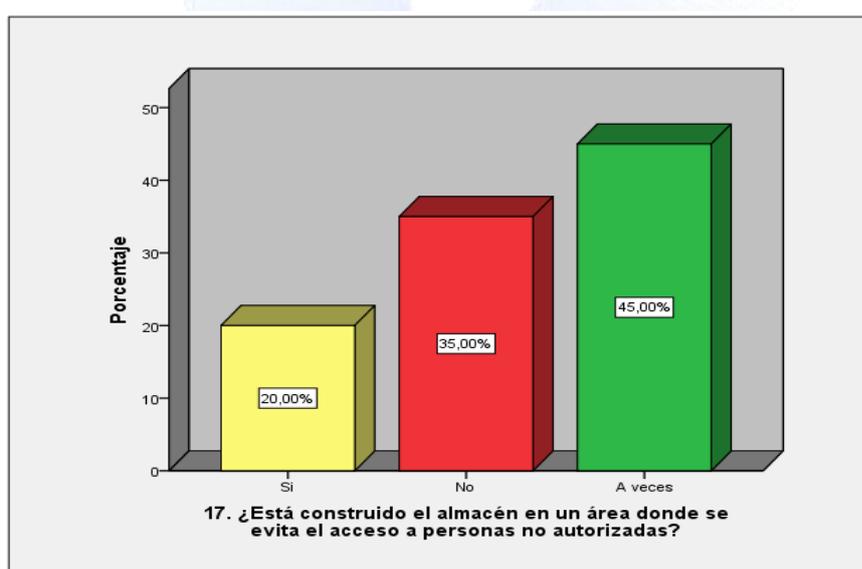


Figura 19 Resultado descriptivo pregunta N°17

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 19, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 9 respuestas (45,0%); confirmando que el almacén, está construido en un área donde se evita el acceso a personas no autorizadas, 7 (35,0%) califican en el nivel “No” y 4 (20,00%) en el nivel “Si”. Desde un inicio, se debería construir o diseñar el almacén en un área apartado de personas no autorizadas, colocando señalizaciones que informen que es un lugar restringido, siendo esta una técnica favorable de protección de los materiales.

Tabla 25 Distribución de frecuencia pregunta N° 18

18. ¿Se supervisa la entrega correcta del producto, en el momento oportuno y con el costo fijado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	15,0	15,0	15,0
A veces	16	80,0	80,0	95,0
Desconoce	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

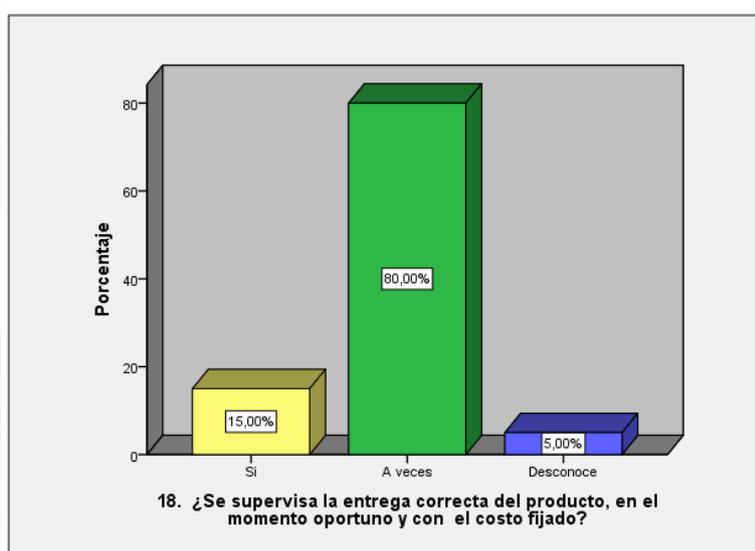


Figura 20 Resultado descriptivo pregunta N° 18

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 20, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 16 respuestas (80,0%); aceptando que a veces, se supervisa la entrega correcta del producto, en el momento oportuno y con el costo fijado, 3 (15,0%) califican en el nivel “Si” y solo 1 (5,00%) en el nivel “Desconoce”. La verificación de la entrega y costo de las mercaderías debe ser constante por parte de la administración, ya que si este proceso es eficiente seremos competentes ante la demanda de nuestros clientes logrando así uno de los fines del negocio.

Tabla 26 Distribución de frecuencia pregunta N° 19

19. ¿Los productos se encuentran ordenados y codificados por tipo y tamaño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	20,0	20,0	20,0
A veces	15	75,0	75,0	95,0
Desconoce	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

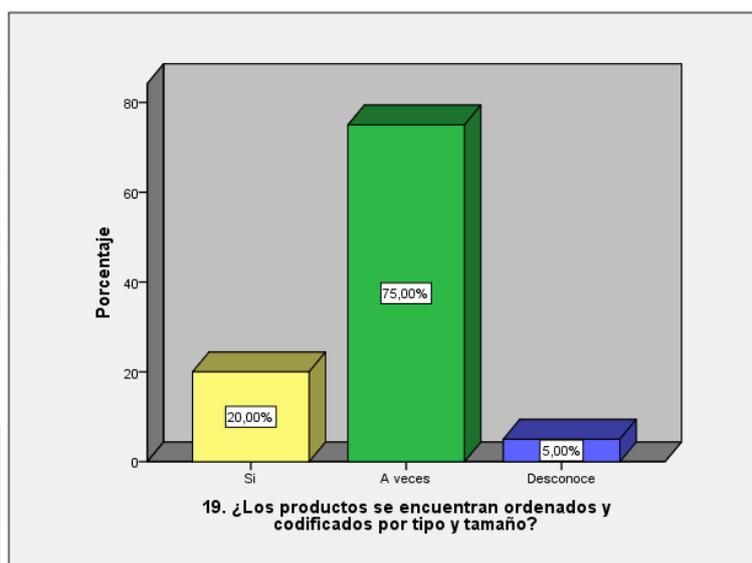


Figura 21 Resultado descriptivo pregunta N° 19

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 21, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 15 respuestas (75,0%); concluyendo que a veces los productos se encuentran ordenados y codificados por tipo y tamaño, 4 (20,0%) califican en el nivel “Si” y solo 1 (5,00%) en el nivel “Desconoce”. Se verifica que la distribución de las mercaderías en el interior de nuestro almacén no es la adecuada, recomendando que desde su recepción, estas se deben codificar y ubicar en un lugar de fácil ubicación según el tratamiento y tamaño que tenga, en nuestro caso en su mayoría son lugares estáticos.

Tabla 27 Distribución de frecuencia pregunta N° 20

20. ¿Se localiza inmediatamente los productos, cuando se va hacer el despacho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	17	85,0	85,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

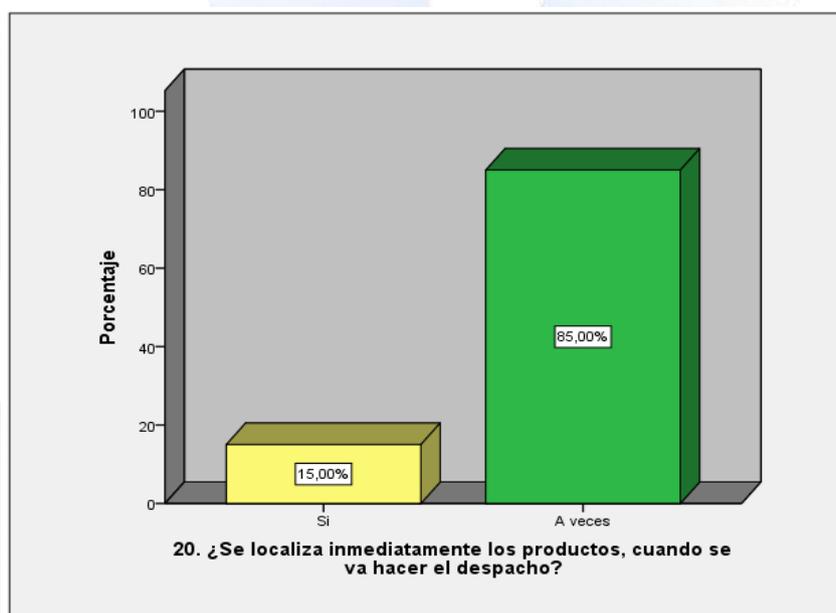


Figura 22 Resultado descriptivo pregunta N° 20

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 22, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 17 respuestas (85,0%); constatando que a veces, se localiza inmediatamente los productos, cuando se va hacer el despacho, 3 (15,0%) califican en el nivel “Si”. Esta actividad de localización oportuna debe ser permanente ya que es de suma importancia ya que garantizará la demanda de nuestros clientes y la rotación de nuestras mercaderías.

Tabla 28 Distribución de frecuencia pregunta N° 21

21. ¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	40,0	40,0	40,0
A veces	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

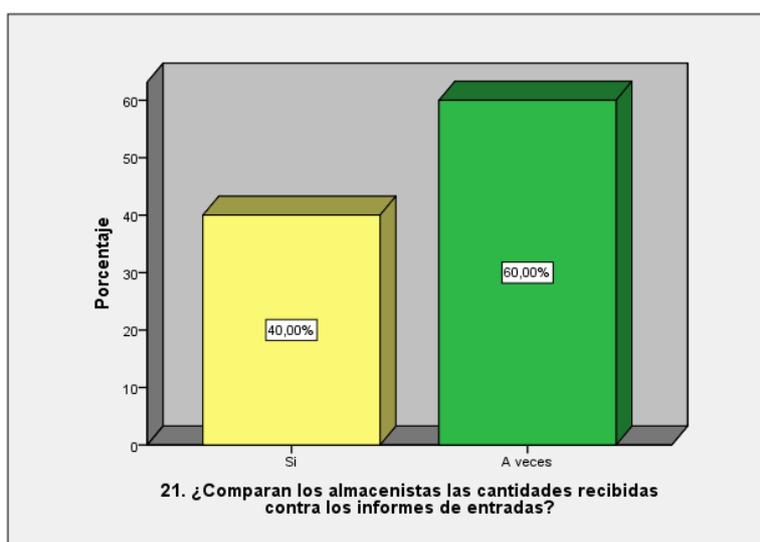


Figura 23 Resultado descriptivo pregunta N° 21

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 23, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 12 respuestas (60,0%); concluyendo que a veces, comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas, 8 (40,0%) califican en el nivel “Si”. Por lo tanto este procedimiento no se está cumpliendo correctamente, ya que debemos verificar si los productos detallados en la guía de remisión son los mismos que se han requerido según la orden de compra, comparando las cantidades ya que si hay un conteo errado, traerá consecuencias desfavorables para el negocio .

Tabla 29 Distribución de frecuencia pregunta N° 22

		22. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	5,0	5,0	5,0
	No	4	20,0	20,0	25,0
	A veces	12	60,0	60,0	85,0
	Desconoce	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

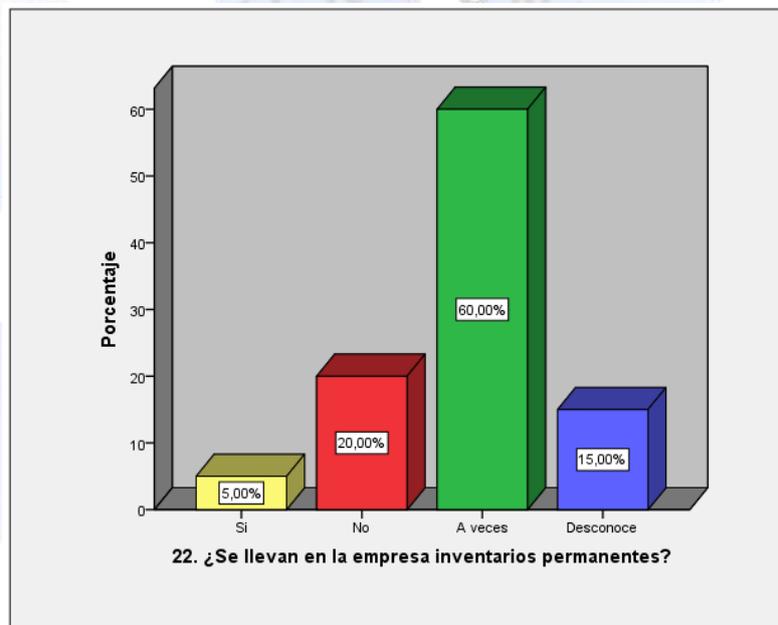


Figura 24 Resultado descriptivo pregunta N°22

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 22, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 12 respuestas (60,0%); informándonos que a veces, se llevan en la empresa inventarios permanentes, 4 (20,0%) califican en el nivel “No”, 3 (15,0%), califican en el nivel “Desconoce” y solo 1(5,0%) en el nivel “Si”. Se recomienda que la toma de inventarios debe ser frecuente, porque nos ayuda a tener un control constante de ingreso y salidas de mercaderías, también nos permite determinar el costo del producto en el momento de la venta.

Tabla 30 Distribución de frecuencia pregunta N° 23

23. ¿El personal conoce de las políticas establecidas sobre el manejo de los inventarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	15,0	15,0	15,0
No	2	10,0	10,0	25,0
A veces	10	50,0	50,0	75,0
Desconoce	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

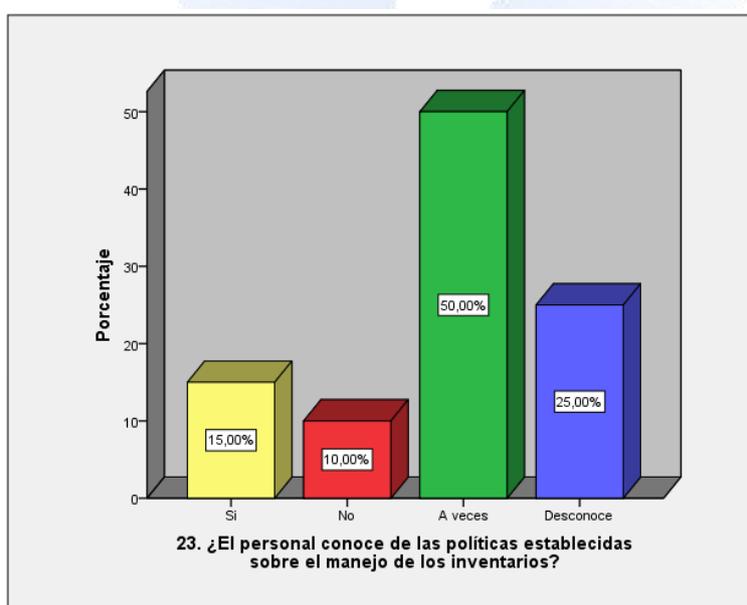


Figura 25 Resultado descriptivo pregunta N° 23

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 25, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 10 respuestas (50,0%); determinando que a veces, el personal conoce de las políticas establecidas sobre el manejo de los inventarios, 5 (25,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 3 (15,0%) califican en el nivel “Si” y 2 (10,0%) en el nivel “No”. Por experiencia en esta zona, la mayoría de negocios no cuenta con un programa de manejo de inventarios, por lo tanto el personal muchas veces lo maneja según su criterio, no siendo muchas veces el personal idóneo y capacitado, reflejándose pérdidas de productos y desconociendo quien afrontará esa responsabilidad.

Tabla 31 Distribución de frecuencia pregunta N° 24

24. Considera Ud. ¿Qué el método PEPS es aplicado adecuadamente en L&M GLASS Servicios Generales S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	5,0	5,0	5,0
	No	4	20,0	20,0	25,0
	A veces	9	45,0	45,0	70,0
	Desconoce	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

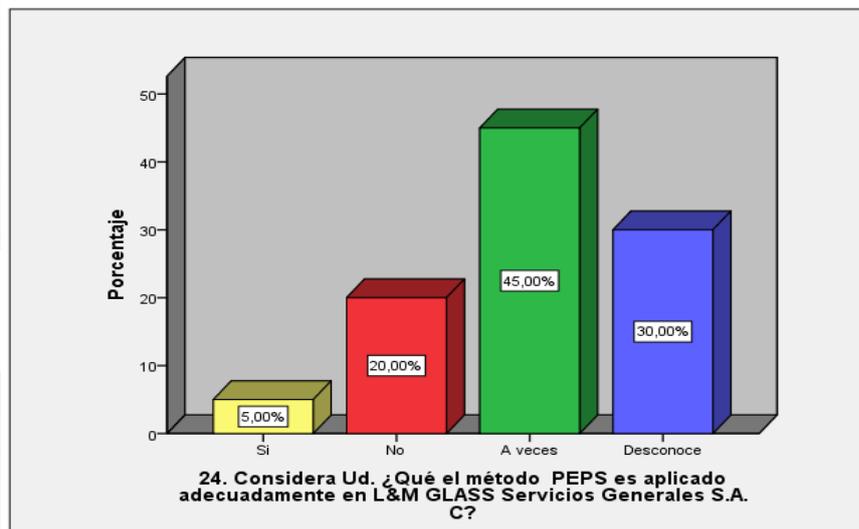


Figura 26 Resultado descriptivo pregunta N° 24

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 26, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 9 respuestas (45,0%); asumiendo que a veces el método PEPS es aplicado adecuadamente en L&M Glass Servicios Generales S.A.C., 6 (30,0%) califican en el nivel “Desconoce”, 4 (20,0%) califican en el nivel “No” y solo 1(5,0%) en el nivel “Si”. Lamentablemente la toma de inventario no se da frecuentemente debido a muchos factores como son tiempo o no trabajar bajo un reglamento, por tal motivo los costos de los productos no son los reales, ya que se dan después de su ingreso y de acuerdo al método PEPS deberían salir las primeras entradas con su costo respectivo, pero aquí se maneja de manera errada.

Tabla 32 Distribución de frecuencia pregunta N° 25

25. ¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	15,0	15,0	15,0
	No	4	20,0	20,0	35,0
	A veces	11	55,0	55,0	90,0
	Desconoce	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

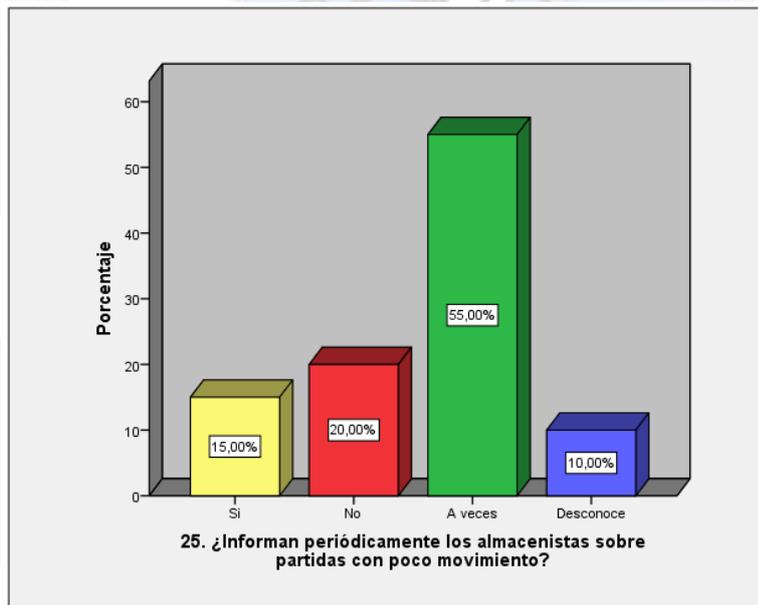


Figura 27 Resultado descriptivo pregunta N° 25

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 27, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 11 respuestas (55,0%); deduciendo que a veces los almacenistas informan periódicamente sobre partidas con poco movimiento, 4 (20,0%) califican en el nivel “No”, 3 (15,0%) califican en el nivel “Si” y 2(10,0%) en el nivel “Desconoce”. Según este resultado, el encargado del almacén debe informar a la administración sobre productos de poca demanda, así disminuir los costos, actualizar los datos históricos de ventas y contar en stock con productos que tengan una rápida salida.

Tabla 33 Distribución de frecuencia pregunta N° 26

26. ¿Los recuentos periódicos son verificados por personal gerencial capacitado, con una supervisión y comprobación suficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	5,0	5,0	5,0
No	3	15,0	15,0	20,0
A veces	14	70,0	70,0	90,0
Desconoce	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

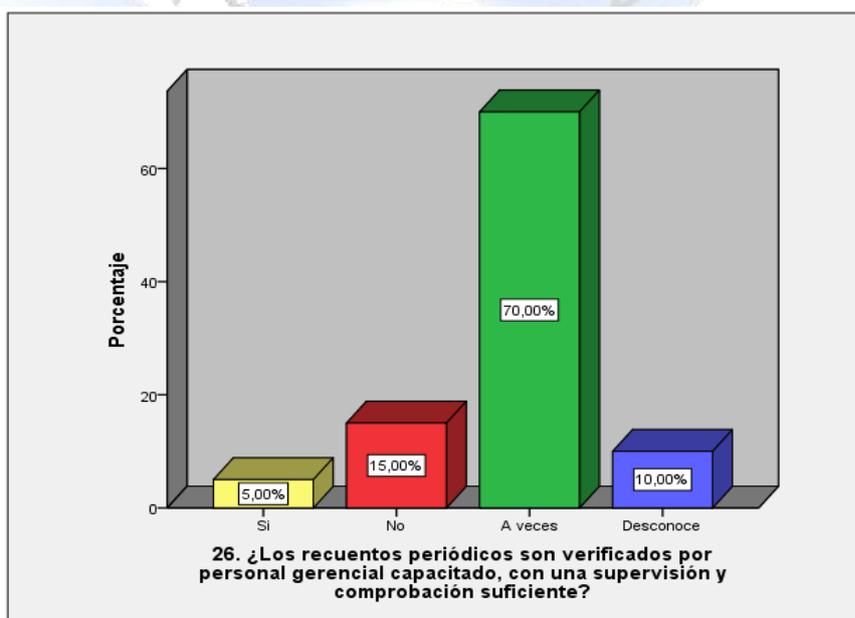


Figura 28 Resultado descriptivo pregunta N° 26

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 28, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 14 respuestas (70,0%); confirmándonos que a veces los recuentos periódicos son verificados por personal gerencial capacitado, con una supervisión y comprobación suficiente, 3 (15,0%) califican en el nivel “No”, 2 (10,0%) califican en el nivel “Desconoce” y solo 1(5,0%) en el nivel “Si”. Es de suma importancia que periódicamente se inspeccionen los recuentos de inventario bajo la supervisión de la

gerencia, con un personal eficiente e idóneo, comparando lo que hay físicamente y lo que figura en el sistema.

Tabla 34 Distribución de frecuencia pregunta N° 27

27. ¿Cuándo se realiza la toma física de los inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	20,0	20,0	20,0
	No	1	5,0	5,0	25,0
	A veces	15	75,0	75,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

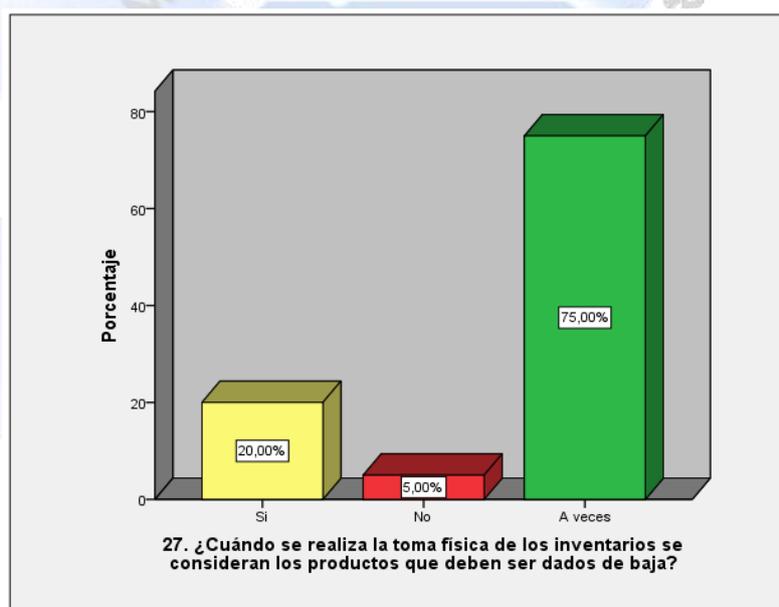


Figura 29 Resultado descriptivo pregunta N° 27

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 29, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 15 respuestas (75,0%); indicando que a veces, cuando se realiza la toma física de los inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja, 4 (20,0%) califican en el nivel “Si”, y solo 1(5,0%) en el nivel “No”. Es necesario que en las tomas de inventarios se revisen de acuerdo a sus especificaciones los productos para que así se den de baja aquellos que se encuentren en mal estado extrayéndolos física y

contablemente del almacén cuyas razones sean su fecha de vencimiento, su poca rotación u otros cuyos motivos serán sustentados por el almacenero.

Tabla 35 Distribución de frecuencia pregunta N° 28

28. ¿Se despachan los productos únicamente sobre la base de órdenes de pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	40,0	40,0	40,0
No	1	5,0	5,0	45,0
A veces	10	50,0	50,0	95,0
Desconoce	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

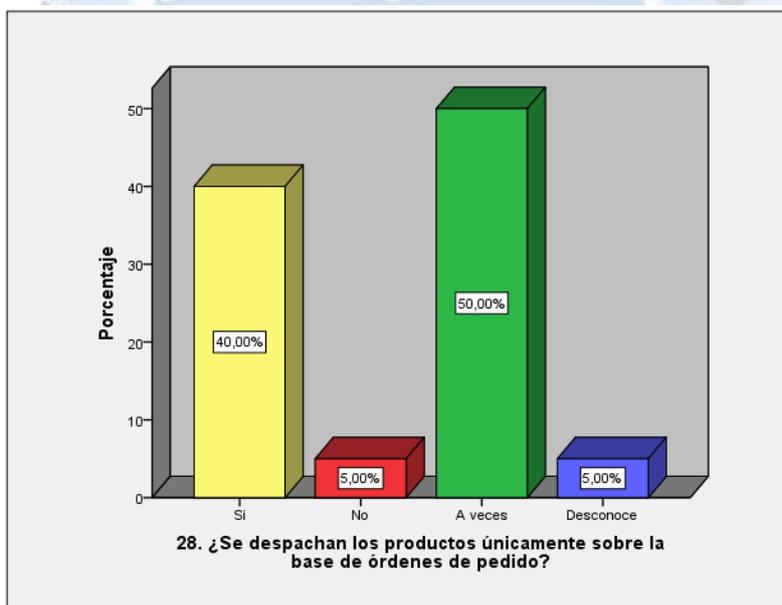


Figura 30 Resultado descriptivo pregunta N°28

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 30, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 10 respuestas (50,0%); aceptando que a veces se despachan los productos únicamente sobre la base de órdenes de pedido, 8 (40,0%) califican en el nivel “Si”, 1 (5,0%) califican en el nivel “Desconoce” y 1 (5,0%) en el nivel “No”. Este

procedimiento debe ser constante en la entrega de un producto de almacén, así garantizará un cruce de información del producto pedido y la satisfacción de nuestro cliente al obtener lo deseado. Y este proceso ayudará a la optimización de la gestión de almacén.

Tabla 36 Distribución de frecuencia pregunta N° 29

29. ¿Se cuenta con variedad de productos, según el requerimiento del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	10,0	10,0	10,0
	No	3	15,0	15,0	25,0
	A veces	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

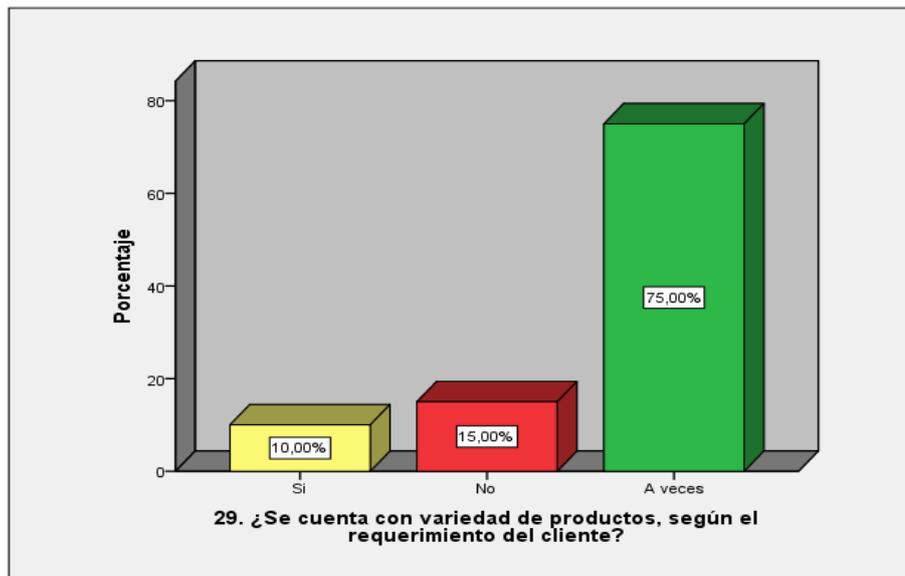


Figura 31 Resultado descriptivo pregunta N°29

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 31, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, sumando 15 respuestas (75,0%); nos indica que a veces se cuenta con variedad de productos, según el requerimiento del cliente, 3 (15,0%) califican en el nivel “No” y 2 (10,0%) en el nivel “Si”. Según este resultado es necesario que nuestro stock sea surtido para cumplir con la demanda de nuestro cliente y debe evaluarse periódicamente

mediante un listado que productos son los más requeridos, obteniendo así la retención del cliente, cumpliendo así un objetivo del negocio.

Tabla 37 Distribución de frecuencia pregunta N° 30

30. ¿Las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y las más adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	14	70,0	70,0	95,0
	Desconoce	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

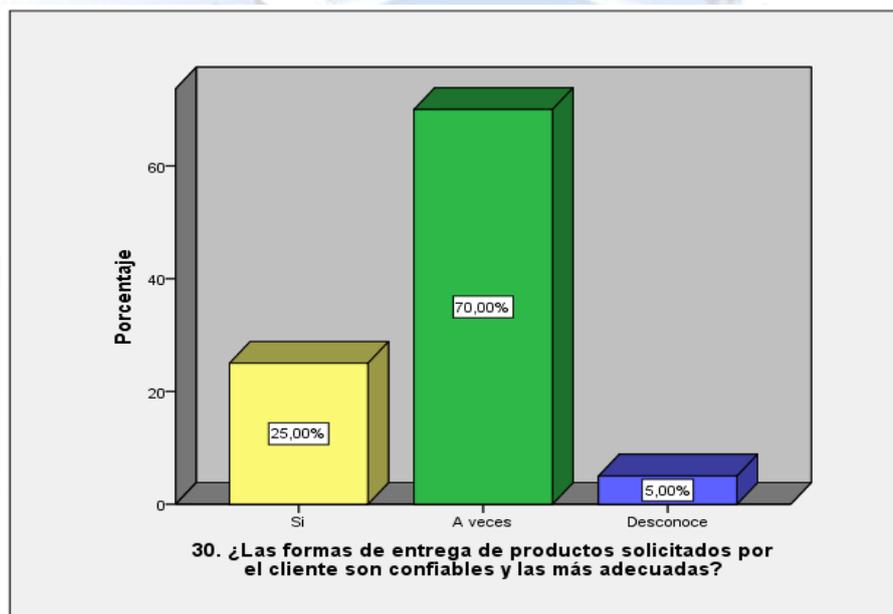


Figura 32 Resultado descriptivo pregunta N° 30

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 32, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 14 respuestas (70,0%); nos informa que a veces las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y las más adecuadas 5 (25,0%) califican en el nivel “Si” y solo 1 (5,0%) en el nivel “Desconoce”. Este proceso de entrega debe ser siempre oportuno y cumplirse de acuerdo al reglamento interno, garantizando que cubra las expectativas y necesidades de nuestro cliente.

Tabla 38 Distribución de frecuencia pregunta N°31

31.¿Se implementan señalizaciones visuales para facilitar la organización en el almacén de L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	5,0	5,0	5,0
No	14	70,0	70,0	75,0
A veces	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

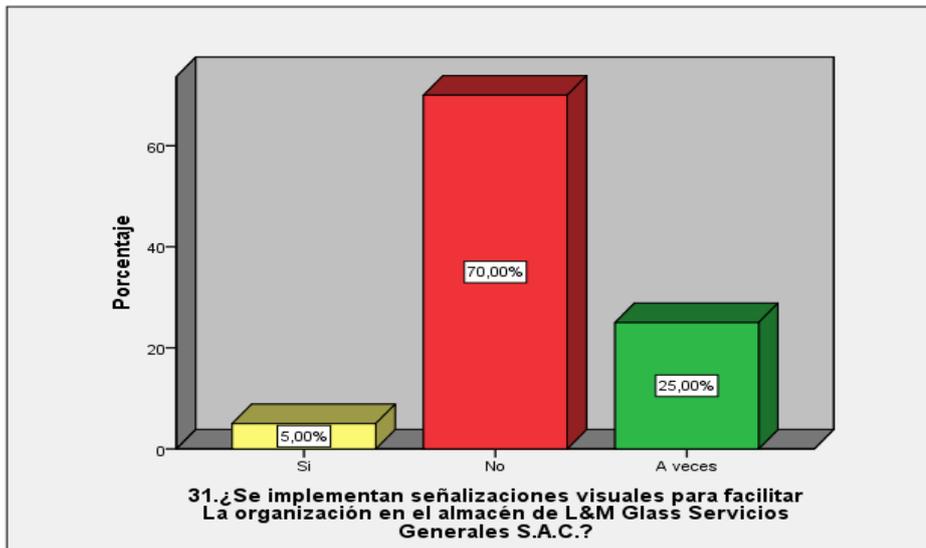


Figura 33 Resultado descriptivo pregunta N° 31

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 33, se demuestra que de los 20 encuestados, “No” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 14 respuestas (70,0%); indicándonos que no se implementan señalizaciones visuales para facilitar la organización en el almacén de L&M Glass Servicios Generales S.A.C.,5 (25,0%) califican en el nivel “A veces” y solo 1 (5,0%) en el nivel “Si”. Es de suma importancia codificar los productos de manera sencilla y señalarlo para que nos facilite su rápida ubicación y manipulación.

Tabla 39 Distribución de frecuencia pregunta N°32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	5,0	5,0	5,0
	No	7	35,0	35,0	40,0
	A veces	4	20,0	20,0	60,0
	Desconoce	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

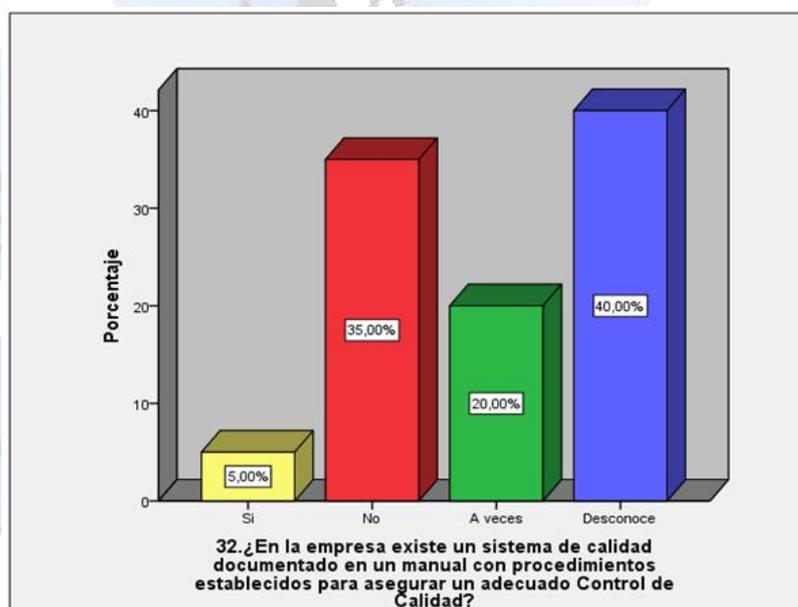


Figura 34 Resultado descriptivo pregunta N° 32

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 34, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “Desconoce” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 8 respuestas (40,0%); es decir que se desconoce si en la empresa existe un sistema de calidad documentado en un manual con procedimientos establecidos para asegurar un adecuado Control de Calidad, 7 (35,0%) califican en el nivel “No”, 4 (20,0%) califican en el nivel “A veces” y solo 1(5,0%) en el nivel “Si”. Para satisfacer la necesidad y exigencia de nuestros clientes es necesario que se cuente con un documento de control de calidad donde se plasme los métodos y

herramientas a utilizar para la gestión de acuerdo a las características requeridas en el mercado.

Tabla 40 Distribución de frecuencia pregunta N°33

33. ¿Los empleados de L&M Glass Servicios Generales S.A.C desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

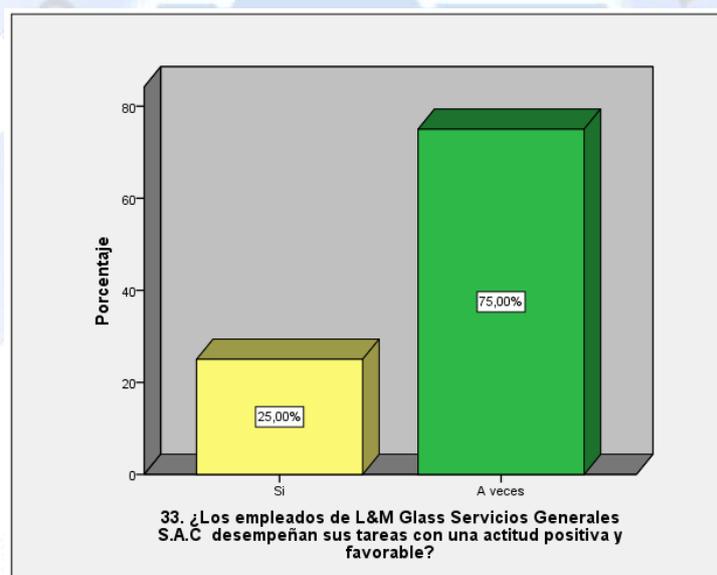


Figura 35 Resultado descriptivo pregunta N° 33

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En la Figura 35, se demuestra que de los 20 encuestados, el nivel “A veces” tiene una mayor frecuencia de aceptación, reuniendo 15 respuestas (75,0%); nos indica que a veces, los empleados de L&M Glass Servicios Generales S.A.C. desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable, 5(25,0%) califican el nivel “Si”. Se sugiere que se logre la satisfacción, el compromiso y la buena actitud de los empleados en el desarrollo de su

trabajo, implementando nuevas estrategias de motivación y considerando al personal como el activo más importante que tiene la empresa.



4.1.2 Método Cualitativo

Indicadores comunes de las variables vs. Actores

Tabla 41 Indicadores comunes de la variable X vs. Actores – Variable independiente.

VARIABLE	INDICADORES	ACTORES	
		PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL OPERATIVO
AUDITORIA INTERNA	Nivel del Cumplimiento del Plan de Auditoría	Deben reflejarse de acuerdo a una programación establecida, trazados en un manual y bajo un reglamento de control interno.	El establecer un plan adecuado beneficiará a todas las áreas porque se identificarán los problemas de manera oportuna y ayudará a la optimización de los procesos.
	Impacto de las Estrategias de Auditoría	Se deben implantar estrategias que detecten las deficiencias en los procesos y enfocarse en las áreas de mayor riesgo, así se logrará establecer métodos que incrementen el alcance de los objetivos que tiene la empresa.	El uso de técnicas deben tener el objeto de detectar los problemas o debilidades de cualquier área de la empresa y garantizar el control de las mismas, teniendo en cuenta las medidas de efectividad como son la exactitud, puntualidad, rendimiento, responsabilidad, etc.
	Utilidad del Informe de Auditoría	El informe de auditoría muestra resultados de las evaluaciones realizadas en la empresa y pone en manifiesto las desviaciones encontradas las cuales son de suma importancia porque se tomaran decisiones oportunas para enmendar las observaciones o fallos encontrados.	Se requiere un informe entendible demostrando los datos adecuados para una toma de decisiones y que aporte en el objetivo de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42 Indicadores comunes de la variable Y vs. Actores – Variable dependiente.

VARIABLE	INDICADORES	ACTORES	
		PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL OPERATIVO
GESTION DE ALMACEN	Ubicación y Tamaño	<p>Cuando nos referimos al tamaño del almacén existe la falta de espacio pues a veces llegan nuevos productos siendo algunos de gran tamaño como los policarbonatos que miden de 11.60 metros de longitud, los cuales tenemos que enrollarlos fuera del almacén y recién entregar el pedido al cliente.</p>	<p>El almacén es un elemento primordial en esta empresa, hay ocasiones en el que se encuentra bien ordenado, pero cuando llegan mercaderías nuevas debido al requerimiento del cliente, se ocasiona la saturación de espacio. Estos nuevos productos obstaculizan la fácil localización de las existencias.</p>
	Control de Inventarios	<p>En este rubro a veces la demanda de un producto es imprevisible por ello se necesita tener en el momento un stock de productos para satisfacer a nuestros clientes pero en la gestión hay casos que escasea el producto y no contamos con stock.</p> <p>En cuanto al control de ingreso y salida de mercaderías se lleva un control manual en kárdex.</p>	<p>No existe un cronograma de aprovisionamiento se da cuando se observa que hay menos cantidad de productos, en los cuales se tiene que hacer compras de último momento las que generan más costo.</p> <p>En cuanto al control de la mercadería se verifica de manera manual, contando los productos que ingresan y egresan, transcribiéndolos a un cuadro de excell, pero muchas veces no se da debido a que hay mucha aglomeración de pedidos y queda pendiente esta labor que es mucha importancia.</p>
	Control de Calidad	<p>En el área de compras se determinan los productos que se requerirán ,considerando los precios y la calidad,ya que estos podrán cubrir las necesidades del cliente en cuanto cantidades, fecha de vencimiento, a marcas, tamaño y características que tiene cada producto.</p>	<p>Se debe tener como opción realizar adquisiciones de nuevos proveedores , no sin antes constatar y comparar los costos y sobretodo la calidad, verificando sus características y fecha de caducidad. También se debe capacitar al personal del área para que su labor sea más eficaz a pesar de que cuenten con experiencia, cada personal debe desarrollar una función o rol.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.2 Contrastación de Hipótesis

En la presente investigación se plantean 04 hipótesis, 01 general y 03 específicas cuya finalidad es contrastar las hipótesis planteadas H_i con la hipótesis nula H_0 , el procedimiento estadístico para constatar la hipótesis es el coeficiente de correlación de Pearson debido a que es una prueba estadística que permite medir la correlación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos cuyos resultados se han procesado en base a las encuestas realizadas al personal de la Empresa L&M Glass Servicios General S.A.C. La contrastación de la hipótesis general se basa a lo detallado en la tabla 43 de esta investigación.

Las contrastaciones de las hipótesis específicas se basan a lo detallado en las tablas 44, 45 y 46 de esta investigación.

4.2.1 Contrastación de Hipótesis General vs Hipótesis Nula.

Hi: La Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

Ho: La Auditoría Interna no influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

Tabla 43 Contrastación de Hipótesis General vs. Hipótesis Nula.

		Correlaciones	
		Auditoría Interna	Gestión de Almacén
Auditoría Interna	Correlación de Pearson	1	,699**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Gestión de Almacén	Correlación de Pearson	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Aplicación de encuesta

Interpretación:

En la contrastación de la hipótesis general vs. la hipótesis nula se ha determinado el valor de la significancia Sig. Bilateral (0,001), por la cual se acepta la hipótesis planteada, es decir que la Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018. De acuerdo con la información obtenida el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,699 el mismo que indica que hay una buena correlación entre las dos variables.

4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específica 1 vs Hipótesis Nula

Hi: El nivel de cumplimiento de un plan anual de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

Ho: El nivel de cumplimiento de un plan anual de auditoría no influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

Tabla 44 Contrastación de Hipótesis Específica 1 vs. Hipótesis Nula.

		Correlaciones	
		Nivel de cumplimiento del Plan de Auditoría	Gestión de Almacén
Nivel de cumplimiento del Plan de Auditoría	Correlación de Pearson	1	,499*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	20	20
Gestión de Almacén	Correlación de Pearson	,499*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Aplicación de encuesta

Interpretación:

En la contrastación de la hipótesis específica₁ vs. la hipótesis nula se ha determinado el valor de la significancia Sig. Bilateral (0,025), por la cual se acepta la hipótesis planteada, es decir que el nivel de cumplimiento de un plan anual de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

De acuerdo con la información obtenida el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,499 el mismo que indica que hay una moderada correlación entre las dos variables.

4.2.3 Contrastación de Hipótesis Específica 2 vs Hipótesis Nula.

Hi: El impacto de las estrategias de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

Ho: El impacto de las estrategias de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

Tabla 45 Contrastación de Hipótesis Específica 2 vs. Hipótesis Nula.

Correlaciones			
		Impacto de las estrategias de Auditoría	Gestión de Almacén
Impacto de las estrategias de Auditoría	Correlación de Pearson	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Gestión de Almacén	Correlación de Pearson	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Aplicación de encuesta

Interpretación:

En la contrastación de la hipótesis específica 2 vs. la hipótesis nula se ha determinado el valor de la significancia Sig. Bilateral (0,000), por la cual se acepta la hipótesis planteada, es decir que el impacto de las estrategias de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

De acuerdo con la información obtenida el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,853 el mismo que indica que hay una muy buena correlación entre las dos variables.

4.2.4 Contrastación de Hipótesis Específica 3 vs Hipótesis Nula.

Hi: La utilidad de los informes de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

Ho: La utilidad de los informes de auditoría no influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018.

Tabla 46 Contrastación de Hipótesis Específica 3 vs. Hipótesis Nula.

Correlaciones			
		Utilidad del informe de Auditoría	Gestión de Almacén
Utilidad del informe de Auditoría	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Gestión de Almacén	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Aplicación de encuesta

Interpretación:

En la contrastación de la hipótesis específica 3 vs. la hipótesis nula se ha determinado el valor de la significancia Sig. Bilateral (0,001), por la cual se acepta la hipótesis planteada, es decir que la utilidad de los informes de auditoría influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores – Perú 2018. De acuerdo con la información obtenida el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,691 el mismo que indica que hay una buena correlación entre las dos variables.

4.3 Discusión

Ejecutar auditoría interna en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C., va permitir identificar las deficiencias, contribuyendo a la optimización de las actividades y la eliminación de las prácticas incorrectas, según lo mencionado por Santillana (2013) define que la Auditoría Interna es una actividad que colabora con la entidad en obtener sus objetivos; para ello se sujeta de técnicas para analizar los procedimientos del negocio y las actividades relacionadas con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de correcciones, de igual modo Borrajo (2002) indica que la auditoría interna debe ser una representación de control, de administración y de asesoramiento. Existe una variedad de condicionantes que la caracterizan, como son, la objetividad, la veracidad, la independencia, el cumplimiento de sus normas y la utilización de los métodos de auditoría interna. Mientras tanto De La Peña (2011) nos dice según la naturaleza del profesional, la Auditoría Interna es una ocupación o labor que la desenvuelven expertos en el tema que desempeñan su práctica en el seno de la organización, frecuentemente en una sección “staff” ante la subordinación de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a inspeccionar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con el propósito de respaldar la integridad de su patrimonio, la autenticidad de la información proporcionada por los diferentes sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus procedimientos de gestión. De acuerdo a los resultados obtenidos el 51% de las actividades de auditoría no se realizan, porque no existe un plan estratégico y los objetivos no tienen plazos definidos. Así mismo no se da utilidad a los informes, ya que el auditor no analiza los puntos más críticos, ni supervisa correctamente cada área y el gerente no cuestiona la calidad de trabajo del auditor, es por ello que la investigación tiene relación con Vives &

Gonzales (2016) en su tesis “Auditoría Interna del rubro de inventarios de una empresa PYME productora de lubricantes en el Ecuador”. Donde concluye que con la finalidad de programar un desarrollo eficaz de la auditoría interna es imprescindible tener definidos los procedimientos vinculados a la manipulación de las existencias, por lo tanto, comprender el desempeño de cada uno de los cargos que intervienen en el mismo, a través de encuestas y entrevistas al colaborador idóneo. Para una adecuada planificación se consideró relevante la intervención del método de valuación y el riesgo innato que se da al manipular los objetos destinados al consumidor, con la finalidad de brindar sugerencias y mejoramiento a los controles preliminarmente implantados por la gerencia de la empresa.

Por otro lado, optimizar la gestión de almacén será necesario para garantizar el suministro de materiales, requeridos por los clientes, teniéndolos en perfecto estado, controlando su stock y brindando un producto de alta calidad. Según lo mencionado por Anaya (2008) nos dice que gestión de almacén son todas las operaciones desarrolladas en el área de inventarios con la finalidad de alcanzar una alta calidad en el servicio al comprador, acoplado con una disminución tajante de los stocks, han impulsado la exigencia de contar con una regulación eficiente en los almacenes, conformando hoy en día, uno de los aspectos fundamentales para una adecuada administración de la distribución, así mismo Correa, Gómez & Cano (2010) dicen que el proceso logístico es un componente primordial para alcanzar el buen uso de los recursos y capacidades existentes dentro del almacén dependiendo de las propiedades y el volumen de los productos a almacenar. Los resultados obtenidos señalan que el 64% de las actividades de gestión de almacén no se cumplen, debido a que no se cuenta con un sistema de control de inventarios ya que se desarrollan inoportunamente generando un incorrecto saldo de stock, esta investigación tiene relación con Romero (2017) en su tesis “Propuesta de Implementación de un modelo de gestión de procesos en el área de logística para reducir los costos de la empresa Tgestiona Logistica S.A. Año 2018” en donde concluye que se realizó la propuesta de implementación del modelo de gestión de procesos en el área de logística, permitiendo reducir los costos de la empresa TGestiona Logística S.A., identificando causas raíces en el área de logística, a las cuales se les da solución a través de herramientas para mejorar la condición actual existente. En el diagnóstico de la situación actual de los procesos del área logística se identificó que existe falta de estandarización de los procesos, falta de capacitación al personal, ausencia de indicadores de control, falta de orden y limpieza y falta de auditorías en el área de logística.

CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de conocer los resultados se concluye:

- Que el 51.33% de los procedimientos de auditoría interna se cumplen a veces, y el 48.67% no se ejecutan. Lo que resuelve que la Auditoría Interna ejecutada por la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores es deficiente.
- Los procedimientos de Auditoría Interna no se realizan eficientemente, porque no existe un plan estratégico y los objetivos no tienen plazos definidos. Así mismo no se da utilidad a los informes, ya que el auditor no analiza los puntos más críticos, ni supervisa correctamente cada área y el gerente no cuestiona la calidad de trabajo del auditor,
- Se concluye que sólo un 36 % de las actividades en la gestión de almacén se cumplen y el 64% no se realizan, lo que resulta que la Gestión de Almacén desarrollada por la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores es deficiente.
- La gestión de almacén no se realiza eficientemente debido a que no se cuenta con un sistema de control de inventarios ya que se desarrollan inoportunamente generando un incorrecto saldo de stock y demora en los despachos.
- De este modo se prueba que la variable X Auditoría Interna incide en la variable Y Gestión de Almacén debido a que en la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores se demuestran deficiencias con respecto al cumplimiento del desarrollo de la Auditoría Interna que perjudican el proceso de la gestión de almacén.
- De manera inferencial la evidencia estadística de correlación es de 0.699 donde se demuestra que hay una buena correlación. La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan 0.001 sig. Bilateral. Es por esto que se aprueba la hipótesis propuesta: La Auditoría Interna influye significativamente en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

5.2 Recomendaciones

Se puede recomendar lo siguiente:

- A la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. ubicada en San Juan de Miraflores es de suma importancia que establezca procedimientos estratégicos que detecten irregularidades dentro del área de almacén. Así mismo establecer el cumplimiento de las auditorías en base a un plan establecido, plasmando en los informes toda deficiencia encontrada, así la gerencia tenga conocimiento y se enfoque en la mejora de los puntos críticos.
- Es necesario capacitar permanentemente al personal que se desenvuelve dentro de la gestión de almacén, para que este proceso se realice de la manera adecuada y desempeñen con eficiencia cada procedimiento como es la distribución de las mercaderías, el control de las entradas y salidas y verificando siempre la calidad del producto para cumplir con lo requerido por nuestros clientes.
- La gerencia debe evaluar cada uno de los informes comunicados por el departamento de Auditoría Interna, ya que de ellos dependerá las decisiones en mejoría de los hallazgos observados y así no incurrir en pérdidas que afecten el objetivo de la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Acebedo, A. & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista*. México DF: Editorial Limusa S.A.
- Alles, M. (2009) *Construyendo talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Anaya, J. (2008). *Almacenes, Análisis, diseño y organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de la Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme C.A.
- Bambaren, T. (2017). *Aplicación de la gestión logística para mejorar la productividad del almacén de la empresa Braillard S.A. La Victoria, 2017*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.) Universidad César Vallejo. Lima.
- Barraza, R. (2016). *Implementación de la Auditoría Interna y su incidencia en las MYPES del Perú: Caso "Galería Guizado" SRL. Lima, 2015*. (Tesis presentada para optar el grado de Magister en Contabilidad con mención en Auditoría.) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Lima.
- Besterfield, D. (2009) *Control de Calidad*. México DF: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Borrajó, M. (2002). La auditoría interna y externa. Fecha consultada el 23/03/2019 recuperado de <http://pdfs.wke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>
- Chavarría, C. (2016). *Auditoría Administrativa*. México DF: Editorial Digital UNID.
- Correa, A., Gómez, R. & Cano, J. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Medellín: Editorial Estudios gerenciales.
- Cortez, T. & Solís, S. (2016). *Diseño de un Departamento de Auditoría Interna para la Empresa Servicesmart S.A.* (Tesis presentada como requisito para optar el título de Contador Público Autorizado.) Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- De La Peña, A. (2011). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- De Diego, A. (2015). *Gestión del equipo del trabajo de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- De Diego, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- De Diego, A. (2015) *Diseño y organización del almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo

S.A.

Escudero, M. (2015) *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Espino, M. (2014) *Fundamentos de auditoría*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

Gallegos, J. (2016) “*Creación de un Manual Interno de Procedimientos para la Planificación de Auditoría Interna para la Compañía QBE Seguros Colonial S.A.*” (Tesis presentada para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.) Universidad Internacional del Ecuador. Quito.

García, F. (2002) *El Cuestionario*. Sonora: Editorial LIMUSA SA de CV.

Graño, M. (2013) *Cómo pasar la primera auditoría*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.

Grasso, L. (2006) *Encuestas Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.

Hernández, R., Fernández, R. & Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. México DF: Editorial Mc Graw – Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Horngren, T., Sundem, L. & Elliot, A. (2000) *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México DF: Editorial Pearson Educación de México. S.A. de C.V.

Jiménez, R. (1998) *Metodología de la investigación Elementos Básicos para la investigación Clínica*. La Habana. Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Médicas.

López, R. (2010) *Logística Comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.

Madariaga, J. (2004) *Manual práctico de Auditoría*. Barcelona: Editorial Deusto.

Manquilef, F. (2018) “*Modelo de gestión para el abastecimiento de productos de comercial e industria LIBESA LTDA.*” (Tesis presentada para optar el grado de Magister en Gestión y Dirección de empresas.) Universidad de Chile. Santiago de Chile.

Martínez, R. (2013) *Auditoría de Estados financieros su proceso paso a paso*. El Salvador: Editorial Cultura, S.A. de C.V

Matamoros, E. & Cirinos, A. (2015) *Auditoría de control interno a la empresa Tulicorp S.A; de la ciudad de Guayaquil – Año 2014*. (Tesis previa para la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría) Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Guayaquil.

Mauleón, M. (2008) *Gestión de stock Excel como herramienta de análisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Mauleón, M. (2013) *Teoría del Almacén*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Mora, L. (2011) *Gestión logística en centro de distribución bodegas y almacenes*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Pau, J. & De Navascués, R. (2001) *Manual de logística*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Pérez, J. (2018) “*Auditoría interna y su incidencia en el control contable en la empresa constructora Pérez y Pérez S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, año 2017*” (Tesis presentada para optar el título profesional de Contador Público.) Universidad César Vallejo. Moyobamba.
- Pérez, M. (2006) *Almacenamiento de materiales*. Barcelona: Edita Marge Books.
- Romero, G. (2017) *Propuesta de implementación de un modelo de gestión de procesos en el área de logística para reducir los costos de la empresa Tgestiona Logistica S.A., Año 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial.) Universidad Peruana del Norte. Trujillo.
- Rubio, J. & Villaroel, S. (2012) *Gestión de pedidos y stock*. Madrid: Educacion.es
- Sandoval, H. (2012) *Introducción a la Auditoría*. México DF: Editorial Red Tercer Milenio S.C.
- Santillana, J. (2013) *Auditoría Interna*. México DF: Editorial Pearson Educación.
- Solórzano, M. (2018) *UF0929: Gestión de pedidos y stock*. Málaga: IC Editorial.
- Soy, C. (2012) *Auditoría de la información*. Barcelona. Editorial UOC.
- Tamayo, A. (2001) *Auditoría de sistemas una visión práctica*. Sede Manizales. Centro de Publicaciones Universidad Nacional de Colombia.
- Veliz, K. (2017) *Auditoría interna y su incidencia en los procesos contables en las empresas de servicio de cable, San Juan de Lurigancho-2017* (Tesis presentada para optar el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo. Lima.
- Vega H. (1991) *Mercadeo básico*. San José: Editorial Universidad Estatal a distancia.
- Verdoy, P., Mateu, J., Sagasta, S. & Sirvent.R.(2006) *Manual de control estadístico de calidad: Teoría y aplicaciones*. Castellón.Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Vilar, J. (1999) *La Auditoría de los sistemas de gestión de calidad*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Vives, J. & Gonzales, J. (2016) *Auditoría Interna del rubro de inventarios de una empresa PYME productora de lubricantes en el Ecuador*. (Tesis presentada para optar el

título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.) Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil.



ANEXOS

Anexo N° 01 Ficha de validación de instrumento por juicio de expertos

ANEXO N° 01:
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: "AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018"
 Autor del Instrumento: Bachiller, Espinoza Mejía Verónica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excedente 81 - 100%
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Buena.....

Lima, 18 de Mayo del 2019.


 Ing. Rubén E. Hermóza Ochante
 Reg. C.I.P. N° 167862
 DOCENTE

Firma del Experto Informante

DNI: 42057390... Telf./Cel.: 9440662983.....

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OTINIANO MEJIA DE DIESTRA MARIA JACQUELINE

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis: "AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018"**

Autor del Instrumento: *Bachiller Espinoza Mejía Verónica.*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				✓	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				✓	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				✓	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				✓	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 20 de Julio del 2019.

Firma del Experto Informante

DNI:

Teléfono: 972 01 0000

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: MORA LEVANO, LUIS ALEJANDRO
Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis:**
“AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018”.
Autor del Instrumento: Bachiller Espinoza Mejía Verónica.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 23 de agosto del 2019.

Firma del Experto Informante

DNI: Telf./Cel:

Anexo N° 02 Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

El presente cuestionario servirá para recolectar información con el objetivo de determinar la Auditoría Interna y su influencia en la optimización de la gestión de almacén en L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. San Juan de Miraflores - Perú 2018.

A continuación le presentamos una serie de preguntas, las mismas que deberán responder de acuerdo a las instrucciones respectivas.

Instrucciones: Lea atentamente cada pregunta y conteste de forma cuidadosa y sincera marcando con una aspa o cruz el enunciado que Ud. crea conveniente.

Datos del encuestado :

1. **Sexo :** Femenino () Masculino ()
2. **Edad :** 18 a 30 () 31 a 50 () 51 a más ()
3. **Cargo:** _____

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	SI 1	NO 2	A VECES 3	DESCONOCE 4
1. ¿El auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo?				
2. ¿Se seleccionan los procedimientos específicos que se aplicaran en el desarrollo de la auditoría?				
3. ¿Se establecen los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría para cada trimestre en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?				
4. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?				
5. ¿El auditor interno establece programas basados en los riesgos?				
6. ¿Existe en L&M Glass Servicios Generales S.A.C. estrategias de auditoría interna que contribuya a reducir el riesgo en las áreas de su negocio?				
7. ¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y con los valores correctos?				
8. ¿El auditor realiza seguimiento a los procesos más críticos?				
9. ¿Se dan soluciones para mejorar los fallos de control?				
10. ¿Existe un control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa?				
11. ¿Se utiliza los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de los procesos contables?				
12. ¿La actividad de auditoria esta formalmente definida con documentos?				

13. ¿Se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación?				
14. ¿El auditor presenta en su informe las recomendaciones pertinentes?				
15. ¿Se evalúan los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo?				
16. ¿Se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?				
17. ¿Está construido el almacén en un área donde se evita el acceso a personas no autorizadas?				
18. ¿Se supervisa la entrega correcta del producto, en el momento oportuno y con el costo fijado?				
19. ¿Los productos se encuentran ordenados y codificados por tipo y tamaño?				
20. ¿Se localiza inmediatamente los productos, cuando se va hacer el despacho?				
21. ¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas?				
22. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?				
23. ¿El personal conoce de las políticas establecidas sobre el manejo de los inventarios?				
24. Considera Ud. ¿Qué el método PEPS es aplicado adecuadamente en L&M GLASS Servicios Generales S.A.C?				
25. ¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento?				
26. ¿Los recuentos periódicos son verificados por personal gerencial capacitado, con una supervisión y comprobación suficiente?				
27. ¿Cuándo se realiza la toma física de los inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja?				
28. ¿Se despachan los productos únicamente sobre la base de órdenes de pedido?				
29. ¿Se cuenta con variedad de productos, según el requerimiento del cliente?				
30. ¿Las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y las más adecuadas?				
31. ¿Se implementan señalizaciones visuales para facilitar La organización en el almacén de L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?				
32. ¿En la empresa existe un sistema de calidad documentado en un manual con procedimientos establecidos para asegurar un adecuado Control de Calidad?				
33. ¿Los empleados de L&M Glass Servicios Generales S.A.C desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable?				

ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERÙ

Fecha : _____
Nombre del entrevistado : _____
Cargo : _____

Objetivo : Realizar una entrevista al personal de la empresa a fin de indagar y conocer bajo que ámbitos o metodologías se maneja la auditoría interna y la gestión de almacén en la organización.

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación con fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

1. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?

2. ¿El auditor utiliza programas de auditoría como guía en la ejecución de su trabajo?

3. ¿El auditor interno establece programas basados en los riesgos?

4. ¿El auditor presenta en su informe las recomendaciones pertinentes?

5. ¿Se comunica en su oportunidad, los resultados obtenidos para su evaluación?

6. ¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?

7. ¿Se almacenan las existencias de forma ordenada en la empresa L&M Glass Servicios Generales S.A.C.?

8. ¿En la toma física de inventarios se consideran los productos que deben ser dados de baja?

9. ¿Las formas de entrega de productos solicitados por el cliente son confiables y la más adecuadas?

10. ¿En su empresa existe un sistema de calidad documentado en un manual de procedimientos establecidos para asegurar un adecuado Control de Calidad?

11. ¿Los empleado de L&M Glass Servicios Generales S.A.C. desempeñan sus tareas con una actitud positiva y favorable?

Anexo N° 03 Caso práctico

En la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. es de suma importancia actualizar las técnicas y el manual de procedimientos de Auditoría Interna que se llevan a cabo para la evaluación de la Gestión de Almacén ya que la cuenta de inventarios según refleja el Balance General al 31 de diciembre del 2,018 es el 93.67% del total de los activos que posee.

Esta investigación tiene el objetivo de aportar en la optimización de la gestión de almacén de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. ya que podrá cuantificar realmente la mercadería que posee, como son aluminios y accesorios, controlar de manera adecuada sus procedimientos y el registro oportuno de las transacciones que se realicen y poder adaptar esta propuesta a las tiendas que están ubicadas en el distrito de San Juan de Miraflores.

708	RAZON SOCIAL	L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C
1.- ESTADOS FINANCIEROS		
I.-Balance General		
ACTIVO		Valor Histórico Al 31 Dic. de 2018
Caja y Bancos	359	5,713
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	3,282
Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div. - terceros	364	
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	
Serv. y otros contratad. p anticip.	366	
Estimación de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderías	368	494,650
Productos terminados	369	
Subproductos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Existencias por recibir	375	
Desvalorización de existencias	376	
Activos no ctes manten. p la venta	377	
Otros activos corrientes	378	10,581
Inversiones mobiliarias	379	
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	13,344
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(5,171)
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	5,654
Otros activos no corrientes	389	
TOTAL ACTIVO NETO	390	528,053

PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2018	
Sobregiros bancarios	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	2,836
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
Ctas p pagar comercial - terceros	404	344,443
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	62,359
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	409,638

PATRIMONIO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2018	
Capital	414	6,000
Acciones de Inversión	415	
Capital adicional positivo	416	
Capital adicional negativo	417	
Resultados no realizados	418	
Excedente de revaluación	419	
Reservas	420	
Resultados acumulados positivo	421	62,495
Resultados acumulados negativo	422	
Utilidad de ejercicio	423	49,920
Pérdida del ejercicio	424	
TOTAL PATRIMONIO	425	118,415
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	528,053

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos			
		Importe	
		Al 31 Dic. de 2018	
Ventas Netas o ingresos por servicios		461	1,328,862
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas		462	
Ventas Netas		463	1,328,862
(-) Costo de Ventas		464	(1,160,246)
Resultado Bruto	Utilidad	466	168,616
	Pérdida	467	0
(-) Gastos de venta		468	(59,184)
(-) Gastos de administración		469	(39,456)
Resultado de operación	Utilidad	470	69,976
	Pérdida	471	0
(-) Gastos financieros		472	(14,462)
(+) Ingresos financieros gravados		473	0
(+) Otros ingresos gravados		475	0
(+) Otros ingresos no gravados		476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo		477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo		478	
(-) Gastos diversos		480	
REI Positivo		481	
REI Negativo		483	
Resultado antes de participaciones	Utilidad	484	55,514
	Pérdida	485	0
(-) Distribución legal de la renta		486	
Resultado antes del impuesto	Utilidad	487	55,514
	Pérdida	489	0
(-) Impuesto a la Renta		490	(5,594)
Resultado del ejercicio	Utilidad	492	49,920
	Pérdida	493	0

En este primer paso de Auditoría Interna, se emite una carta de compromiso dirigida al Gerente General por parte del auditor o empresa auditora, donde se reflejan los procedimientos a utilizar para la evaluación del control interno y el personal comprometido, se detalla los acuerdos entre el Auditor Interno y la empresa que van a auditar.

Carta de compromiso dirigida a la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.

San Juan de Miraflores, 07 de Enero del 2019

Señor(a):

GERENTE GENERAL

L&M GLAS SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Estimado Sr. Gerente:

De acuerdo a los solicitado por Ud. de realizar una Auditoría Interna en el área del almacén en el distrito de San Juan de Miraflores, en la empresa L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C. al 31 de diciembre del 2018, se procederá a realizar la auditoría. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría se realizará con el fin de evaluar los actuales procedimientos de control y manejo de inventarios y establecer nuevas políticas y procedimientos para cada gestión.

Efectuaremos nuestra evaluación de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes. Dichas normas requiere que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si los controles internos estén dispensos de manifestaciones erróneas importantes. Una auditoría incluye la evaluación sobre una base de pruebas, de la evidencia que sustenta el análisis de controles y procesos.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas.

Además de nuestro dictamen sobre la Auditoría Interna, esperamos proporcionarles una carta por separado, referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de contabilidad que llamen nuestra atención.

Le recordamos que la responsabilidad de la aplicación de la Auditoría Interna de la empresa corresponde a la administración de la misma, esto incluye la descripción de los procesos y controles internos adecuados, la selección de políticas de contabilidad. Como parte del proceso de nuestra Auditoría, pediremos de la administración confirmación escrita referente a las presentaciones hechas a nosotros en relación con la Auditoría.

Esperamos la prestación de colaboración por parte de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentos y cualquier otra información que se requiera durante la prestación del servicio.

Atentamente.

Elaborado por :

Verónica Espinoza Mejía

Recibido y Aceptado por:

Epifania Quispe Ramos de Salazar

Gerente General

L&M GLASS SERVICIOS GENERALES SAC

Cuadro de distribución de actividades

REPOSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO EN HORAS
Auditor	Visita preliminar	3
	Comprensión del giro del negocio	2
	Levantamiento de información mediante entrevista	8
	Identificar los actuales procesos	8
	Realizar cuestionarios al personal del área	4
	Identificar niveles de riesgos de auditoría	4
	Informe preliminar	3
	Identificar si existen pruebas de control	3
	Elaborar programa de auditoría	3
	Aplicación de programa de auditoría	4
	Aplicación de pruebas de control	4
	Elaboración de papeles de trabajo	10
	Preparar hojas de hallazgos	6
	Borrador del informe	6
	Revisión del informe	3
Realizar informe final dirigido al Gerente General	1	
TOTAL	72	

Luego se elabora el cronograma de actividades en el cual se reflejará las 03 fases de la auditoría.

Cuadro de distribución de actividades

FASES	ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
		SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4
PLANEACION	Visita preliminar								
	Comprensión del giro del negocio								
	Levantamiento de información mediante entrevista								
	Identificar los actuales procesos								
	Realizar cuestionarios al personal del área								
	Identificar niveles de riesgos de auditoría								
	Informe preliminar								
	Identificar si existen pruebas de control								
	Elaborar programa de auditoría								
EJECUCION	Aplicación de programa de auditoría								
	Aplicación de pruebas de control								
	Elaboración de papeles de trabajo								
	Preparar hojas de hallazgos								
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Borrador del informe								
	Revisión del informe								
	Realizar informe final dirigido al Gerente General								

El resultado final de la Auditoría Interna corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre del 2,018 y se emitirán mediante informes, como son:

- Informe de auditoría sobre el control interno del almacén-.
- Dictamen de auditoría.
- Hallazgos y recomendaciones.

Se inicia el proceso de Auditoría Interna tomando en cuenta el orden de sus fases:

1.- PLANEACION

En esta primera fase se llevará a cabo lo siguiente:

1. Visita preliminar a la Empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. donde se observará detenidamente los procesos que se realizan en el área del almacén.
2. Entrevista a cada empleado que tiene acceso al área del almacén, con el objetivo de saber cada una de las actividades que realizan.
3. Luego efectuaremos la identificación de las áreas importantes a ser evaluadas dentro de la gestión de almacén de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.
4. Establecer una muestra para realizar el conteo físico de los inventarios.
5. Elaborar el programa de auditoría interna.

2.-EJECUCION

De acuerdo a la evaluación efectuada al Balance General al 31 de diciembre del 2,018 el área significativa y de mayor riesgo es el de almacén ya que ahí se encuentra localizada las existencias que posee la empresa.

Realizaremos juntamente al personal del área de almacén la toma de inventarios físicos y también estableceremos la cantidad, calidad y precio ya que la adquisición de aluminios y accesorios provienen de diferentes proveedores.

Materialidad de las áreas críticas registradas en el Balance General al 31 de diciembre del 2,018.

Areas Críticas	Riesgo	% Materialidad
Caja y Bancos	Bajo	1.10%
Cuentas por cobrar	Bajo	0.62%
Mercaderías	Alto	93.67%
Inmueble Maquinaria y Equipo	Bajo	2.53%

Para la evaluación de los inventarios de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. se tomará de muestra 50 productos lo que servirá para el levantamiento de información. Para la realización de la evaluación se necesitará 30 días hábiles laborables y contar con el apoyo de un supervisor del área y un auditor de acuerdo al cuadro de distribución de actividades y tiempo en horas.

INVENTARIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
CODIGO	PRODUCTO	CANT.	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
1611	Platina de 1/2 de un 1/8 importado mate	14.00	16.00	224.00
1612	Platina de 1/2 de un 1/8 PFK mate	32.00	18.00	576.00
1613	Platina de 3/4 de un 1/8 importado mate	45.00	21.00	945.00
1614	Platina de 3/4 de un 1/8 PFK mate	15.00	23.00	345.00
1615	Platina de 1 de un 1/8 importado mate	48.00	28.00	1,344.00
1616	Platina de 1 de un 1/8 PFK mate	13.00	30.00	390.00
1617	Platina de 1 1/2 de un 1/8 importado mate	12.00	45.00	540.00
1618	Platina de 1 1/2 de un 1/8 PFK mate	16.00	48.00	768.00
1619	Platina de 2 de un 1/8 importado mate	14.00	58.00	812.00
1620	Platina de 2 de un 1/8 PFK mate	15.00	62.00	930.00
1621	Filete de mesa de 3/4 importado.	12.00	9.00	108.00
1622	Filete de mesa de 1 importado.	11.00	14.00	154.00
1623	Filete de 1/2 media luna importado.	26.00	12.00	312.00
1624	Gaviota cristal de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1625	Gaviota cristal de 1.80 x 0.80	14.00	63.00	882.00
1626	Gaviota azul de 1.80 x 1.20	13.00	43.00	559.00
1627	Gaviota azul de 1.80 x 0.80	1.00	63.00	63.00
1628	Gaviota bronce de 1.80 x 1.20	12.00	43.00	516.00
1629	Gaviota bronce de 1.80 x 0.80	12.00	63.00	756.00
1630	Gaviota celeste de 1.80 x 1.20	4.00	43.00	172.00

1631	Gaviota celeste de 1.80 x 0.80	6.00	63.00	378.00
1632	Gaviota verde de 1.80 x 1.20	15.00	43.00	645.00
1633	Gaviota verde de 1.80 x 0.80	15.00	63.00	945.00
1634	Gaviota salmon de 1.80 x 1.20	3.00	43.00	129.00
1635	Gaviota salmon de 1.80 x 0.80	8.00	63.00	504.00
1636	Gaviota champang de 1.80 x 1.20	4.00	43.00	172.00
1637	Gaviota turqueza de 1.80 x 0.80	12.00	63.00	756.00
1638	Gaviota turqueza de 1.80 x 1.20	6.00	43.00	258.00
1639	Gaviota champang de 1.80 x 0.80	2.00	63.00	126.00
1640	Arabesco cristal de 1.80 x 1.20	3.00	43.00	129.00
1641	Arabesco cristal de 1.80 x 0.80	2.00	63.00	126.00
1642	Llovizna cristal de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1643	Llovizna cristal de 1.80 x 0.80	3.00	63.00	189.00
1644	Arabesco verde de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1645	Arabesco verde de 1.80 x 0.80	3.00	63.00	189.00
1646	Arabesco champang de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1647	Arabesco champang de 1.80 x 0.80	3.00	63.00	189.00
1648	Llovizna bronce de 1.80 x 1.20	5.00	43.00	215.00
1649	Llovizna bronce de 1.80 x 0.80	2.00	63.00	126.00
1650	Llovizna champang de 1.80 x 1.20	5.00	43.00	215.00
1651	Llovizna champang de 1.80 x 0.80	5.00	43.00	215.00
1652	Llovizna verde de 1.80 x 0.80	6.00	63.00	378.00
1653	Llovizna verde de 1.80 x 1.20	7.00	63.00	441.00
1654	Mambú cristal de 1.80 x 1.20	1.00	43.00	43.00
1655	Mambú cristal de 1.80 x 0.80	1.00	63.00	63.00
1656	Arabesco azul de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1657	Arabesco azul de 1.80 x 0.80	6.00	63.00	378.00
1658	Delfín cristal de 1.80 x 1.20	4.00	43.00	172.00
1659	Delfín cristal de 1.80 x 0.80	3.00	63.00	189.00
1660	Amazonas cristal de 1.80 x 1.20	2.00	43.00	86.00
1661	Tricodo de 1 1/2 pulgadas	12.00	4.50	54.00
1662	Pasante de 30MM	5.00	4.50	22.50
1663	Terminal de 30MM	6.00	3.00	18.00
1664	Bridas de 30MM	15.00	6.00	90.00
1665	Tee de 30MM	6.00	6.00	36.00
1666	Codo de 30MM	7.00	6.50	45.50
1667	Tricodo de 30MM	1.00	3.50	3.50
1668	Copas de 30MM	15.00	4.00	60.00
1669	Bridas ovaladas de 30MM	12.00	2.50	30.00
1670	Pasante de 1 pulgada económica	25.00	2.50	62.50

1671	Terminal de 1 pulgada económica	23.00	3.00	69.00
1672	Pasante de 1 pulgada pesada	14.00	3.00	42.00
1673	Terminal de 1 pulgada pesada	13.00	2.50	32.50
1674	Bridas de 1 pulgada	30.00	4.50	135.00
1675	Tee de 1 pulgada	15.00	4.50	67.50
1676	Codo de 1 pulgada	14.00	4.50	63.00
1677	Tricodo de 1 pulgada	18.00	2.50	45.00
1678	Pasante de 7/8	12.00	2.50	30.00
1679	Terminal de 7/8	12.00	2.00	24.00
1680	Bridas de 7/8	20.00	4.00	80.00
1681	Codo de 7/8	20.00	4.50	90.00
1682	Tricodo de 7/8	14.00	4.50	63.00
1683	Tee de 7/8	20.00	2.50	50.00
1684	Pasante de 3/4	14.00	2.50	35.00
1685	Terminal de 3/4	12.00	1.50	18.00
1686	Bridas de 3/4	9.00	3.50	31.50
1687	Codo de 3/4	15.00	3.50	52.50
1688	Tee de 3/4	30.00	4.00	120.00
1689	Tricodo de 3/4	24.00	2.50	60.00
1690	Pasante de 5/8	22.00	2.50	55.00
1691	Terminal de 5/8	12.00	1.50	18.00
1692	Bridas de 5/8	15.00	3.00	45.00
1693	Codo de 5/8	16.00	3.50	56.00
1694	Tee de 5/8	24.00	3.50	84.00
1695	Tricodo de 5/8	32.00	2.00	64.00
1696	Pasante de 1/2	55.00	2.00	110.00
1697	Terminal de 1/2	63.00	1.50	94.50
1698	Bridas de 1/2	66.00	2.00	132.00
1699	Canoplas de 1 pulgada cuadrada	12.00	2.50	30.00
1700	Canoplas de 1 1/4 cuadrada	12.00	2.50	30.00
1701	Canoplas de 1 1/2 cuadrada	22.00	2.50	55.00
1702	R20 alta doble de aluminio	30.00	5.00	150.00
1703	R20 baja doble de aluminio	42.00	5.00	210.00
1704	R20 doble alta de fierro	15.00	5.00	75.00
1705	R20 doble baja de fierro	14.00	3.00	42.00
1706	R20 alta simple	18.00	3.00	54.00
1707	R20 baja simple	14.00	5.50	77.00
1708	R20 doble con aleta de aluminio	13.00	5.00	65.00
1709	R20 doble con aleta de fierro	14.00	3.00	42.00
1710	R20 simple con aleta	14.00	3.50	49.00
1711	R17 doble de aluminio	20.00	3.50	70.00
1712	R17 doble de fierro	14.00	2.00	28.00
1713	R17 simple de aluminio	12.00	1.70	20.40
1714	R17 simple de fierro	9.00	4.00	36.00

1715	Garruchas para 9150 doble imp. fierro	15.00	2.00	30.00
1716	Garruchas para 9150 simple imp. fierro	30.00	2.00	60.00
1717	Garruchas para 9151 simple pfk	24.00	3.50	84.00
1718	Garruchas para 9151 doble pfk	22.00	2.00	44.00
1719	Garruchas para 8220 fierro para calar	12.00	1.50	18.00
1720	Garrucha nova simple	15.00	2.50	37.50
1721	Garrucha nova doble	16.00	2.50	40.00
1722	R11 de ducha	12.00	3.50	42.00
1723	R11 de ducha armada	12.00	1.50	18.00
1724	R14 económica	22.00	2.00	44.00
1725	R14 con ranura	30.00	2.00	60.00
1726	R14 con vena	42.00	9.50	399.00
1727	Garruchas de 4 ruedas para 2253	15.00	15.50	232.50
1728	Garruchas de 4 ruedas para 2250	14.00	3.50	49.00
1729	Garruchas de una rueda para 2256	18.00	4.50	81.00
1730	Garruchas de 4 ruedas para 2250	14.00	0.50	7.00
1731	Uñas acrílicas	78.00	0.30	23.40
1732	Pines de melamine	14.00	0.50	7.00
1733	Jalador acrílico	14.00	2.00	28.00
1734	Bridas para ovalado ranurado	20.00	28.00	560.00
1735	Lápiz carbón	14.00	4.00	56.00
1736	Lápiz para vidrio de color Layconsa	12.00	3.50	42.00
1737	Lápiz para vidrio de color económica	9.00	2.50	22.50
1738	Jalador de aluminio chiquita natural	15.00	2.50	37.50
1739	Jalador de aluminio chiquita negro	30.00	3.50	105.00
1740	Cerrojo de aluminio de 3	24.00	2.50	60.00
1741	Cerrojo de aluminio de 2	66.00	2.50	165.00
1742	Cerrojo de aluminio de 2 plano	12.00	1.00	12.00
1743	Cuchilla económica	12.00	6.00	72.00
1744	Cuchilla pesada	22.00	8.00	176.00
1745	Broca para vidrio de 6mm cilíndrica	30.00	9.50	285.00
1746	Broca para vidrio de 8mm cilíndrica	42.00	12.00	504.00
1747	Broca para vidrio de 10mm cilíndrica	15.00	13.00	195.00
1748	Broca para vidrio de 26mm cilíndrica	14.00	9.50	133.00
1749	Broca para vidrio 1/4 en fecha	18.00	80.00	1,440.00
1750	Broca para vidrio tipo flecha	14.00	5.00	70.00
1751	Chapa lengüeta de vitrina	13.00	5.00	65.00

1752	Chapa botón de vitrina	14.00	4.00	56.00
1753	Chapa de escritorio	14.00	2.00	28.00
1754	Garrucha 1/2 luna chiquita	20.00	3.50	70.00
1755	Garrucha 1/2 luna mediana	14.00	5.50	77.00
1756	Garrucha 1/2 luna grande	12.00	6.00	72.00
1757	Topes para ducha cromado	9.00	7.00	63.00
1758	Chapa para vidrio de una hoja	15.00	8.50	127.50
1759	Chapa para vidrio de dos hojas	30.00	5.50	165.00
1760	Lentes de seguridad	24.00	5.00	120.00
1761	Elevadores de 25 x 25	22.00	8.00	176.00
1762	Elevadores de 30 x 40	12.00	8.50	102.00
1763	Elevadores de 30 x 50	15.00	9.50	142.50
1764	Elevadores de 30 x 60	16.00	10.50	168.00
1765	Elevadores de 25 x 80	12.00	22.00	264.00
1766	Drizas por rollo	12.00	1.00	12.00
1767	Drizas por metro	22.00	17.00	374.00
1768	Films por rollo	30.00	2.50	75.00
1769	Soporte de cremallera de 10cm	42.00	3.00	126.00
1770	Soporte de cremallera de 15cm	15.00	3.50	52.50
1771	Soporte de cremallera de 20cm	14.00	4.00	56.00
1772	Soporte de cremallera de 25cm	18.00	4.50	81.00
1773	Soporte de cremallera de 30cm	14.00	4.50	63.00
1774	Soporte de cremallera de 40cm	13.00	5.30	68.90
1775	Cremallera de 90cm	14.00	6.00	84.00
1776	Cremallera de 1.20cm	14.00	6.50	91.00
1777	Cremallera de 1.50cm	20.00	7.80	156.00
1778	Cremallera de 1.80cm	22.00	8.80	193.60
1779	Cremallera de 2.00cm	32.00	10.20	326.40
1780	Cremallera de 2.40cm	34.00	10.00	340.00
1781	Repicero media luna para 10mm	16.00	5.50	88.00
1782	Repicero cilíndrica para 10mm	8.00	0.50	4.00
1783	R15 nylon	800.00	0.30	240.00
1784	Orejas chiquitas	120.00	0.60	72.00
1785	Orejas medianas	60.00	0.20	12.00
1786	Uñas chiquitas para cuadro	80.00	0.50	40.00
1787	Uñas medianas para cuadro	150.00	0.30	45.00
1788	Esquineros chiquitas	55.00	0.30	16.50
1789	Colgadores chicas retangulares	58.00	1.00	58.00
1790	Colgadores medianas retangulares	20.00	2.00	40.00
1791	Repicero de vitrina simple	26.00	3.00	78.00
1792	Repicero de vitrina doble	24.00	2.00	48.00
1793	Repicero de vitrina trompo	131.00	0.30	39.30
1794	Colgador serruchito chiquito	120.00	0.50	60.00
1795	Colgador serruchito mediano	14.00	1.00	14.00

1796	Contrapestillo grueso natural	140.00	1.00	140.00
1797	Contrapestillo grueso negro	102.00	0.50	51.00
1798	Contrapestillo delgado natural	92.00	0.50	46.00
1799	Contrapestillo delgado negro	95.00	4.00	380.00
1800	Puntillas largas	15.00	2.50	37.50
1801	Puntillas chiquitas	15.00	2.50	37.50
1802	Guías plásticas para closet	15.00	1.50	22.50
1803	Placa de rotación de pivot natural	45.00	1.50	67.50
1804	Placa de rotación de pivot negro	45.00	11.00	495.00
1805	Cortador jobo	15.00	24.00	360.00
1806	Cortador jokra	15.00	26.00	390.00
1807	Ruedas 2 1/2 pulgadas	200.00	16.50	3,300.00
1808	Ruedas de 3 pulgadas	14.00	9.00	126.00
1809	Jalador circular natural	12.00	9.00	108.00
1810	Jalador circular negro	9.00	12.00	108.00
1811	Jalador de manija de 12cm negro fierro	15.00	12.00	180.00
1812	Jalador de manija de 12cm natural fierro	30.00	25.00	750.00
1813	Jalador de manija 20cm negro fierro	24.00	25.00	600.00
1814	Jalador de manija 20cm natural fierro	66.00	14.00	924.00
1815	Pivot de mampara natural	12.00	14.00	168.00
1816	Pivot de mampara negro	12.00	14.00	168.00
1817	Jalador de manija de 12cm negro	22.00	14.00	308.00
1818	Jalador de manija de 12cm natural	30.00	2.50	75.00
1819	Retén simple	42.00	3.50	147.00
1820	Retén doble	15.00	1.50	22.50
1821	Push negro	14.00	1.50	21.00
1822	Push cromado	18.00	4.00	72.00
1823	Bisagras para vidrio cromado	14.00	4.00	56.00
1824	Bisagras para vidrio negro	13.00	2.00	26.00
1825	Seguro presión negro	28.00	2.00	56.00
1826	Seguro presión natural	14.00	2.00	28.00
1827	Seguro rosca negro	20.00	2.00	40.00
1828	Seguro rosca natural	14.00	2.50	35.00
1829	Seguro presión bronce natural	12.00	2.50	30.00
1830	Seguro presión bronce negro	9.00	2.50	22.50
1831	Seguro rosca bronce natural	15.00	2.50	37.50
1832	Seguro rosca bronce negro	30.00	2.50	75.00
1833	Bisagras pivot natural para ventana	24.00	2.50	60.00
1834	Bisagra pivot negro para ventana	22.00	3.50	77.00
1835	Bridas recortadas de 30MM	12.00	3.00	36.00
1836	Bridas recortadas de 1 pulgadas	15.00	3.00	45.00

1837	Bridas recortadas de 3/4	16.00	2.00	32.00
1838	Seguro botón natural	12.00	2.00	24.00
1839	Seguro botón negro	12.00	2.50	30.00
1840	Seguro botón bronce natural	22.00	2.50	55.00
1841	Tornillos de 6 x 1 el millar flat zincado	30.00	5.00	150.00
1842	Tornillos de 6 x 1 por 100 unidades flat	42.00	2.50	105.00
1843	Tornillos de 8 x 11/2 el millar flat	15.00	7.00	105.00
1844	Tornillos de 8 x 11/2 por 100 unidades	14.00	3.50	49.00
1845	Huachas chicas por millar	18.00	6.00	108.00
1846	Huachas chicas por 100 unidades	14.00	3.00	42.00
1847	Huachas grandes el millar	13.00	8.00	104.00
1848	Huachas grandes por 100 unidades	14.00	4.00	56.00
1849	Remaches de vitrovent por millar negro	14.00	10.00	140.00
1850	Guantes para vidrio	20.00	100.00	2,000.00
1851	Cinta doble contacto de 33 metros	26.00	2.00	52.00
1852	Seguro de 3/8 natural	45.00	2.00	90.00
1853	Jalador de embutir	45.00	26.00	1,170.00
1854	Tornillo punta broca de 1 1/2 por 5/16	12.00	45.00	540.00
1855	F15 negro por metro	10.00	45.00	450.00
1856	F15 gris por metro	21.00	75.00	1,575.00
1857	F20 negro por metro	8.00	75.00	600.00
1858	F20 gris por metro	8.00	45.00	360.00
1859	F10 el negro por metro	90.00	45.00	4,050.00
1860	F10 gris por metro	10.00	90.00	900.00
1861	Ventosa de 3	10.00	75.00	750.00
1862	Ventosa de 2	15.00	1.50	22.50
1863	Embalaje gruesa	12.00	5.00	60.00
1864	Wincha económica de 5mts	50.00	19.00	950.00
1865	Wincha truper de 5mts	19.00	26.00	494.00
1866	Wincha truper de 8mts	22.00	19.50	429.00
1867	Metro de madera 1mtr	12.00	25.00	300.00
1868	Metro de madera 2mtr	15.00	3.00	45.00
1869	Broca de cemento de 1/4 económica	16.00	4.50	72.00
1870	Broca de cemento de 1/4 Debor	12.00	8.50	102.00
1871	Broca de cemento de 1/4 Alpen	12.00	8.00	96.00
1872	Broca de cemento de 1/4 Irwing	22.00	1.00	22.00
1873	Broca de 3/32 fierro	30.00	1.00	30.00
1874	Broca de 7/64 fierro	42.00	1.50	63.00
1875	Broca de 1/8 fierro	15.00	2.00	30.00
1876	Broca de 9/64 fierro	14.00	1.50	21.00

1877	Broca de 5/32 fierro	18.00	3.00	54.00
1878	Broca de 3/16 fierro	14.00	3.50	49.00
1879	Broca de 1/4 fierro	13.00	5.00	65.00
1880	Broca de 5/16 fierro	14.00	5.50	77.00
1881	Broca de 3/8 fierro	14.00	10.00	140.00
1882	Broca de 1/2 fierro	20.00	3.50	70.00
1883	Broca de 3/32 para acero	26.00	3.50	91.00
1884	Broca de 7/64 para acero	33.00	3.50	115.50
1885	Broca de 1/8 para acero	35.00	4.00	140.00
1886	Broca de 5/32 para acero	12.00	4.50	54.00
1887	Broca de 3/16 para acero	10.00	2.50	25.00
1888	Seguro modificado natural	21.00	2.50	52.50
1889	Seguro modificado negro	8.00	8.50	68.00
1890	Spray abro negro	8.00	8.50	68.00
1891	Spray abro gris	14.00	7.50	105.00
1892	Spray económica gris	15.00	7.50	112.50
1893	Spray económica negro	15.00	3.50	52.50
1894	PYC natural	18.00	3.50	63.00
1895	PYC negro	20.00	3.50	70.00
1896	Operdador natural derecho	26.00	3.50	91.00
1897	Operdador natural izquierdo	24.00	3.50	84.00
1898	Operdador negro derecho	120.00	3.50	420.00
1899	Operdador negro izquierdo	120.00	7.00	840.00
1900	Aplicador azul eco.	14.00	9.00	126.00
1901	Aplicador económica	140.00	11.00	1,540.00
1902	Aplicador intermedia azul	80.00	26.00	2,080.00
1903	Aplicador truper	90.00	6.00	540.00
1904	Faja 50	95.00	194.00	18,430.00
1905	Vitrovent natural por barra	15.00	194.00	2,910.00
1906	Vitrovent negro por barra	15.00	34.00	510.00
1907	Vitrovent natural por metro sin operador	15.00	34.00	510.00
1908	Vitrovent negro por metro sin operador	45.00	1.50	67.50
1909	Seguro botón chico sin aleta negro	45.00	1.50	67.50
1910	Seguro botón chico sin aleta natural	15.00	26.00	390.00
1911	Chapa perilla Fanal	15.00	30.00	450.00
1912	Chapa perilla Geo	200.00	32.00	6,400.00
1913	Chapa perilla Yale	14.00	15.00	210.00
1914	Chapa perilla económica	12.00	6.50	78.00
1915	Hoja cierra sandflex	9.00	15.00	135.00
1916	Arco de cierra	15.00	14.00	210.00
1917	Adaptador magnético	30.00	7.50	225.00
1918	Llave bremen de 1/4	24.00	7.50	180.00

1919	Llave bremen de 5/16	66.00	8.00	528.00
1920	Llave ballack de 5/16	12.00	4.00	48.00
1921	Repuestos de cuchilla el paquete	12.00	0.50	6.00
1922	Repuestos de cuchilla por unidad	22.00	25.00	550.00
1923	Piedra de pulir 80 gruesa	30.00	3.50	105.00
1924	Cinta engomada de 1	42.00	4.50	189.00
1925	Cinta engomada de 11/2	15.00	2.00	30.00
1926	Cinta masking tape de 1/2	14.00	3.00	42.00
1927	Cinta masking tape de 3/4	17.00	3.50	59.50
1928	Cinta masking tape de 1	14.00	4.50	63.00
1929	Cinta masking tape de 11/2	13.00	6.00	78.00
1930	Cinta masking tape de 2	14.00	38.00	532.00
1931	Bisagras capuchinas de 2 x 2	14.00	10.50	147.00
1932	Bisagras capuchinas de 3 x 3 acero	20.00	5.00	100.00
1933	Chapa serrucho Río	14.00	5.00	70.00
1934	Chapa serrucho lido	10.00	18.00	180.00
1935	Chapa serrucho phillips	9.00	48.00	432.00
1936	Chapa pico loro yale	15.00	30.00	450.00
1937	Chapa pico loro x-trema	30.00	28.00	840.00
1938	Chapa pico recto doretti de un golpe	24.00	31.00	744.00
1939	Chapa pico recto doretti de dos golpe	22.00	33.00	726.00
1940	Espátula chica	12.00	5.00	60.00
1941	Espátula mediana 4 madera	15.00	8.00	120.00
1942	Espátula mediana 4 Stanley	16.00	1.50	24.00
1943	Tarugos por 50 unidades	12.00	25.00	300.00
1944	Tarugos por kilo	12.00	2.50	30.00
1945	Tarugos por 100 unidades	22.00	9.00	198.00
1946	Silicona mexicana transparente	30.00	9.00	270.00
1947	Silicona mexicana negro	42.00	8.50	357.00
1948	Silicona sikasil transparente	15.00	8.50	127.50
1949	Silicona Sikasil negro	14.00	16.50	231.00
1950	Silicona sikasil IN espejo transparente	18.00	9.50	171.00
1951	Silicona sikasil gris	14.00	12.00	168.00
1952	Silicona sikasil blanco	180.00	7.00	1,260.00
1953	Silicona finotech transparente	152.00	7.00	1,064.00
1954	Silicona finotech negro	14.00	7.50	105.00
1955	Silicona finotech gris	20.00	15.00	300.00
1956	Silicona silirub 2 espejo transparente	26.00	8.00	208.00
1957	Silicona silirub transparente	45.00	8.00	360.00
1958	Silicona silirub negro	45.00	9.00	405.00
1959	Silicona sellotec blanca	12.00	7.00	84.00
1960	Silicona silicorr negro	10.00	7.00	70.00

1961	Silicona silicorr transparente	21.00	20.00	420.00
1962	Silicona abro 1200 roja	8.00	17.50	140.00
1963	Silicona abro 1000 amarilla	8.00	39.50	316.00
1964	Silicona sikaflex transparente	90.00	28.00	2,520.00
1965	Silicona sikaflex gris	40.00	28.00	1,120.00
1966	Silicona sikaflex negro	60.00	130.00	7,800.00
1967	Cinta perforada p/ policarbonato rollo	15.00	5.50	82.50
1968	Cinta perforada p/ policarbonato mt.	12.00	32.00	384.00
1969	H plástica para 6.mm largo de 5.80	50.00	40.00	2,000.00
1970	H plástica para 8.mm largo de 5.80	20.00	68.00	1,360.00
1971	Perfil F plástica base y tapa largo 5.80	22.00	8.00	176.00
1972	U plástica de 6MM de 2.10	12.00	9.00	108.00
1973	Converttec transp. 11.60 x 2.10	15.00	580.00	8,700.00
1974	Polylite forte transp. de 11.60 x 2.10	16.00	580.00	9,280.00
1975	Polylite forte blanco de 11.60 x 2.10	64.00	620.00	39,680.00
1976	Polylite forte verde de 11.60 x 2.10	12.00	620.00	7,440.00
1977	Polylite forte azul de 11.60 x 2.10	18.00	620.00	11,160.00
1978	Polylite forte turqueza de 11.60 x 2.10	30.00	620.00	18,600.00
1979	Polylite forte ámbar de 11.60 x 2.10	32.00	620.00	19,840.00
1980	Polylite forte naranjado de 11.60 x 2.10	18.00	620.00	11,160.00
1981	Polylite forte gris reflex de 11.60 x 2.10	14.00	620.00	8,680.00
1982	Polylite forte rojo de 11.60 x 2.10	18.00	620.00	11,160.00
1983	Polylite forte bronce de 11.60 x 2.10	14.00	290.00	4,060.00
1984	Polylite forte transparente de 5.80 x 2.10	19.00	290.00	5,510.00
1985	Polylite forte blanco de 5.80 x 2.10	14.00	310.00	4,340.00
1986	Polylite forte bronce de 5.80 x 2.10	28.00	310.00	8,680.00
1987	Polylite forte gris reflex. de 5.80 x 2.10	20.00	310.00	6,200.00
1988	Polylite forte verde de 5.80 x 2.10	26.00	310.00	8,060.00
1989	Polylite forte rojo de 5.80 x 2.10	45.00	310.00	13,950.00
1990	Polylite forte naranja de 5.80 x 2.10	36.00	310.00	11,160.00
1991	Polylite forte azul de 5.80 x 2.10	62.00	310.00	19,220.00
1992	Polylite forte turqueza de 5.80 x 2.10	37.00	310.00	11,470.00
1993	Polylite forte ámbar de 5.80 x 2.10	13.00	250.00	3,250.00

1994	Policarbonato politec transparente de 5.80 x 2.10	45.00	250.00	11,250.00
1995	Policarbonato politec bronce 5.80 x 2.10	25.00	250.00	6,250.00
1996	Policarbonato politec blanco 5.80 x 2.10	6.00	250.00	1,500.00
1997	Policarbonato politec verde 5.80 x 2.10	12.00	250.00	3,000.00
1998	Policarbonato politec azul de 5.80 x 2.10	14.00	250.00	3,500.00
1999	Policarbonato politec gris 5.80x 2.10	12.00	250.00	3,000.00
2000	Policarbonato politec rojo de 5.80 x 2.10	10.00	250.00	2,500.00
2001	Policarb. politec naranja de 5.80 x 2.10	8.00	250.00	2,000.00
2002	Policarb. politec ámbar de 5.80 x 2.10	15.00	250.00	3,750.00
2003	Policarb. politec turqueza de 5.80 x 2.10	10.00	540.00	5,400.00
2004	Policarb. sunglas transp. 11.60 x 2.10	36.00	540.00	19,440.00
2005	Policarb. sunglas blanco de 11.60 x 2.10	9.00	540.00	4,860.00
2006	Policarb. sunglas rojo de 11.60 x 2.10	12.00	540.00	6,480.00
2007	Policarb. sunglas verde de 11.60 x 2.10	8.00	540.00	4,320.00
2008	Policarb. sunglas azul de 11.60 x 2.10	12.00	540.00	6,480.00
2009	Policarb. sunglas turqueza 11.60 x 2.10	55.00	540.00	29,700.00
2010	Policarb. sunglas naranja de 11.60 x 2.10	4.00	540.00	2,160.00
2011	Policarb. sunglas ámbar de 11.60 x 2.10	14.00	540.00	7,560.00
2012	Policarb. sunglas bronce de 11.60 x 2.10	12.00	540.00	6,480.00
IMPORTE TOTAL DE MERCADERIAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				494,650.00

2.1 Ingreso de las mercaderías

En el momento que llegan los productos como son: Los aluminios, vidrios y accesorios, estos son recibidos por el área de almacén, donde se encargan del conteo físico y cotejan las cantidades recibidas con la guía de remisión o factura del proveedor, luego el encargado del almacén deberá ingresar al sistema estas compras, detallando los datos de la factura del proveedor, el número de orden de compra y el valor para la contabilización de las mismas.

Momento en que llegan los aluminios a L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.



2.2 Proceso para control de inventario

En el acto que la empresa recibe los productos son ingresados de forma manual en un formato denominado tabla de ingresos donde el encargado del almacén detallará la fecha, cantidades, detalle del producto y su costo. Luego según su código, cada producto se va anotando en las tarjetas de ingresos y salidas llamadas Kardex, en las cuales se detallan que inventario o producto está ingresando, el método a usar en este caso el PEPS, la cantidad, el costo unitario y el costo total.

Formato de entradas de inventarios

L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.						
ENTRADAS DE INVENTARIO						
DOCUMENTO	FECHA	REFERENCIA	DETALLE	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
FE001-63	15/01/2018	G 001-26	CONOS DE FELPA	15	35.00	525.00
FE001-145	15/01/2018	G 001-256	TUBO REC.31/4 X 11/2	120	39.00	4680.00
FE001-211	15/01/2018	G 001-1546	PLATINAS DE 3/4"	125	22.00	2750.00

Dentro del formato Kardex en lo que es entrada irá el inventario inicial, las compras y las devoluciones de ventas debido a que muchas veces el cliente no está de acuerdo con el producto vendido, este volverá al almacén, en lo que se refiere a las salidas se registrarán las ventas y las devoluciones al proveedor, ya que se dan ocasiones de inconformidad con las características del producto comprado, entonces saldrán de nuestro almacén y por último en saldo reflejará la existencia final que existe en nuestro almacén.

Formato kardex / ingreso de mercaderías

L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.										
Inventario / Producto : Cono de Felpa F15										
Desde 01/01/2018 hasta 31/01/2018										
Método de valoración: PEPS										
KARDEX										
PRODUCTOS		ENTRADAS			SALIDAS			SALDO		
FECHA	NOMBRE	CANT	COSTO	TOTAL	CANT	COSTO	TOTAL	CANT	COSTO	TOTAL
15/01/2018	CONO F15	15	35.00	525.00				15	35.00	525.00

2.3 Egreso de mercaderías

El egreso de mercaderías del inventario se da por las ventas que realiza la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. según este procedimiento:

El encargado de ventas de mercaderías, hará la recepción de las órdenes de compra que le entregue el cliente, luego verificará y confirmará la disponibilidad de productos, de ahí se emitirá el comprobante de pago (Boletas o facturas).

Luego en despacho reciben el comprobante de pago, hacen la búsqueda de los productos y la entrega al cliente.

Estos egresos se verán reflejado en el kárdex, según se visualiza en el siguiente formato:

Formato kardex / egreso de mercaderías

L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.										
Inventario / Producto : Cono de Felpa F15										
Desde 01/01/2018 hasta 31/01/2018										
Método de valoración: PEPS										
KARDEX										
PRODUCTOS		ENTRADAS			SALIDAS			SALDO		
FECHA	NOMBRE	CANT	COSTO	TOTAL	CANT	COSTO	TOTAL	CANT	COSTO	TOTAL
15/01/2018	CONO F15	15	35.00	525.00				15	35.00	525.00
17/01/2018	CONO F15				06	35	210.00	09	35.00	315.00

Una vez que se ha verificado los procesos y levantado la información de la situación actual de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C., se detallará un cuestionario y programa de auditoría interna para el área de almacén.

2.4 Cuestionario de auditoría interna al almacén

Empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.

Período : 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

Evaluación previa al almacén

Cuestionario de auditoría interna al almacén				
Auditor : Verónica Espinoza Mejía				
Entrevistado : Walter Ausejo Ramos				
Cargo : Despachador de almacén				
N°	Preguntas	Respuestas		Comentario
		Si	No	
1	¿Existe algún manual que detalle los procesos a realizar en el área de almacén?		x	Debería implementarse un manual con funciones específicas.
2	¿Existe alguna técnica preventiva de inventarios sobre stock mínimo y máximo?		x	
3	¿El acceso a los productos, sólo lo tienen el personal del área de almacén?		x	Acceden también el personal de ventas y de la gerencia.
4	¿Se realizan conteos físicos de los productos para la comprobación del inventario?	x		
5	¿Existe algún formato de ingreso y salida de mercaderías?	x		Si pero es un formato simple.
6	¿En dicho formato se registra las firmas de los responsables?		x	No, solo un sello de despacho.
7	¿Se lleva el control y registro de productos en estado de deterioro?		x	
8	¿El depósito donde se almacenan los productos, cuenta con seguro?		x	
9	¿El área de almacén emite sus informes sobre los inventarios realizados oportunamente?		x	
10	¿Existe algún método de inventario en el almacén?	x		El método es el PEPS.
Aprobado por :				
Autorizado por :				

2.5 Programa de auditoría interna al almacén

Empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.

Período : 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

Programa de Auditoría Interna			
Empresa : L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.			
Auditoría : Interna			
Período : 01 de enero a diciembre del 2018			
Área : Inventario			
Nº	PROCEDIMIENTOS	FECHA	COMENTARIOS
Objetivos del examen :			
1	Evaluar y obtener evidencia respecto al control interno de los productos.		
2	Verificar los procedimientos que existen para confirmar la cantidad total de productos.		
4	Verificar la conciliación entre la contabilidad y el inventario.		
5	Determinar si la empresa aplica de forma correcta los costos de inventarios.		
Pruebas de cumplimiento:			
1	Evaluar las políticas de control interno en el almacén.	15/02/2019	No existe un reglamento interno.
2	Verificar la conciliación entre el inventario y la contabilidad.	17/02/2019	
3	Confirmar si los productos almacenados están en condiciones óptimas.	20/02/2019	
4	Verificar si se practica el conteo físico de los productos periódicamente.	23/02/2019	
Pruebas sustantivas:			
1	Evaluación de los ingresos y egresos de productos.	02/03/2019	Faltan registrar algunos ingresos.
2	Conciliar la lista de inventario con el libro mayor.	10/03/2019	
3	Comprobar la veracidad del inventario físico.	12/03/2019	Existen algunos faltantes.
4	Evaluar la presentación de los Estados Financieros.	15/03/2019	
Realizado por : Verónica Espinoza Mejía			
Aprobado por :			
Autorizado por :			

2.6 Proceso de ejecución de la información

En este proceso se procede a realizar las pruebas de cumplimiento y pruebas sustanciales de acuerdo a lo detallado en el programa de auditoría.

Respecto a las pruebas de cumplimiento:

- Se evaluó las políticas de control interno.
- Se procedió a utilizar los instrumentos como es el cuestionario realizado al personal del área involucrado.
- Se verificó el conteo físico de los productos.

Respecto a las pruebas sustanciales:

- Se comparó el inventario registrado contra el inventario físico hallado.
- Se puso en evidencia que el valor contable es mayor al que existe en el inventario de la empresa.

Estas pruebas se realizaron con una muestra de 50 productos, mediante formatos que a continuación detallamos:

Comprobación del conteo físico

Empresa : L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.					
Período : 01 de enero Al 31 diciembre del 2018					
Área : Almacén					
ITEM	CODIGO	PRODUCTO	CANTIDADES		
			REGISTRADAS	CONTEO	DIFERENCIA
1	1611	Platina de 1/2 de un 1/8 importado mate	14	14	0
2	1612	Platina de 1/2 de un 1/8 PFK mate	32	32	0
3	1613	Platina de 3/4 de un 1/8 importado mate	45	42	3
4	1614	Platina de 3/4 de un 1/8 PFK mate	15	15	0
5	1615	Platina de 1 de un 1/8 importado mate	48	48	0
6	1616	Platina de 1 de un 1/8 PFK mate	13	12	1
7	1617	Platina de 1 1/2 de un 1/8 importado mate	12	10	2
8	1618	Platina de 1 1/2 de un 1/8 PFK mate	16	16	0
9	1619	Platina de 2 de un 1/8 importado mate	14	11	3
10	1620	Platina de 2 de un 1/8 PFK mate	15	14	1
11	1621	Filete de mesa de 3/4 importado.	12	11	1
12	1622	Filete de mesa de 1 importado.	11	11	0
13	1623	Filete de 1/2 media luna importado.	26	25	1
14	1624	Gaviota cristal de 1.80 x 1.20	2	2	0

15	1625	Gaviota cristal de 1.80 x 0.80	14	14	0
16	1626	Gaviota azul de 1.80 x 1.20	13	12	1
17	1627	Gaviota azul de 1.80 x 0.80	1	1	0
18	1628	Gaviota bronce de 1.80 x 1.20	12	12	0
19	1629	Gaviota bronce de 1.80 x 0.80	12	12	0
20	1630	Gaviota celeste de 1.80 x 1.20	4	4	0
21	1631	Gaviota celeste de 1.80 x 0.80	6	6	0
22	1632	Gaviota verde de 1.80 x 1.20	15	14	1
23	1633	Gaviota verde de 1.80 x 0.80	15	13	2
24	1634	Gaviota salmon de 1.80 x 1.20	3	3	0
25	1635	Gaviota salmon de 1.80 x 0.80	8	8	0
26	1636	Gaviota champang de 1.80 x 1.20	4	4	0
27	1637	Gaviota turqueza de 1.80 x 0.80	12	12	0
28	1638	Gaviota turqueza de 1.80 x 1.20	6	6	0
29	1639	Gaviota champang de 1.80 x 0.80	2	2	0
30	1640	Arabesco cristal de 1.80 x 1.20	3	3	0
31	1641	Arabesco cristal de 1.80 x 0.80	2	2	0
32	1642	Llovizna cristal de 1.80 x 1.20	2	2	0
33	1643	Llovizna cristal de 1.80 x 0.80	3	3	0
34	1644	Arabesco verde de 1.80 x 1.20	2	2	0
35	1645	Arabesco verde de 1.80 x 0.80	3	3	0
36	1646	Arabesco champang de 1.80 x 1.20	2	2	0
37	1647	Arabesco champang de 1.80 x 0.80	3	3	0
38	1648	Llovizna bronce de 1.80 x 1.20	5	4	1
39	1649	Llovizna bronce de 1.80 x 0.80	2	2	0
40	1650	Llovizna champang de 1.80 x 1.20	5	4	1
41	1651	Llovizna champang de 1.80 x 0.80	5	4	1
42	1652	Llovizna verde de 1.80 x 0.80	6	4	2
43	1653	Llovizna verde de 1.80 x 1.20	7	6	1
44	1654	Mambú cristal de 1.80 x 1.20	1	1	0
45	1655	Mambú cristal de 1.80 x 0.80	1	1	0
46	1656	Arabesco azul de 1.80 x 1.20	2	2	0
47	1657	Arabesco azul de 1.80 x 0.80	6	6	0
48	1658	Delfín cristal de 1.80 x 1.20	4	4	0
49	1659	Delfín cristal de 1.80 x 0.80	3	1	2
50	1660	Amazonas cristal de 1.80 x 1.20	2	2	0
		TOTAL DE CANTIDADES	471	447	24

Realizado por : Verónica Espinoza Mejía

Aprobado por :

Autorizado por :

Observaciones : La muestra que contiene 50 tipos de productos y sus cantidades totales

demuestra que hay diferencias entre lo registrado que es un total de 471 productos y lo verificado

por conteo que es de 447 , interpretando que el 5% (24 unidades) es una muestra no razonable .

Conciliación entre inventario y registros contables

Empresa : L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. Período : 01 de enero Al 31 diciembre del 2018 Área : Almacén							
ITEM	COD	PRODUCTOS	CANTIDADES			SALDOS	
			CANT.REG.	COSTO UNIT.	CONTEO	LIBROS	CONTEO
				S/		S/	S/
1	1611	Platina de 1/2 de un 1/8 importado mate	14	16.00	14	224.00	224.00
2	1612	Platina de 1/2 de un 1/8 PFK mate	32	18.00	32	576.00	576.00
3	1613	Platina de 3/4 de un 1/8 importado mate	45	21.00	42	945.00	882.00
4	1614	Platina de 3/4 de un 1/8 PFK mate	15	23.00	15	345.00	345.00
5	1615	Platina de 1 de un 1/8 importado mate	48	28.00	48	1344.00	1344.00
6	1616	Platina de 1 de un 1/8 PFK mate	13	30.00	12	390.00	360.00
7	1617	Platina de 1 1/2 de un 1/8 importado mate	12	45.00	10	540.00	450.00
8	1618	Platina de 1 1/2 de un 1/8 PFK mate	16	48.00	16	768.00	768.00
9	1619	Platina de 2 de un 1/8 importado mate	14	58.00	11	812.00	638.00
10	1620	Platina de 2 de un 1/8 PFK mate	15	62.00	14	930.00	868.00
11	1621	Filete de mesa de 3/4 importado.	12	9.00	11	108.00	99.00
12	1622	Filete de mesa de 1 importado.	11	14.00	11	154.00	154.00
13	1623	Filete de 1/2 media luna importado.	26	12.00	25	312.00	300.00
14	1624	Gaviota cristal de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00
15	1625	Gaviota cristal de 1.80 x 0.80	14	63.00	14	882.00	882.00
16	1626	Gaviota azul de 1.80 x 1.20	13	43.00	12	559.00	516.00
17	1627	Gaviota azul de 1.80 x 0.80	1	63.00	1	63.00	63.00
18	1628	Gaviota bronce de 1.80 x 1.20	12	43.00	12	516.00	516.00
19	1629	Gaviota bronce de 1.80 x 0.80	12	63.00	12	756.00	756.00
20	1630	Gaviota celeste de 1.80 x 1.20	4	43.00	4	172.00	172.00
21	1631	Gaviota celeste de 1.80 x 0.80	6	63.00	6	378.00	378.00
22	1632	Gaviota verde de 1.80 x 1.20	15	43.00	14	645.00	602.00
23	1633	Gaviota verde de 1.80 x 0.80	15	63.00	13	945.00	819.00
24	1634	Gaviota salmon de 1.80 x 1.20	3	43.00	3	129.00	129.00
25	1635	Gaviota salmon de 1.80 x 0.80	8	63.00	8	504.00	504.00
26	1636	Gaviota champang de 1.80 x 1.20	4	43.00	4	172.00	172.00
27	1637	Gaviota turqueza de 1.80 x 0.80	12	63.00	12	756.00	756.00
28	1638	Gaviota turqueza de 1.80 x 1.20	6	43.00	6	258.00	258.00
29	1639	Gaviota champang de 1.80 x 0.80	2	63.00	2	126.00	126.00
30	1640	Arabesco cristal de 1.80 x 1.20	3	43.00	3	129.00	129.00
31	1641	Arabesco cristal de 1.80 x 0.80	2	63.00	2	126.00	126.00
32	1642	Llovizna cristal de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00

33	1643	Llovizna cristal de 1.80 x 0.80	3	63.00	3	189.00	189.00
34	1644	Arabesco verde de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00
35	1645	Arabesco verde de 1.80 x 0.80	3	63.00	3	189.00	189.00
36	1646	Arabesco champang de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00
37	1647	Arabesco champang de 1.80 x 0.80	3	63.00	3	189.00	189.00
38	1648	Llovizna bronce de 1.80 x 1.20	5	43.00	4	215.00	172.00
39	1649	Llovizna bronce de 1.80 x 0.80	2	63.00	2	126.00	126.00
40	1650	Llovizna champang de 1.80 x 1.20	5	43.00	4	215.00	172.00
41	1651	Llovizna champang de 1.80 x 0.80	5	43.00	4	215.00	172.00
42	1652	Llovizna verde de 1.80 x 0.80	6	63.00	4	378.00	252.00
43	1653	Llovizna verde de 1.80 x 1.20	7	63.00	6	441.00	378.00
44	1654	Mambú cristal de 1.80 x 1.20	1	43.00	1	43.00	43.00
45	1655	Mambú cristal de 1.80 x 0.80	1	63.00	1	63.00	63.00
46	1656	Arabesco azul de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00
47	1657	Arabesco azul de 1.80 x 0.80	6	63.00	6	378.00	378.00
48	1658	Delfín cristal de 1.80 x 1.20	4	43.00	4	172.00	172.00
49	1659	Delfín cristal de 1.80 x 0.80	3	63.00	1	189.00	63.00
50	1660	Amazonas cristal de 1.80 x 1.20	2	43.00	2	86.00	86.00
TOTAL DE CANTIDADES			471		447	18082.00	16986.00
					DIFERENCIA	S/	1096.00

Realizado por : Verónica Espinoza Mejía

Aprobado por :

Autorizado por :

Observaciones : Se verifica que en la conciliación de inventario y los registros contables existe una diferencia de S/ 1096.00

Interpretándose que hay un 94% de razonabilidad.

3.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En esta fase se comunica a la gerencia general de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C. los hallazgos encontrados:

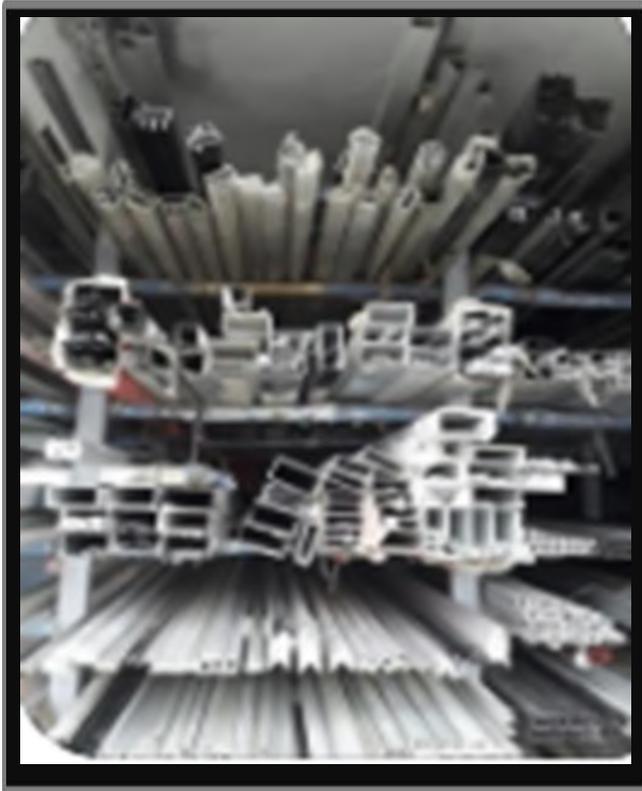
Cuadro de hallazgos

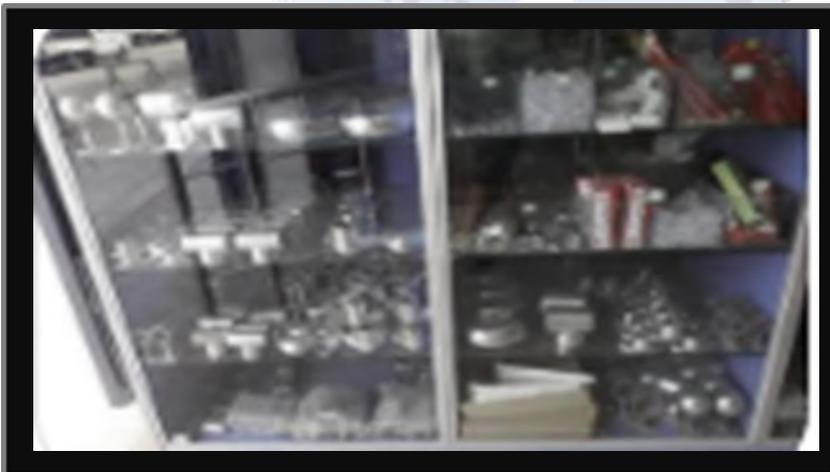
Hoja resumen de hallazgos/ evidencias			
Empresa : L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.			
Período : 01 de enero Al 31 diciembre del 2018			
Área : Almacén			
N°	HALLAZGO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	No hay conciliación de inventarios y unidades físicas	Se observó que en el almacén no mantiene una conciliación con el libro contable en cuanto al manejo de existencias.	Aplicar un mayor manejo y control en los inventarios y mantener una mejor comunicación con los involucrados en el almacén.
2	La empresa no cuenta con un reglamento interno para el manejo de los inventarios.	La empresa necesita implementar un manual con todos los procesos de manejo de inventarios.	Se debe implementar un manual donde se especifique los procedimientos para el manejo de inventario.
3	La empresa no tiene el control de mínimos y máximos de sus existencias.	Se necesita incluir las cantidades mínimas y máximas en stock.	Se debe incluir en los registros las cantidades mínimas y máximas del stock de acuerdo a la necesidad del cliente y según reflejen las ventas anteriores.
4	La empresa no realiza cuadros de inventario periódicamente	Se requiere adoptar políticas y establecer los períodos de conteo de los productos.	La empresa debe adoptar medidas y programarse de forma trimestral el cuadro de inventarios.
Realizado por : Verónica Espinoza Mejía			
Aprobado por :			
Autorizado por :			

Informe de Auditoría realizada:

Informe de Auditoría	
Empresa	: L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.
Período	: 01 de enero Al 31 diciembre del 2018
Fecha	: 30 de marzo del 2019
<p>Se realiza el dictamen de Auditoría sobre la evaluación realizada en la gestión de almacén, área de inventarios, con la información obtenida en el Balance General al 31 de diciembre del 2018 en el distrito de San Juan de Miraflores, donde se emitió una opinión sobre el manejo de ésta área.</p> <p>El objetivo fue verificar el cumplimiento de los procedimientos y el hallazgo de fallas en el proceso de almacenaje y toma de inventarios.</p> <p>Se concluyó que los procesos de inventario requieren una mejora y actualización de los mismos donde se refleje la situación real de las existencias que posee la empresa.</p> <p>Recomendamos realizar el manual de procesos, donde indiquen los pasos a seguir en el proceso de almacenaje, inventarios físicos, ingresos y salidas de almacén. Y así tener un solo criterio en la toma de decisiones.</p> <p>Observaciones :</p> <p>Se realiza la disponibilidad y la actitud positiva frente al proceso de auditoría .</p> <p>Atentamente, Verónica Espinoza Mejía</p>	

Productos que posee el Inventario de la empresa L&M GLASS Servicios Generales S.A.C.





**AUDITORIA INTERNA Y LA
OPTIMIZACION DE LA
GESTION DE ALMACEN EN
L&M GLASS SERVICIOS
GENERALES S.A.C. SAN JUAN
DE MIRAFLORES - PERU 2018**

por Veronica Espinoza

Fecha de entrega: 08-dic-2019 07:47p.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1230087704

Nombre del archivo: tesis_Veronica_Espinoza.docx (3.7M)

Total de palabras: 33221

Total de caracteres: 173049

AUDITORIA INTERNA Y LA OPTIMIZACION DE LA GESTION
DE ALMACEN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES
S.A.C. SAN JUAN DE MIRAFLORES - PERU 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	23%	3%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	docs.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec	

	Fuente de Internet	1%
9	docplayer.es Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
11	perfildelaluminio.blogspot.com Fuente de Internet	1%
12	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1%
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
15	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1%
17	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	revistas.unimagdalena.edu.co Fuente de Internet	<1%

19	bibliotecadigital.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1%
20	www.acede.org Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1%
22	docslide.us Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
26	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1%
28	www.allbusiness.com Fuente de Internet	<1%
29	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	<1%

30	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	docs.wixstatic.com Fuente de Internet	<1%
32	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Laureate Higher Education Group Trabajo del estudiante	<1%
35	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
37	cybertesis.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
39	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	<1%
40	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

41	rubiselgaleananavarrete08.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
42	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
43	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1%
44	www.socialsciencesmeditationnews.org Fuente de Internet	<1%
45	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
46	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1%
47	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	<1%
48	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
49	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
50	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%

52	portal.uam.es Fuente de Internet	<1%
53	e-archivo.uc3m.es Fuente de Internet	<1%
54	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
55	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1%
56	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
57	mafiadoc.com Fuente de Internet	<1%
58	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
59	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
60	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo N° 05: Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Espinoza Mejia Veronica
DNI: 10526946 Correo electrónico: asisconta15@gmail.com
Domicilio: Jr. Andrés Bello Cáceres 1340 - Vallecito Alto - San Gabriel - V.M.T.
Teléfono fijo: 2835042 Teléfono celular: 988001615

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"Auditoría Interna y La Optimización DE LA GESTIÓN
DE ALMACÉN EN L&M GLASS SERVICIOS GENERALES S.A.C.
SAN Juan de Miraflores - PERÚ 2018"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
09 días del mes de Diciembre de 2019.




Firma