

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**“LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LA  
AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DEL ÁREA  
DE ALMACENES Y EL RIESGO OPERATIVO EN  
LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA CIUDAD  
DE TACNA, PERÍODO: 2010 - 2011”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CPC. SONIA HONORATA COTILLO ANTUNEZ**

**Para Optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)  
CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**TACNA - PERÚ**

**2013**

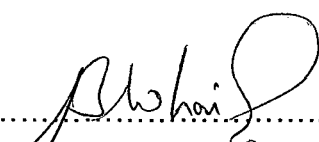

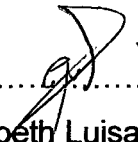
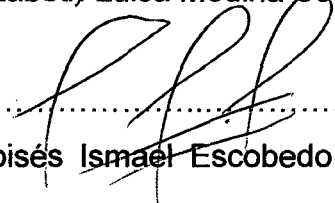
**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LA  
AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DEL ÁREA  
DE ALMACENES Y EL RIESGO OPERATIVO EN  
LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA CIUDAD  
DE TACNA, PERÍODO: 2010 - 2011**

Tesis sustentada y aprobada por unanimidad el 29 de noviembre de 2013;  
estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 ..... Mgr. Betty Esther Cohaila Calderón
SECRETARIO	:	 ..... M.Sc. Eduardo Adolfo Villegas Calderón
MIEMBRO	:	 ..... M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto
ASESOR	:	 ..... M.Sc. Moisés Ismael Escobedo Dueñas

## DEDICATORIA

*A Dios y a Jesús,  
quienes nos dan la  
sabiduría para caminar,  
haciendo el bien.*

*A mi familia, a mis  
amigos y a todos  
aquellos que me  
brindaron constante  
estímulo e invaluable  
ayuda.*

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1. Problema principal	7
1.2.2. Problema específicos	7
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.3.1. Justificación de la investigación	8

	<b>Pág.</b>
1.3.2. Importancia de la investigación	11
<b>1.4. OBJETIVOS</b>	<b>11</b>
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	12
<b>1.5. HIPÓTESIS</b>	<b>13</b>
1.5.1. Hipótesis principal	13
1.5.2. Hipótesis específicos	13
<b>1.6. VARIABLES</b>	<b>14</b>
1.6.1. Identificación de variables	14
1.6.2. Caracterización de las variables	15
1.6.3. Definición operacional de las variables	16
<b>1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	<b>19</b>
2.2.1. Auditoría operativa	19

	<b>Pág.</b>
2.2.2. Riesgo operativo	32
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
 CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	40
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	41
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	42
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra	43
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS	43
3.6.1. Procesamiento de datos	43
3.6.2. Análisis de datos	44

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1. PRESENTACIÓN	46
4.2. VALIDACIÓN Y ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS VARIABLES	47
4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	50
4.3.1. Implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén	50
4.3.2. Riesgo operativo	92
4.3.3. Contrastación y verificación de hipótesis general mediante la prueba estadística	118
 <b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	123
CONCLUSIONES	127
RECOMENDACIONES	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	132

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Validación y escala de valoración de la variable independiente: implementación de recomendaciones de auditoría operativa	47
Tabla 2	Validación y escala de valoración de la variable dependiente: Riesgo operativo	48
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad	48
Tabla 4	Estadísticos total – elemento	49
Tabla 5	Se cumple la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén	50
Tabla 6	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos	52
Tabla 7	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén	55
Tabla 8	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén	57
Tabla 9	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén	59
Tabla 10	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	62

	<b>Pág.</b>
Tabla 11 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	64
Tabla 12 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén	66
Tabla 13 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes	68
Tabla 14 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes	70
Tabla 15 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén	72
Tabla 16 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control en de la distribución de los bienes del almacén	75
Tabla 17 Se cumple la implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos de la salida de bienes del almacén	77
Tabla 18 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes de acuerdo a las solicitudes de la organización	79
Tabla 19 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén	82
Tabla 20 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes	84

	<b>Pág.</b>
Tabla 21 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén	86
Tabla 22 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén	88
Tabla 23 Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén	90
Tabla 24 El riesgo operativo relacionado a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén	92
Tabla 25 El riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén	94
Tabla 26 El riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	97
Tabla 27 El riesgo operativo relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén	99
Tabla 28 El riesgo operativo relacionado a la automatización de la distribución de los bienes del almacén	101
Tabla 29 El riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes del almacén	103
Tabla 30 El riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes al almacén	105
Tabla 31 El riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén	107

	<b>Pág.</b>
Tabla 32 El riesgo operativo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén	109
Tabla 33 Cómo considera usted el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes del almacén	111
Tabla 34 Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén	113
Tabla 35 El riesgo operativo orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	116
Tabla 36 Tabla de contingencia implementación de recomendaciones de auditoría operativa a la gestión del área de almacenes * Riesgo operativo	119
Tabla 37 Pruebas de chi-cuadrado	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén	51
Figura 2	Implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos	54
Figura 3	Implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes al almacén	56
Figura 4	Implementación de recomendaciones orientada a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén	58
Figura 5	Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén	61
Figura 6	Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	63
Figura 7	Implementación de recomendaciones orientadas al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	65
Figura 8	Implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén	67
Figura 9	Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes	69

	<b>Pág.</b>	
Figura 10	Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes	71
Figura 11	Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén	73
Figura 12	Implementación de recomendaciones orientadas al control de la distribución de los bienes del almacén	75
Figura 13	Implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos en la salida de bienes del almacén	78
Figura 14	Implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes de acuerdo a las solicitudes de la organización	81
Figura 15	Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén	83
Figura 16	Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes	85
Figura 17	Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes al almacén	87
Figura 18	Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén	89
Figura 19	Implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén	91
Figura 20	Riesgo operativo relacionado a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén	93

	<b>Pág.</b>	
Figura 21	Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén	96
Figura 22	Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	98
Figura 23	Riesgo operativo relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén	100
Figura 24	Riesgo operativo relacionado a la automatización de la distribución de los bienes del almacén	102
Figura 25	Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes del almacén	104
Figura 26	Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén	106
Figura 27	Riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes al almacén	108
Figura 28	Riesgo operativo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén	110
Figura 29	Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes del almacén	112
Figura 30	Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes al almacén	114
Figura 31	Riesgo operativo orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén	116
Figura 32	Implementación de recomendaciones de auditoría operativa a la gestión del área de almacenes * Riesgo operativo	122

## **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

El estudio partió de la hipótesis que la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

Para el trabajo de campo, se trabajó con una muestra por conveniencia de 40 servidores de las empresas industriales de la ciudad de Tacna. A los servidores se les aplicó un cuestionario.

Como conclusión general del estudio se encontró que la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine whether the implementation of recommendations of the operational audit to the management of the warehouse area influences the operational risk in industrial enterprises of the city of Tacna, period: 2010-2011.

The study started from the hypothesis that the implementation of recommendations of the operational audit to the management of the warehouse area significantly influences the operational risk in industrial enterprises of the city of Tacna.

For field work, he worked with a sample of convenience of 40 servers of the industrial enterprises of the city of Tacna. Servers a questionnaire was applied.

As a general conclusion of the study, it was found that the implementation of recommendations of the operational audit to the management of the warehouse area has unfavorable influence on operational risk in industrial enterprises of the city of Tacna. .

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

Como se sabe, la auditoría operativa persigue detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos con eficiencia, presentando recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre el cumplimiento de planes y objetivos que se mantengan dentro de la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad. De igual forma, en 1997 el Instituto Mexicano de Contadores Público A.C., define como “servicios que presta el contador público cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad” (Pág.9). Este trabajo, frecuentemente, requiere de un equipo multidisciplinario, que deberá cuidar los conocimientos propios y los de los demás profesionales para que garanticen un trabajo de alta calidad.

Por tal motivo, el presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. El primer capítulo puntualiza el planteamiento del problema, dentro del marco de coherencia y relación de variables y subvariables.

El segundo capítulo, referido al Marco Teórico, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos, dentro del marco de las variables de estudio.

El tercer capítulo expone sobre el marco metodológico, como: el tipo, diseño de la investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de los datos.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados, en el quinto; la discusión y finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., MX., refiere que la auditoría operativa es el servicio que presta el contador público cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad.

Asimismo, se debe tener en cuenta que el objetivo de la auditoría operativa se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique.

Existen tres niveles en que el contador puede participar en apoyo a las entidades, a saber; en la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado (Diagnóstico de obstáculos); en la participación para la creación o diseño de sistemas, procesos y

procedimientos, interviniendo en su formación; en la implantación de los cambios e innovaciones.

La auditoría operativa detecta problemas y proporciona bases para las soluciones, prevé obstáculos a la eficiencia, presenta recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad.

En la práctica de una auditoría operativa, el contador público se circunscribirá en el nivel de apoyo, ya que su participación en los demás niveles queda fuera de la práctica de la auditoría operacional. Los niveles segundo y tercero quedan enmarcados dentro de lo que se conoce como trabajos de reorganización, desarrollo de sistemas y consultoría administrativa.

El auditor operativo al revisar las funciones de una empresa: investiga, analiza y evalúa los hechos, es decir, diagnostica obstáculos de la infraestructura administrativa que los respalda y

presenta recomendaciones que tienden a eliminarlos.

El auditor operativo hace las veces del médico general, que diagnostica las fallas (enfermedades) dando pie a la participación del especialista, que puede ser él mismo u otro contador público, el que promoverá las soluciones concretas. Esto último corresponde a los niveles de apoyo segundo y tercero mencionados anteriormente (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2005).

En las empresas industriales de Tacna, pareciera que se incrementa a veces el nivel riesgo operativo, debido a que no se implementan las recomendaciones planteadas en los Informes de auditoría operativa específicamente a la gestión del área de almacenes, debido a que hay deficiencias en el ingreso, la distribución y la salida de bienes del almacén, ya que no se establecen adecuadamente que todos los bienes adquiridos ingresen a través del almacén y sean distribuidos de acuerdo a los requerimientos de la entidad, evidenciándose el movimiento en un registro; asimismo, no se verifica analíticamente la distribución y salida de bienes del almacén.

Además, no se establece correctamente que todos los bienes adquiridos ingresen a través del almacén y sean distribuidos de acuerdo a los requerimientos de la empresa, evidenciándose el movimiento en un registro. Así como también, no se establece claramente que todos los bienes que adquiera la entidad deben ingresar a través de almacén, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita. A veces, el encargado del almacén no procede adecuadamente su catalogación y a su registro en las tarjetas de control visible, las mismas que a veces no siempre están actualizadas. Es preciso indicar que el encargado del almacén debe acreditar en documentos su conformidad con los bienes que ingresan, es decir, si responden a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por las dependencias de la empresa. Además, en algunas ocasiones los bienes que adquiera la entidad no ingresan físicamente a través del almacén, antes de ser utilizados.

No se verifica permanentemente la distribución y salida de bienes del almacén que consiste en que el almacén institucional proporcione adecuada y oportunamente los bienes requeridos por

las dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales. También es preciso referir que no se cuenta a veces con información actualizada respecto de los saldos de existencias de almacén y que no concilie con la información contable, al no contar con sustento.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera la Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿En qué medida la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?

- b) ¿Cómo la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?
- c) ¿De qué forma la implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación, se justifica por los siguientes criterios:

## **CONVENIENCIA**

El presente trabajo de investigación sirve para que las empresas industriales de la ciudad de Tacna, cumplan cabalmente con la implementación de las recomendaciones de la auditoría operativa, con la finalidad de disminuir el riesgo operativo.

## **RELEVANCIA SOCIAL**

Con el presente trabajo de investigación se beneficiarán las empresas industriales de la ciudad de Tacna, e indirectamente, los usuarios internos y externos del entorno de las mismas.

## **IMPLICANCIAS PRÁCTICAS**

El presente trabajo de investigación analiza cómo la implementación de recomendaciones de auditoría influye en el nivel de riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

## **VALOR TEÓRICO**

El presente trabajo de investigación contribuirá a fortalecer el conocimiento sobre el efecto que causa la implementación de las recomendaciones de auditoría en el nivel de riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

## **UTILIDAD METODOLÓGICA**

Los resultados del presente trabajo de investigación ayudarán a reflexionar a los directivos en las empresas industriales de la ciudad de Tacna respecto a la importancia de la implementación de las recomendaciones de la auditoría operativa, con la finalidad de disminuir el riesgo operativo.

### **1.3.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación es importante, ya que permitirá brindar propuestas, que contribuyan a promover el cabal cumplimiento de la implementación de las recomendaciones de auditoría operativa, considerando que este es el examen y evaluación realizados en una entidad para establecer el grado de efectividad y economía de su planificación, organización, dirección y control interno.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si la Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar si la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.
  
- b) Verificar si la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.
  
- c) Establecer si la implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

## **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

La Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

### **1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- a) La implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.
  
- b) La implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

- c) La implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

## **1.6. VARIABLES**

### **1.6.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

#### **Variable independiente**

X: Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión de almacenes

#### **Variable dependiente**

Y: Riesgo operativo

## **1.6.2. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **Variable independiente**

X: Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión de almacenes

### **Indicadores**

X<sub>1</sub>: Implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén

X<sub>2</sub>: Implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén

X<sub>3</sub>: Implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén

### **Variable dependiente**

Y: Riesgo operativo

### **Indicadores**

Y<sub>1</sub>: Riesgo operativo alto

Y<sub>2</sub>: Riesgo operativo regular

Y<sub>3</sub>: Riesgo operativo bajo

## **1.6.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

### **1) Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa**

La implementación de recomendaciones constituye las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el examen. Estarán

dirigidas al Titular o en su caso a los funcionarios que tengan competencia para disponer su aplicación.

Las recomendaciones se formulan con orientación constructiva para propiciar el mejoramiento de la gestión de la empresa y el desempeño de los funcionarios y servidores a su servicio, con énfasis en contribuir al logro de los objetivos institucionales dentro de parámetros de economía, eficiencia y eficacia; aplicando criterios de oportunidad de acuerdo a la naturaleza de las observaciones y de costo proporcional a los beneficios esperados (NAGU 4.40 Contenido del Informe).

## **2) Riesgo operativo**

Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura organizacional, en la desarticulación entre

dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales (Argandoña, 2010).

### **1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la realización del presente estudio no se tendrá limitaciones, debido al fácil acceso de información.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

No se ha encontrado trabajos de investigación que se relacionen con las variables del problema planteado.

#### **2.2. BASES TEÓRICAS**

##### **2.2.1. AUDITORÍA OPERATIVA**

###### **1) Definición**

La auditoría operativa es el examen y evaluación realizados en una entidad para establecer el grado de efectividad y economía de su planificación, organización, dirección y control interno (Hernández, 1999). Por otro lado, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C, refiere que la auditoría operativa es: *“Servicio que presta*

*el contador público cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad”* (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2005). Además, la auditoría operativa es la función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventualidades acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficiencia de sus sistemas de gestión” (Mas y Ramio, 1997). Asimismo, la Auditoría Operativa es una actividad realizada por un profesional de la Contaduría Pública, que con los conocimientos necesarios, revisa los procesos operativos que desarrolla una empresa, con la firme intención de detectar deficiencias que le provoquen emitir recomendaciones para incrementar la eficiencia de sus operaciones, aunque éste requiera de la participación de profesionales de otras disciplinas (Universidad de San Carlos de Guatemala, 2000).

## **2) Objetivos de la auditoría operativa**

El objetivo de la auditoría operativa se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique.

Existen tres niveles en que el contador puede participar en apoyo a las entidades, a saber:

**Primero.** En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado (Diagnóstico de obstáculos).

**Segundo.** En la participación para la creación o diseño de sistemas, procesos y procedimientos, interviniendo en su formación.

**Tercero.** En la implantación de los cambios e innovaciones (En la implantación de sistemas).

La auditoría operativa persigue: detectar problemas y proporcionar bases para las soluciones,

prever obstáculos a la eficiencia, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad.

En la práctica de una auditoría operativa, el contador público se circunscribirá al primer nivel de apoyo, ya que su participación en los demás niveles queda fuera de la práctica de la auditoría operacional. Los niveles segundo y tercero quedan enmarcados dentro de lo que se conoce como trabajos de reorganización, desarrollo de sistemas y consultoría administrativa.

El auditor operativo, al revisar las funciones de una entidad: investiga, analiza y evalúa los hechos, es decir, diagnostica obstáculos de la infraestructura administrativa que los respalda y presenta recomendaciones que tienden a eliminarlos.

El auditor operativo hace las veces del médico general, que diagnostica las fallas (enfermedades) dando pie a la participación del especialista, que puede ser él mismo u otro contador público, el que promoverá las soluciones concretas. Esto último corresponde a los niveles de apoyo segundo y tercero mencionados anteriormente (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2005).

### **3) Funciones de la auditoría operativa**

De todo lo descrito con anterioridad, referente a la auditoría operacional, a continuación se listan algunas de las funciones de este tipo de auditoría:

- Determina el cumplimiento, en su ámbito de acción, de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.
- Verificar que se establezcan planes, objetivos y metas; y evaluar los procedimientos utilizados por la Institución para controlar su grado de cumplimiento.

- Examina el grado de eficiencia y eficacia en la organización y operación de la institución.
- Evalúa el sistema de control interno del área operacional seleccionada, con base en manuales de procedimientos y cuestionarios.
- Prepara, con base en la investigación inicial, el programa de auditoría dirigido a las áreas críticas.
- Recopilar la información general del área operacional y documentar el estudio mediante la preparación de papeles de trabajo.
- Obtener evidencia suficiente y competente sobre los procedimientos y controles establecidos para lograr los objetivos.
- Dar seguimiento de campo a los informes para comprobar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la auditoría.
- Participa en la elaboración del plan de trabajo anual de la auditoría.

#### **4) Importancia y concepto del Informe de auditoría operativa**

El informe de auditoría operativa es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente, es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor.

Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, en su caso, los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitirá, así mismo, que de la solución dada a dichos problemas, surjan oportunidades que coadyuven al logro de mejoras en la eficiencia operativa y en última instancia, en la productividad.

Para que la auditoría operativa sea útil a la empresa, el informe debe ser ágil y orientado hacia la acción. Además, siempre que sea posible, debe

cuantificarse el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios.

## **5) Recomendaciones de la auditoría operativa**

Las recomendaciones constituyen las medidas sugeridas por el auditor a la administración de la empresa examinada para la superación de las observaciones identificadas. Deben estar dirigidas a los funcionarios que tengan competencia para disponer su adopción y estar encaminadas a superar la condición y las causas de los problemas.

Las recomendaciones deben ser formuladas en tono constructivo y fluir de la conclusión correspondiente, teniendo en consideración que las medidas recomendada sean lo más específicas posibles, factibles de implementar y tengan una relación costo/beneficio apropiada. Este rubro también debe incluir las recomendaciones significativas determinadas en auditorías anteriores, no superadas y que estén

relacionadas con los objetivos de la auditoría (Instituto Pacífico Manual del Sistema Nacional de Control y Auditoría Gubernamental, 2010).

#### **6) Diferencia básica entre auditoría operativa y otras auditorías**

Antes de presentar las diferencias de la auditoría operativa con otros tipos de auditoría, es importante presentar sus características fundamentales que indudablemente marcan las diferencias con aquellas, así:

- El objetivo principal: Emitir recomendaciones de acuerdo al diagnóstico determinado en la revisión de las operaciones.
- Dictamen: No emite ninguna opinión sobre la razonabilidad del funcionamiento de las operaciones.
- Normas de trabajo: No existen normas definidas para efectuar la auditoría operacional, pero las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas

Internacionales de Auditoría son aplicables, especialmente las que norman la planeación, supervisión, evaluación del control interno, ejecución, evidencia y uso del trabajo de otros. Definición de problemas: Es básicamente el propósito principal, definir los problemas que no permiten aumentar la eficiencia operativa de la empresa, así también, detectar riesgos por falta de controles o incumplimiento de procedimientos.

- Control Interno: En la auditoría operativa se involucra el control interno, ya que su examen compromete evaluar la efectividad de los controles.

### **6.1) La auditoría interna y la auditoría operativa**

En los últimos años se ha notado cierta tendencia de parte de los auditores internos, de adoptar el término “auditor operativo”. Esto obedece a que tradicionalmente la auditoría interna se ha ligado a la auditoría financiera.

Actualmente, se considera que el auditor interno, que no es también operacional, se ha rezagado en su práctica profesional. Desde luego debe entenderse que el auditor interno siempre deberá estar en aptitud de evaluaciones del proceso generador de información financiera, particularmente cuando en esta área se detecten fallas de consideración” (Koontz, O’Donnell & Weihrich Heinz, 1985).

## **6.2) La auditoría financiera y la auditoría operativa**

Las normas de auditoría que rigen el examen de estados financieros obligan al contador público independiente a efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

Asimismo, dichas normas señalan que el contador público “Como resultado de este trabajo, está obligado a formular sugerencias constructivas para mejorar los sistemas examinados y en consecuencia, aumentar la eficiencia en la operación de la entidad” (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2005).

El examen del control interno que realiza el contador público independiente para dictaminar los estados financieros, se enfoca a la medida en que el control interno permite “la obtención de información financiera, veraz y confiable, salvaguarda de los activos, promoción de la eficiencia en las operaciones, cumplimiento de políticas administrativas, normas y leyes y la prevención y detección de fraude o error” que son los objetivos del control interno. El énfasis del auditor externo al revisar el control interno, en consecuencia, es juzgar la efectividad de éste en materia de su contribución a la confiabilidad de la

información financiera; por ello, la auditoría financiera tiene un propósito prioritario perfectamente determinado: proporcionar elementos para que el auditor pueda emitir un juicio sobre la razonabilidad de la información mostrada en los estados financieros.

Consecuentemente, la revisión del control interno, realizada como parte de la auditoría financiera, no debe confundirse con la auditoría operacional, toda vez que sus propósitos y metodología son diferentes; sin embargo, para su ejecución se basan en normas internacionales de auditoría en común (Caal, 2006).

## **2.2.2. RIESGO OPERATIVO**

### **1) Definición**

Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura organizacional, en la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales (Argandoña, 2010).

### **2) Fuentes de riesgo operativo**

#### **2.1) Procesos Internos**

Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las

operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

## **2.2) Personas**

Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

## **2.3) Tecnología de información**

Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que

realiza la institución al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Las instituciones pueden considerar de incluir en esta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas y tecnologías de Información, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

#### **2.4) Eventos externos**

Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus

actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

Es el examen realizado por el profesional contable independiente de acuerdo con las normas de contabilidad y auditoría; con el fin de emitir una opinión que muestre lo acontecido en el negocio.

Es la valoración independiente de todas las acciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo las políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los

recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa (Disponible en: <http://miguelalatrisha.com/2009/02/auditoria-operativa.html>)

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **ALCANCE DE AUDITORÍA**

El término alcance de auditoría se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para alcanzar el objetivo del examen.

### **CONTROL INTERNO**

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está lográndose los objetivos de control interno.

### **EFICIENCIA**

Es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades,

con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación (Disponible en: <http://www.hacienda.gob.ni/sigfa/audi/vol2/audioperdes/aspgral/aspgral.htm>).

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Componente del Sistema de Control Interno, que busca identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales y elaborar una respuesta apropiada a los mismos.

## **OBSERVACIÓN**

Está referida a hechos o circunstancias significativas identificados durante el examen que pueden motivar oportunidades de mejoras. Si bien el resultado obtenido adquiere la denominación de hallazgo, para fines de presentación en el informe se convierte en observación.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Mejía (2005) señala:

- Según el tipo de conocimiento previo usado en la investigación, la presente investigación es científica.
- Según el método de contrastación de las hipótesis, el estudio es no experimental.
- Según el método de estudio de las variables, la investigación es cuantitativa.
- Según el número de variable, el estudio es bivariada.
- Según el tiempo de aplicación de la variable, la investigación es transversal o transeccional.

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizó el diseño no experimental, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Descriptivo, porque refiere los atributos de las variables de estudio. Transeccional, ya que responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo periodo (Hernández y Baptista, 2010).

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación considera los siguientes niveles:

- Descriptivo
- Explicativo

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **1) Encuesta**

Las encuestas se realizaron a los servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales en la ciudad de Tacna, para analizar la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las empresas industriales en la ciudad de Tacna.

##### **2) Análisis documental**

Se realizó el análisis documental referido a la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes en la ciudad de Tacna.

### **3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **1) Cuestionario**

Se aplicó un instrumento dirigido a los servidores administrativos que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales en la ciudad de Tacna, quienes aportarán datos sobre la gestión de almacenes y el riesgo operativo.

#### **2) Ficha de recolección de datos**

Se elaborará una ficha de recolección de datos para evaluar el riesgo operativo de las empresas industriales en la ciudad de Tacna.

### **3.5. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO**

#### **3.5.1. POBLACIÓN**

La población del presente trabajo de investigación estará conformada por los servidores administrativos de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, siendo un total de 40.

#### **3.5.2. MUESTRA**

Para el presente estudio no fue necesario obtener muestra, se trabajó con toda la población.

### **3.6. TRATAMIENTO DE DATOS**

#### **3.6.1. PROCESAMIENTO DE DATOS**

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarán: El soporte informático SPSS 20 Edition,

paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

### **3.6.2. ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

**En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizaron:**

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
  
- Tablas de contingencia. Se utilizará este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores

analizados simultáneamente.

**En cuanto a la estadística inferencial:**

Se utilizó la prueba CHI ( $\chi^2$ )

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. PRESENTACIÓN**

El presente capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es la siguiente:

La implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

## 4.2. VALIDACIÓN Y ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 1**

**Validación y escala de valoración de la variable independiente: implementación de recomendaciones de auditoría operativa**

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
Implementación de de recomendaciones auditoría operativa.	Implementación de recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén.	1; 2; 3; 4; 5; 6 y 7
	Implementación de recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén.	8; 9; 10; 11; 12 y 13
	Implementación de recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén.	14; 15; 16; 17; 18 y 19

Fuente: elaboración propia

**Tabla 2**

**Validación y escala de valoración de la variable dependiente:  
Riesgo operativo**

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
Riesgo operativo	Riesgo operativo en el ingreso de bienes al almacén.	20; 21; 22 y 23
	Riesgo operativo en la distribución de bienes del almacén.	24; 25; 26 y 27
	Riesgo operativo en la salida de bienes del almacén.	28; 29; 30 y 31

Fuente: elaboración propia

**1) COEFICIENCIA ALPHA DE CROMBACH ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD**

**Tabla 3**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,855	0,856	16

Fuente: Matriz de Sistematización de datos

**Tabla 4**  
**Estadísticos total - elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	77,32	187,251	0,535		0,881
item2	77,30	188,164	0,641		0,879
item3	77,42	193,738	0,440		0,883
item4	77,65	186,541	0,602		0,879
item5	77,37	196,804	0,341		0,885
item6	77,47	198,102	0,188		0,888
item7	77,50	190,615	0,495		0,882
item8	77,57	190,763	0,488		0,882
item9	77,42	187,174	0,638		0,879
item10	77,27	196,204	0,309		0,885
item11	77,60	189,938	0,490		0,882
item12	77,52	189,897	0,422		0,883
item13	77,47	195,230	0,370		0,884
item14	77,32	190,122	0,534		0,881
item15	77,17	190,712	0,464		0,882
item16	77,52	193,897	0,356		0,885
item17	77,65	181,823	0,663		0,877
item18	77,65	190,438	0,519		0,881
item19	77,82	197,635	0,279		0,886
item20	77,42	185,584	0,662		0,878
item21	77,97	192,179	0,577		0,881
item22	77,40	186,862	0,528		0,881
item23	77,42	183,328	0,692		0,877
item24	77,40	192,349	0,450		0,883
item25	77,85	184,797	0,674		0,878
item26	77,50	196,667	0,272		0,886
item27	77,12	198,471	0,240		0,886
item28	77,47	203,025	0,031		0,891
item29	77,35	199,977	0,138		0,889
item30	77,65	201,823	0,066		0,890
item31	77,60	203,374	0,004		0,892

Fuente: Matriz de Sistematización de datos

### **4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.3.1. IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA OPERATIVA**

##### **1) Implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén**

**Tabla 5**

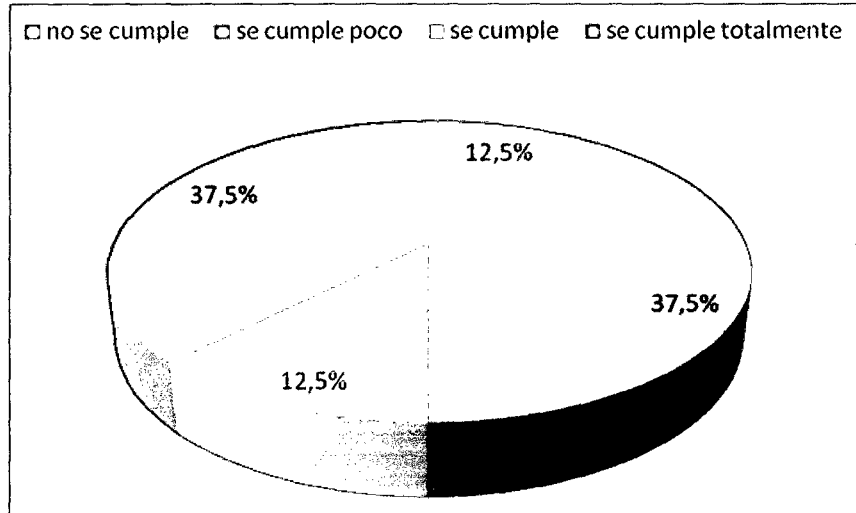
**Se cumple la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
no se cumple	5	12,5	12,5
se cumple poco	15	37,5	50,0
se cumple	5	12,5	62,5
se cumple totalmente	15	37,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco

la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén. Asimismo, 5 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 12,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén.



Fuente: Tabla 5

### Figura 1

**Implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén**

En contraste, 15 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén; mientras que sólo 5 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 12,5% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

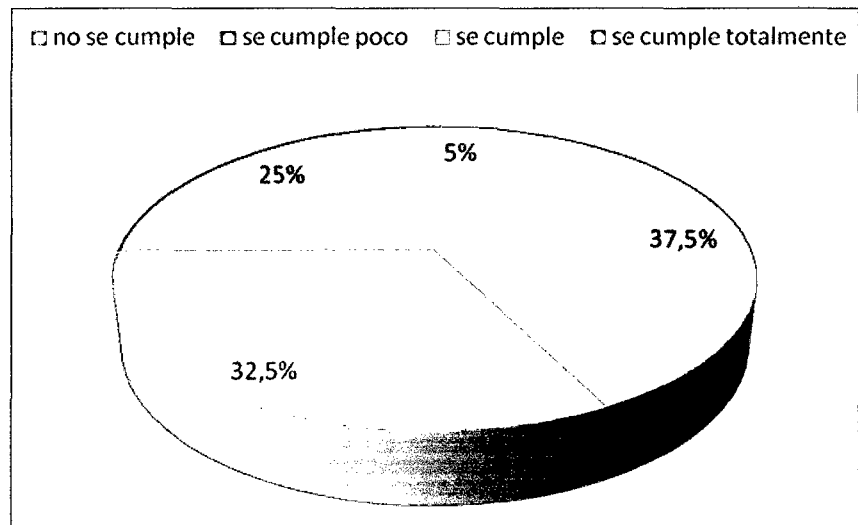
**Tabla 6**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
no se cumple	2	5,0	5,0
se cumple poco	15	37,5	42,5
se cumple	13	32,5	75,0
se cumple totalmente	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes. Asimismo, 2 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes.



Fuente: Tabla 6

### Figura 2

#### **Implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos**

En contraste, 13 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 32,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes; mientras que sólo 10 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de

Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 7**

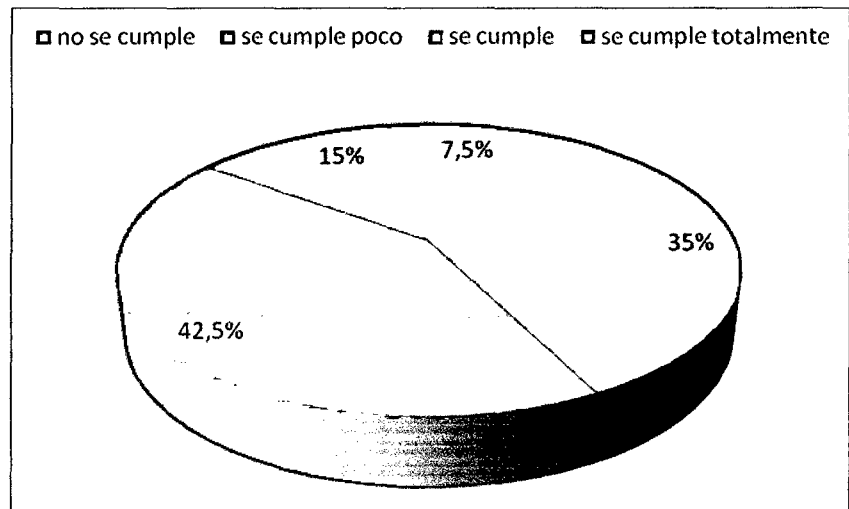
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	3	7,5	7,5
Se cumple poco	14	35,0	42,5
Se cumple	17	42,5	85,0
Se cumple totalmente	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén. Asimismo, 3 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 7,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de

recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 7

### Figura 3

#### **Implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes al almacén**

En contraste, 17 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 42,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén;

mientras que sólo 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 15% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 8**

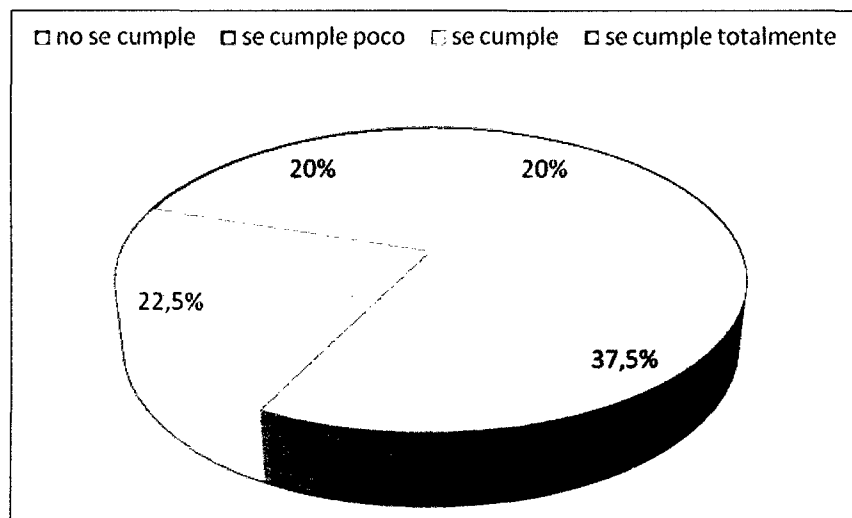
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	8	20,0	20,0
Se cumple poco	15	37,5	57,5
Se cumple	9	22,5	80,0
Se cumple totalmente	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén.

Asimismo, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 20% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén.



Fuente: Tabla 8

#### **Figura 4**

**Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén**

En contraste, 9 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén; mientras que sólo 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

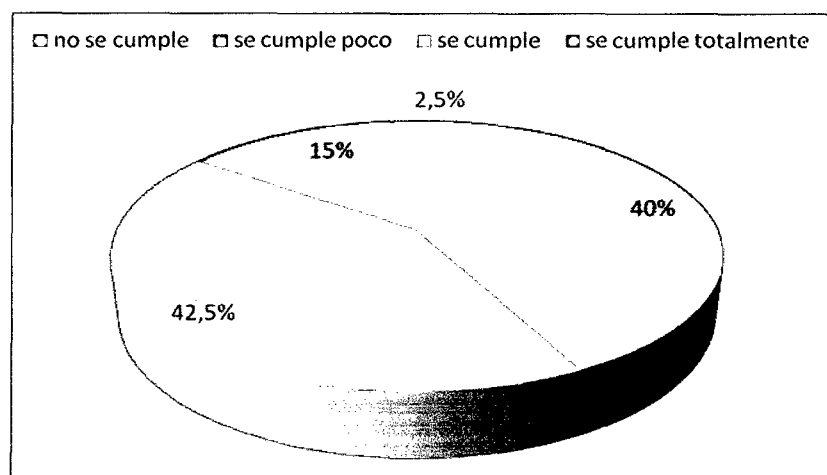
**Tabla 9**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	1	2,5	2,5
Se cumple poco	16	40,0	42,5
Se cumple	17	42,5	85,0
Se cumple totalmente	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 16 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 40% de este conjunto, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal. Asimismo, 1 servidor que labora en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 2,5% del grupo, considera que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal.



Fuente: Tabla 7

### Figura 5

#### **Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén**

En contraste, 17 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 42,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal; mientras que sólo 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 15% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

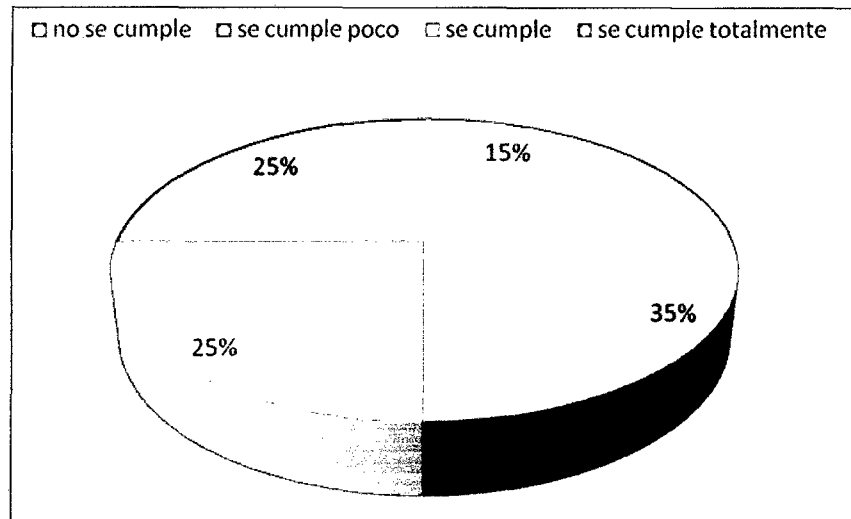
**Tabla 10**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	6	15,0	15,0
Se cumple poco	14	35,0	50,0
Se cumple	10	25,0	75,0
Se cumple totalmente	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 14 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén. Asimismo, 6 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 15% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén.



Fuente: Tabla 10

### Figura 6

#### **Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

En contraste, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén; mientras que sólo 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el

25% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

**Tabla 11**

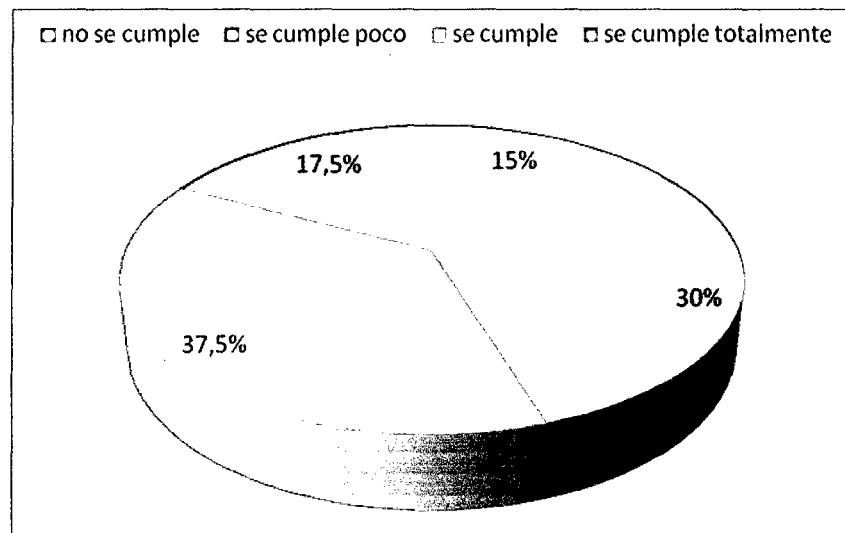
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	6	15,0	15,0
Se cumple poco	12	30,0	45,0
Se cumple	15	37,5	82,5
Se cumple totalmente	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 12 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas al control en de la actividad de ingreso de los bienes al almacén. Asimismo, 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 15% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones

orientadas al control en de la actividad de ingreso de los bienes al almacén.



Fuente: Tabla 11

### **Figura 7**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

En contraste, 15 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control en de la actividad de ingreso de los bienes al almacén; mientras que sólo 7

servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**2) Implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén**

**Tabla 12**

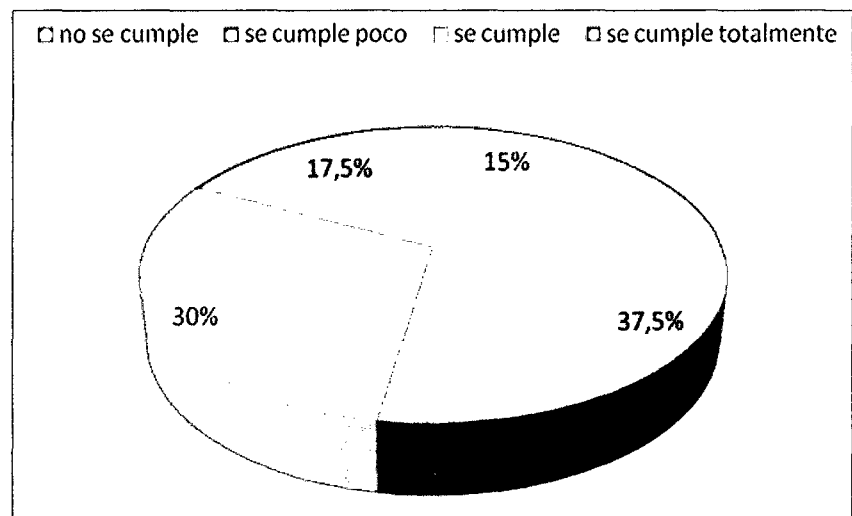
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	6	15,0	15,0
Se cumple poco	15	37,5	52,5
Se cumple	12	30,0	82,5
Se cumple totalmente	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la

actualización de los registros de la salida de bienes del almacén. Asimismo, 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 15% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén.



Fuente: Tabla 12

### **Figura 8**

#### **Implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén**

En contraste, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad

de Tacna, que representan el 30% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 13**

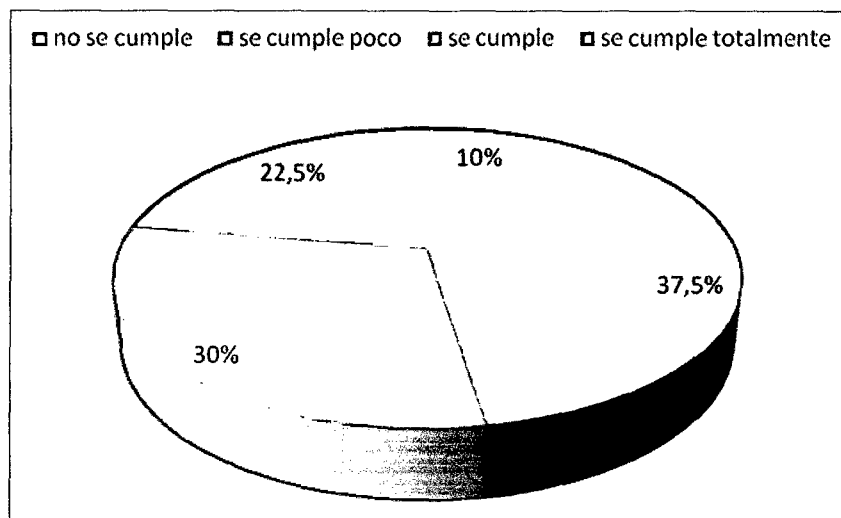
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	15	37,5	47,5
Se cumple	12	30,0	77,5
Se cumple totalmente	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en la tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco

la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes.



Fuente: Tabla 13

### Figura 9

#### Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes

En contraste, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad

de Tacna, que representan el 30% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la distribución de los bienes; mientras que sólo 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 14**

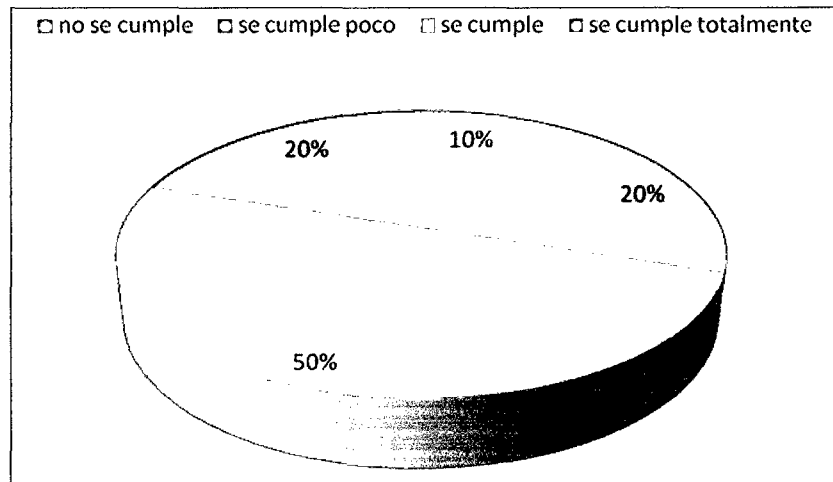
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	8	20,0	30,0
Se cumple	20	50,0	80,0
Se cumple totalmente	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% de este conjunto, consideran que se cumple poco la

implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes.



Fuente: Tabla 14

### Figura 10

#### Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes

En contraste, 20 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad

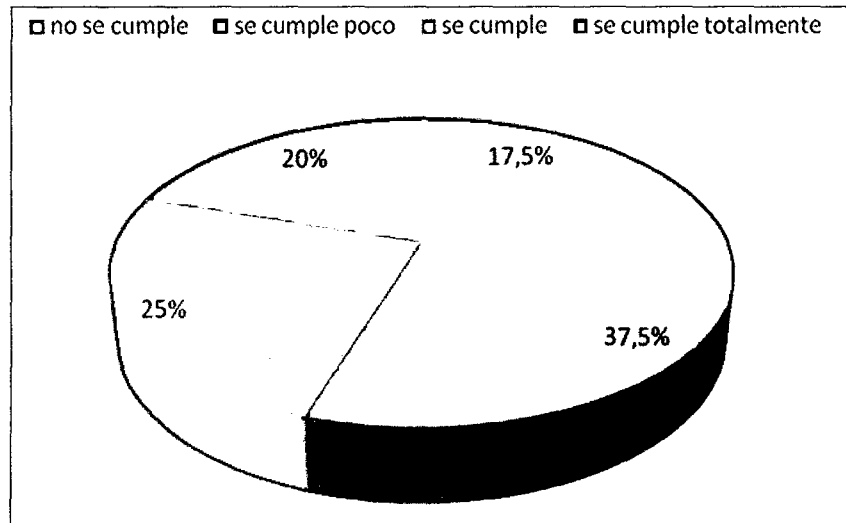
de Tacna, que representan el 50% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes; mientras que sólo 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 15**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	7	17,5	17,5
Se cumple poco	15	37,5	55,0
Se cumple	10	25,0	80,0
Se cumple totalmente	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 15

### Figura 11

#### Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén

Como se observa en el tabla, 15 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén. Asimismo, 7 servidores que laboran en el área

de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 17,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén.

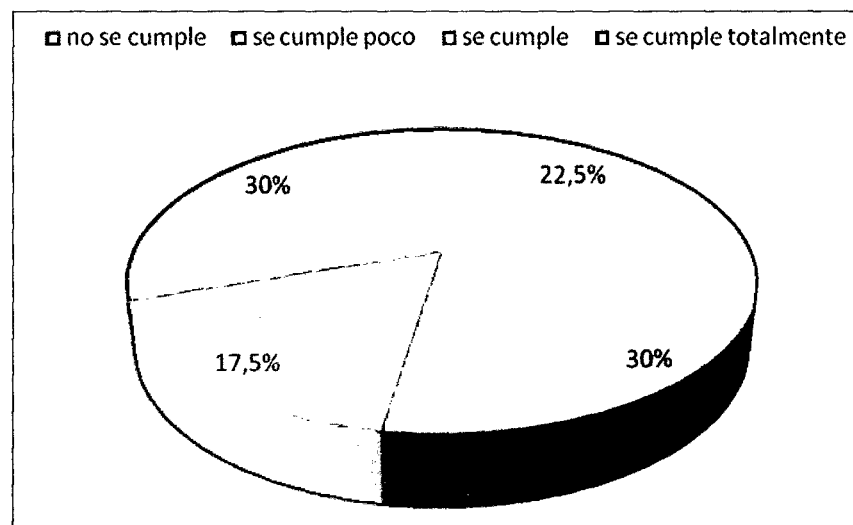
En contraste, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 16**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control en de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	9	22,5	22,5
Se cumple poco	12	30,0	52,5
Se cumple	7	17,5	70,0
Se cumple totalmente	12	30,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 16

**Figura 12**

**Implementación de recomendaciones orientadas al control de la distribución de los bienes del almacén**

Como se observa en el tabla, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas al control de la distribución de los bienes del almacén. Asimismo, 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 22,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control en de la distribución de los bienes del almacén.

En contraste, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones orientadas al control de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que

representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

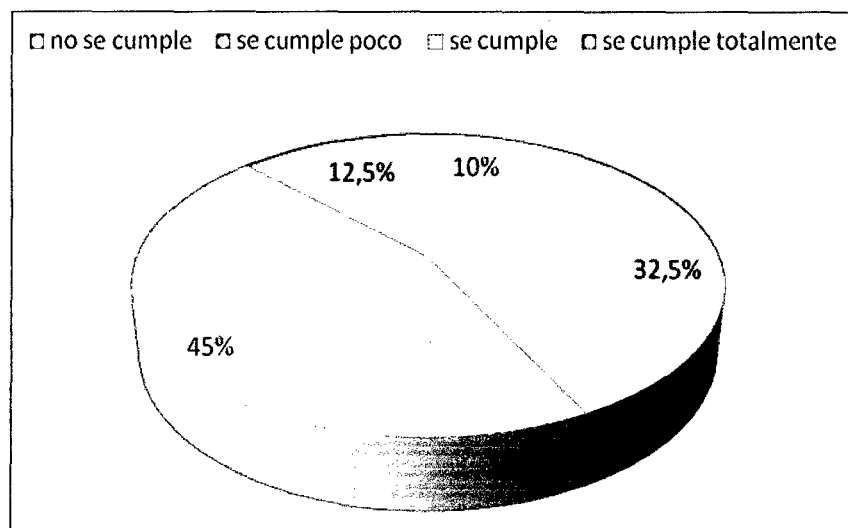
**3) Implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén**

**Tabla 17**

**Se cumple la implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos en la salida de bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	13	32,5	42,5
Se cumple	18	45,0	87,5
Se cumple totalmente	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 17

### Figura 13

#### **Implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos en la salida de bienes del almacén**

Como se observa en el tabla, 13 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 32,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos en la salida de bienes del almacén. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones

sobre los registros sean oportunos en la salida de bienes del almacén.

En contraste, 18 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 45% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos de la salida de bienes del almacén; mientras que sólo 5 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 12,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

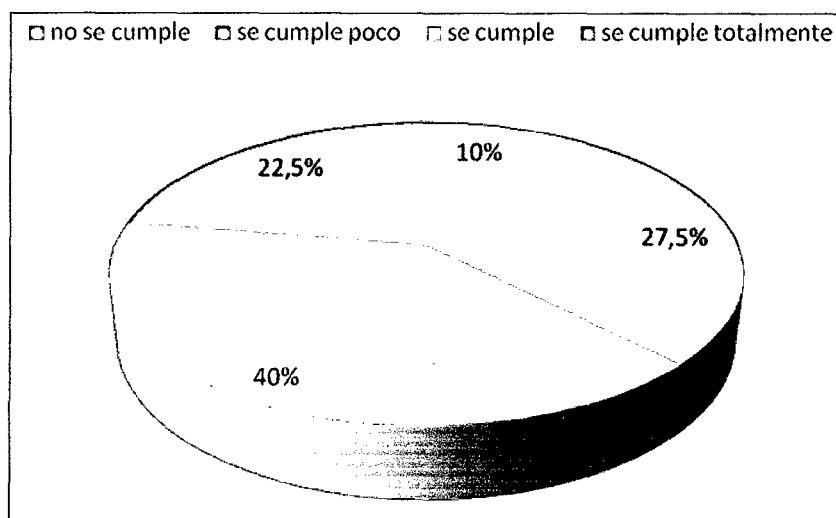
**Tabla 18**

**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes de acuerdo a las solicitudes de la organización**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	11	27,5	37,5
Se cumple	16	40,0	77,5
Se cumple totalmente	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes.



Fuente: Tabla 18

**Figura 14**

**Implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes de acuerdo a las solicitudes de la organización**

En contraste, 16 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 40% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes; mientras que sólo 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el

22,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 19**

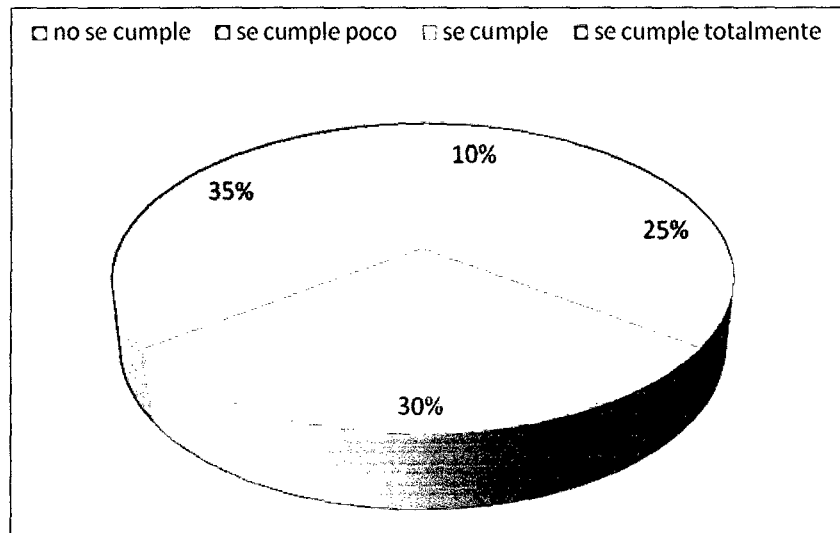
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	10	25,0	35,0
Se cumple	12	30,0	65,0
Se cumple totalmente	14	35,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones

orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 19

### Figura 15

#### Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén

En contraste, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes del almacén; mientras que sólo 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las

empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

**Tabla 20**

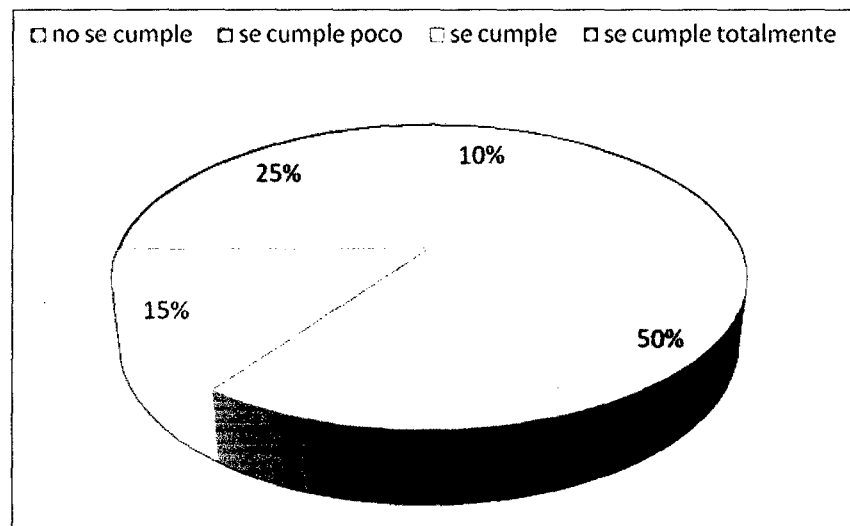
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	4	10,0	10,0
Se cumple poco	20	50,0	60,0
Se cumple	6	15,0	75,0
Se cumple totalmente	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 20 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 50% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes. Asimismo, 4 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que

representa el 10% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes.



Fuente: Tabla 20

### Figura 16

#### Implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes

En contraste, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones orientadas a la automatización de la salida de los bienes; mientras que sólo 6 servidores que

laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 15% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

**Tabla 21**

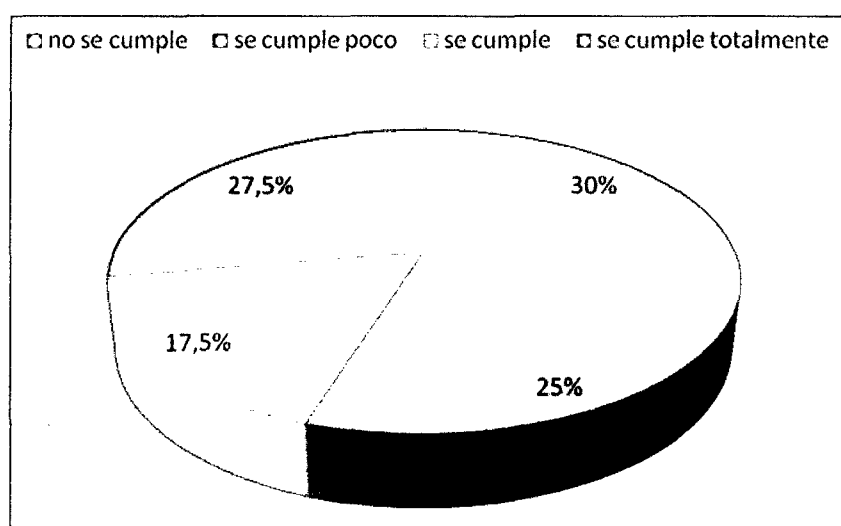
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	12	30,0	30,0
Se cumple poco	10	25,0	55,0
Se cumple	7	17,5	72,5
Se cumple totalmente	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este conjunto, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén. Asimismo, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de

la ciudad de Tacna, que representa el 25% del grupo, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén.



Fuente: Tabla 21

### Figura 17

#### Implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén

En contraste, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación

de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

**Tabla 22**

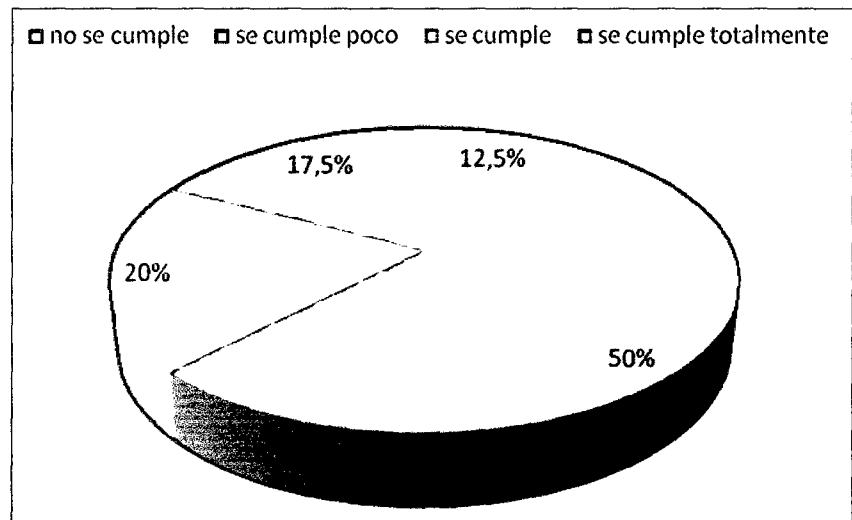
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	5	12,5	12,5
Se cumple poco	20	50,0	62,5
Se cumple	8	20,0	82,5
Se cumple totalmente	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 20 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 50% de este conjunto, consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la

acción de la actividad de la salida de bienes del almacén. Asimismo, 5 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 12,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén.



Fuente: Tabla 22

### Figura 18

**Implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén.**

En contraste, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

**Tabla 23**

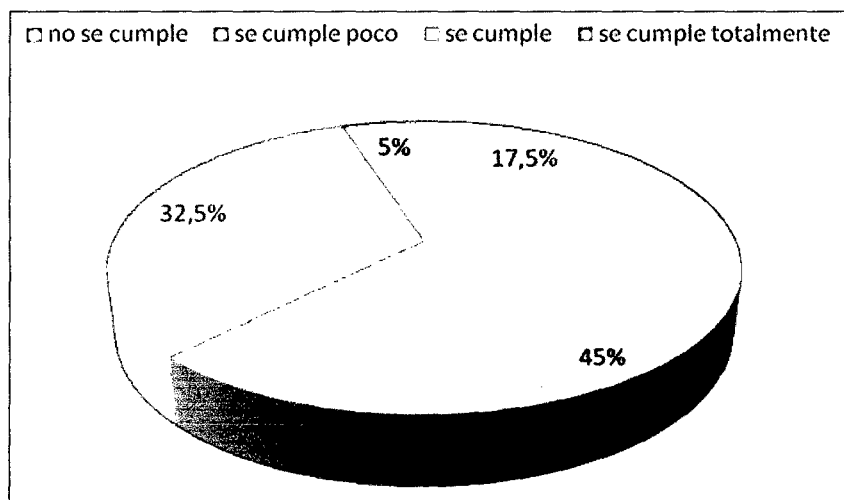
**Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No se cumple	7	17,5	17,5
Se cumple poco	18	45,0	62,5
Se cumple	13	32,5	95,0
Se cumple totalmente	2	5,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 18 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 45% de este conjunto, consideran que se cumple poco la

implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 17,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 23

### **Figura 19**

#### **Implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén**

En contraste, 13 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad

de Tacna, que representan el 32,5% de este grupo, consideran que se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al control de la salida de los bienes del almacén; mientras que sólo 2 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 5% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

#### **4.3.2. RIESGO OPERATIVO**

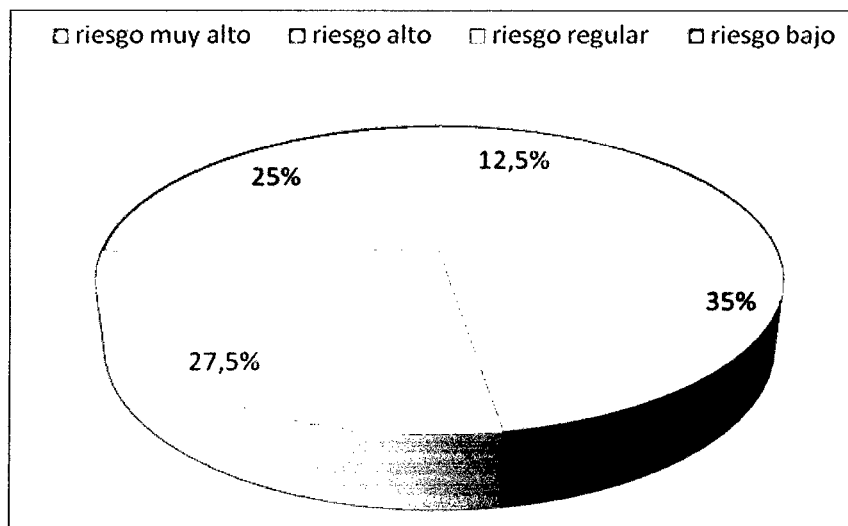
##### **1) Riesgo operativo en el ingreso de bienes al almacén**

**Tabla 24**

**El riesgo operativo relacionado a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	5	12,5	12,5
Riesgo alto	14	35,0	47,5
Riesgo regular	11	27,5	75,0
Riesgo bajo	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 24

### Figura 20

#### Riesgo operativo relacionado a la automatización del ingreso de los bienes al almacén

Como se observa en el tabla, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén. Asimismo, 5 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 12,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo relacionado a la automatización de los ingresos de los

bienes al almacén es muy alto.

En contraste, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén es regular; mientras que sólo 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

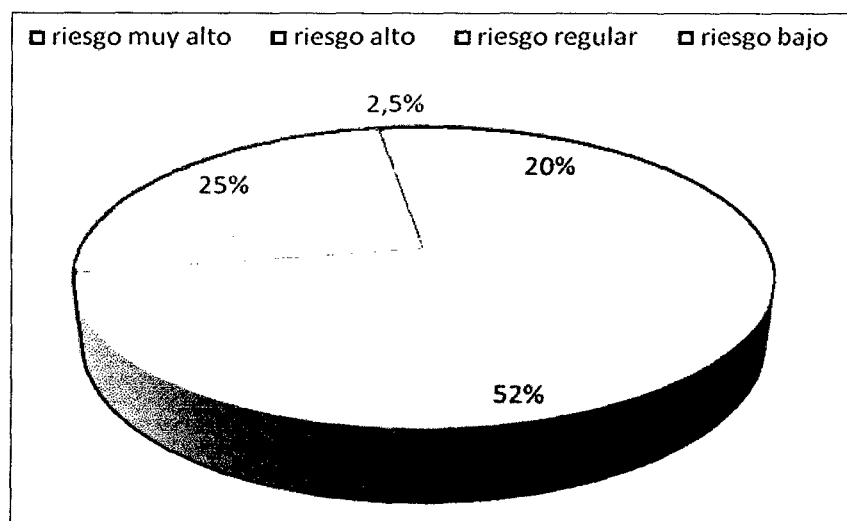
**Tabla 25**

**El riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	8	20,0	20,0
Riesgo alto	21	52,5	72,5
Riesgo regular	10	25,0	97,5
Riesgo bajo	1	2,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 21 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén es alto. Asimismo, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 20% del grupo, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén es muy alto.



Fuente: Tabla 25

### Figura 21

#### **Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén**

En contraste, 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% de este grupo, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén es regular; mientras que sólo 1 servidor que labora en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa

apenas el 2,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

**Tabla 26**

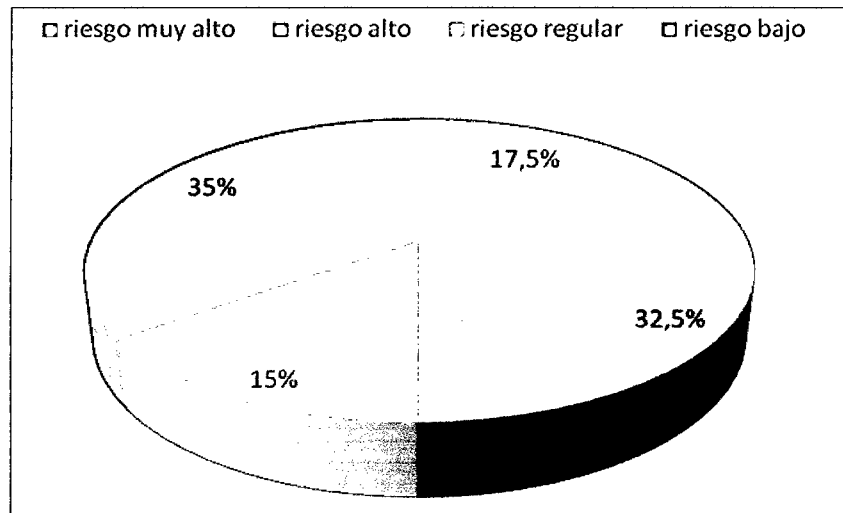
**El riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	7	17,5	17,5
Riesgo alto	13	32,5	50,0
Riesgo regular	6	15,0	65,0
Riesgo bajo	14	35,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 13 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 32,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén. Asimismo, 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 17,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es

muy alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén.



Fuente: Tabla 26

### Figura 22

**Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

En contraste, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es bajo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al

almacén; mientras que sólo 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 15% del conjunto, juzgan que el riesgo es regular con lo referido anteriormente.

**Tabla 27**

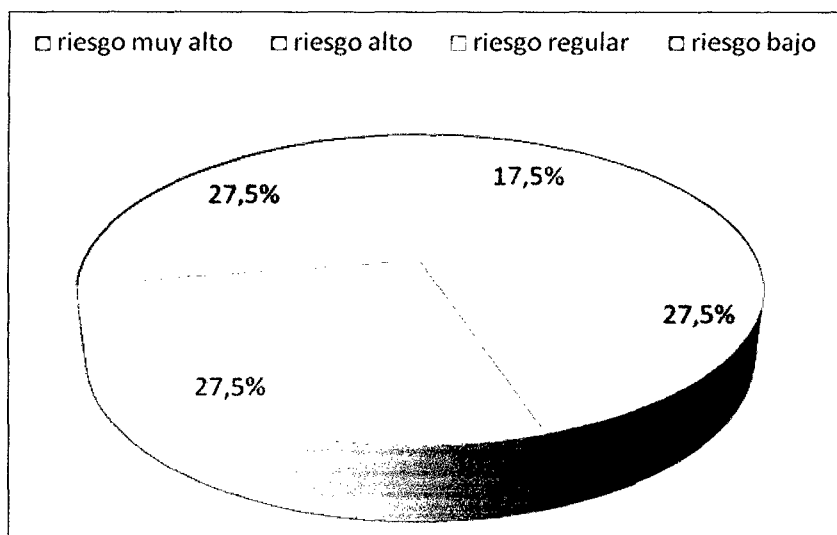
**El riesgo operativo relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	7	17,5	17,5
Riesgo alto	11	27,5	45,0
Riesgo regular	11	27,5	72,5
Riesgo bajo	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén. Asimismo, 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas

industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 17,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén.



Fuente: Tabla 27

### Figura 23

#### Riesgo operativo relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al almacén

En contraste, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado al control en la actividad de ingreso de los bienes al

almacén; mientras que sólo 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

## 2) Riesgo operativo en la distribución de bienes

**Tabla 28**

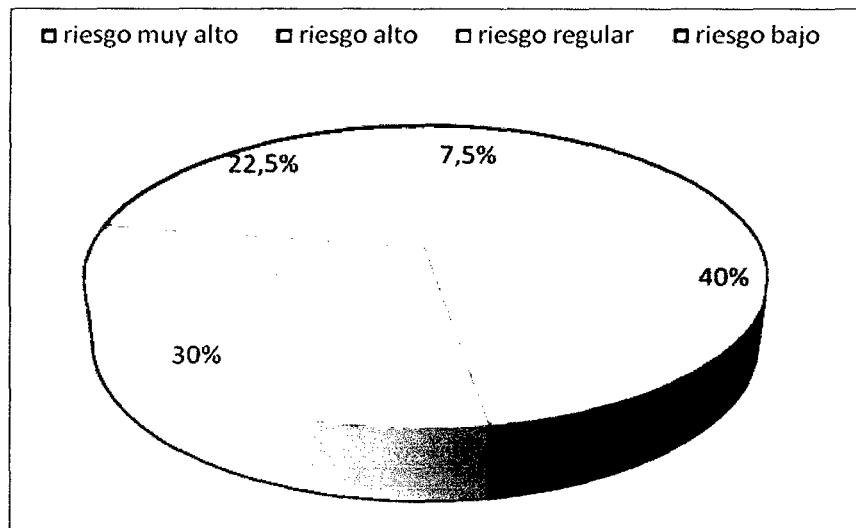
**El riesgo operativo relacionado a la automatización de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	3	7,5	7,5
Riesgo alto	16	40,0	47,5
Riesgo regular	12	30,0	77,5
Riesgo bajo	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 16 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 40% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a la automatización de la distribución de los bienes del almacén. Asimismo, 3 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas

industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 7,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto relacionada a la automatización de la distribución de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 28

#### **Figura 24**

#### **Riesgo operativo relacionado a la automatización de la distribución de los bienes del almacén**

En contraste, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado a la automatización de la distribución de los bienes al

almacén; mientras que sólo 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

**Tabla 29**

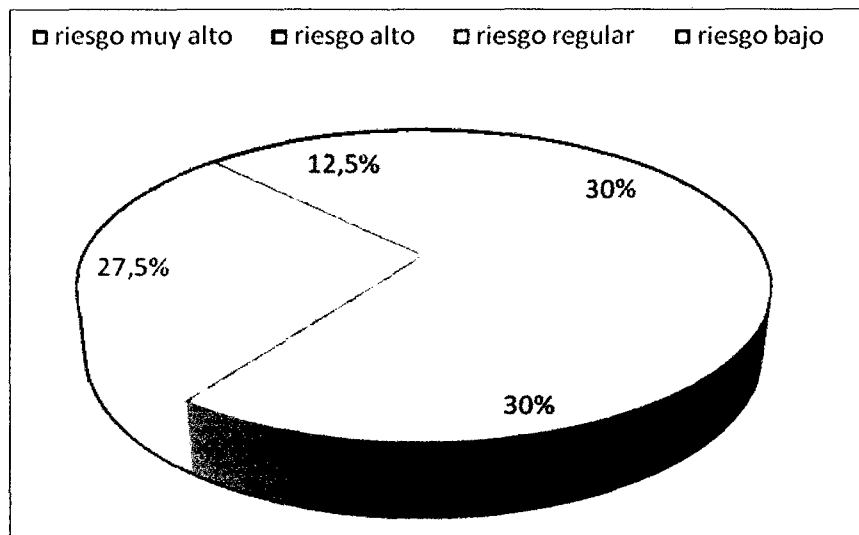
**El riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	12	30,0	30,0
Riesgo alto	12	30,0	60,0
Riesgo regular	11	27,5	87,5
Riesgo bajo	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 12 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 30% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes del almacén es muy alto. Asimismo, 12 servidores que laboran en el área de

almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 30% del grupo, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes al almacén es alto.



Fuente: Tabla 29

### **Figura 25**

#### **Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes del almacén**

En contraste, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo orientado a la

capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes al almacén es regular; mientras que sólo 5 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 12,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

**Tabla 30**

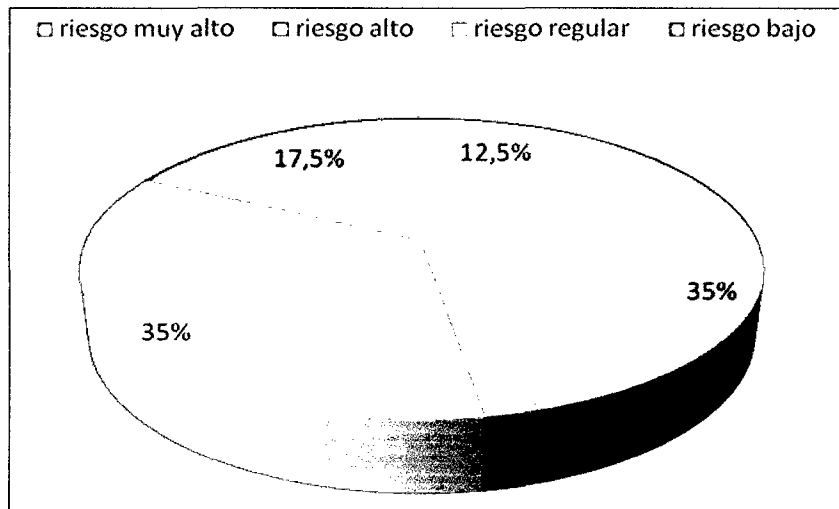
**El riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	5	12,5	12,5
Riesgo alto	14	35,0	47,5
Riesgo regular	14	35,0	82,5
Riesgo bajo	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a las políticas definidas en el área de

almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén. Asimismo, 5 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 12,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 30

### **Figura 26**

**Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén**

En contraste, 14 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

**Tabla 31**

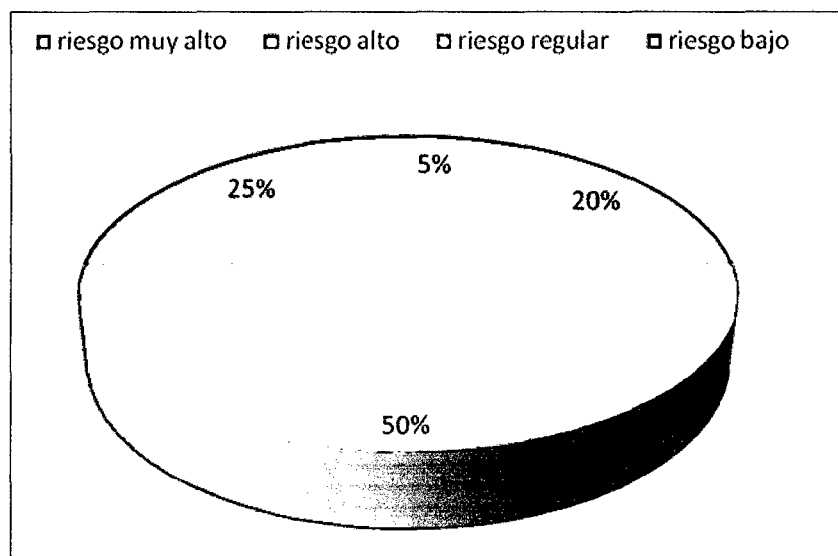
**El riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	2	5,0	5,0
Riesgo alto	8	20,0	25,0
Riesgo regular	20	50,0	75,0
Riesgo bajo	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Como se observa en el tabla, 8 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas

industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes al almacén. Asimismo, 2 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto relacionado al control en la actividad de la distribución de los bienes del almacén.



Fuente: Tabla 31

### **Figura 27**

**Riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén**

En contraste, 20 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 50% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo 10 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

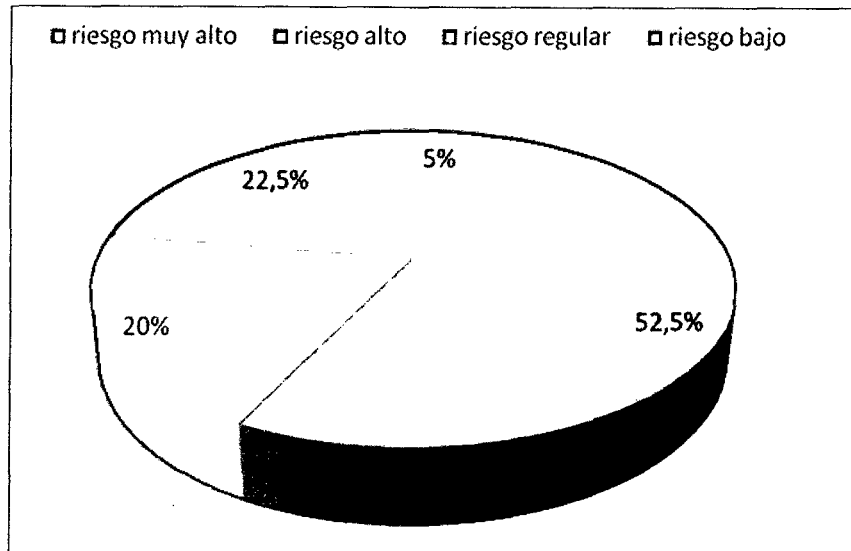
### 3) Riesgo operativo en la salida de bienes

**Tabla 32**

**El riesgo operativo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	2	5,0	5,0
Riesgo alto	21	52,5	57,5
Riesgo regular	8	20,0	77,5
Riesgo bajo	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 32

### Figura 28

#### Riesgo operativo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén

Como se observa en el tabla, 21 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, 2 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto

relacionada a la automatización de la salida de los bienes del almacén.

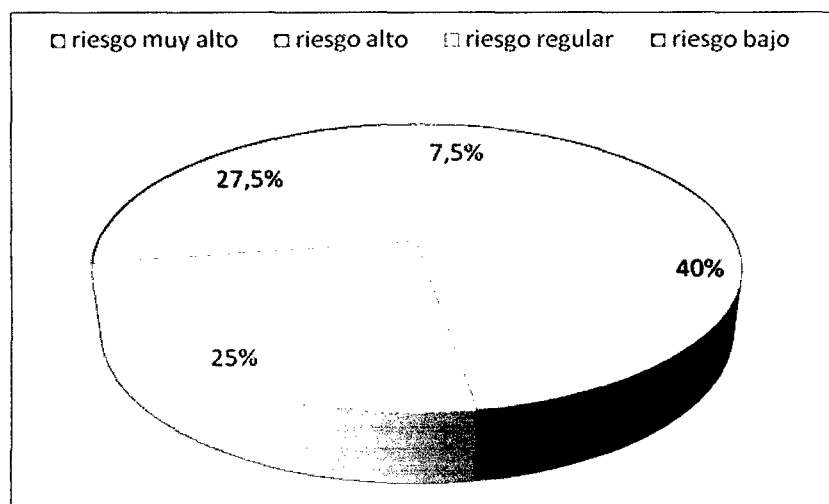
En contraste, 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es bajo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén; mientras que sólo 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% del conjunto, juzgan que el riesgo es regular con lo referido anteriormente.

**Tabla 33**

**Cómo considera usted el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	3	7,5	7,5
Riesgo alto	16	40,0	47,5
Riesgo regular	10	25,0	72,5
Riesgo bajo	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 33

### Figura 29

#### **Riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes del almacén**

Como se observa en el tabla, 16 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 40% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal, es alto, para la labor de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, 3 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 7,5% del grupo, consideran que el riesgo operativo orientado a la capacitación del personal para la

labor de la salida de los bienes del almacén, es muy alto.

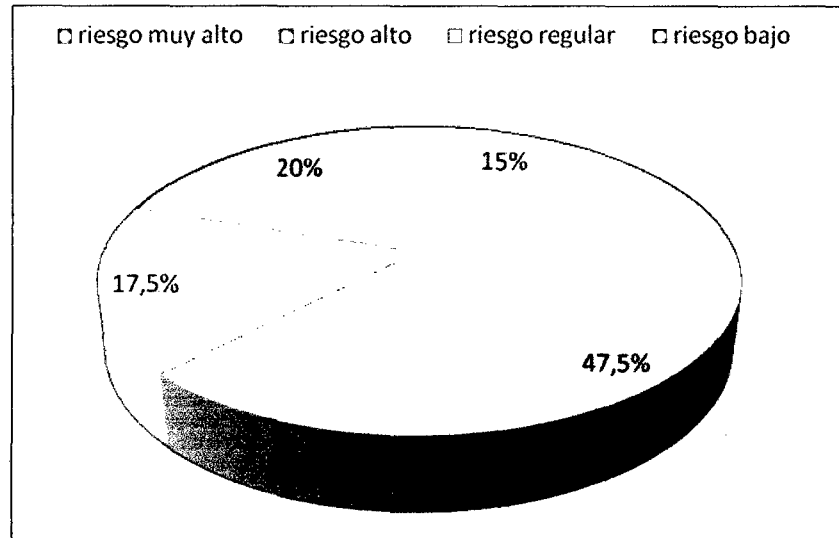
En contraste, 11 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 27,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes del almacén, es bajo; mientras que sólo 10 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzgan que el riesgo es regular con lo referido anteriormente.

**Tabla 34**

**Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	6	15,0	15,0
Riesgo alto	19	47,5	62,5
Riesgo regular	7	17,5	80,0
Riesgo bajo	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 34

### Figura 30

#### **Riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén**

Como se observa en el tabla, 19 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 47,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, 6 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas

industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 15% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén.

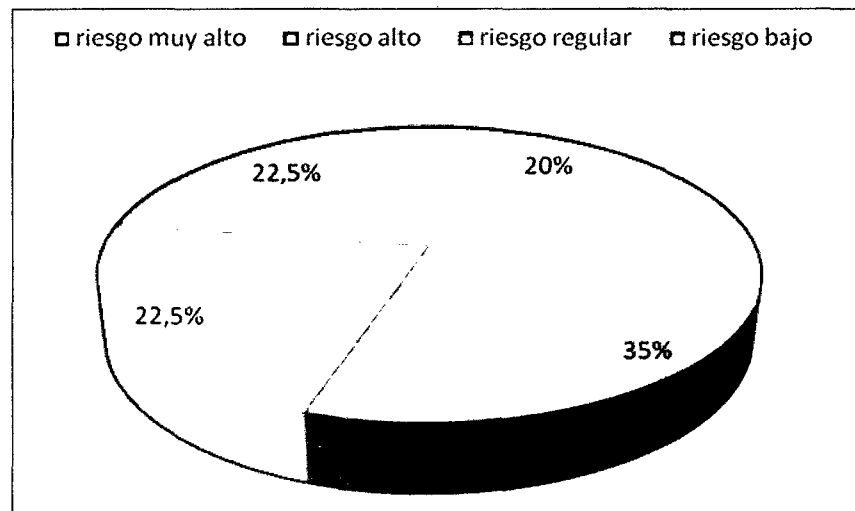
En contraste, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 20% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es bajo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es regular con lo referido anteriormente.

**Tabla 35**

**Riesgo operativo orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Riesgo muy alto	8	20,0	20,0
Riesgo alto	14	35,0	55,0
Riesgo regular	9	22,5	77,5
Riesgo bajo	9	22,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Matriz de sistematización de datos



Fuente: Tabla 35

**Figura 31**

**Riesgo operativo orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén**

Como se observa en el tabla, 14 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas

industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto orientado al control en de la actividad de ingreso de los bienes al almacén. Asimismo, 8 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 20% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén.

En contraste, 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular orientado al control de la actividad de ingreso de los bienes al almacén; mientras que sólo 9 servidores que laboran en el área de almacenes de las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 22,5% del conjunto, juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

#### **4.3.3. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL MEDIANTE LA PRUEBA ESTADÍSTICA NO PARAMÉTRICA CHI CUADRADA**

El análisis y contrastación de la variable independiente y dependiente correspondiente a la hipótesis general objeto de la presente tesis, nos permitió determinar lo siguiente:

La implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

**Tabla 36**

**Tabla de contingencia implementación de recomendaciones de auditoría operativa a la gestión del área de almacenes \* Riesgo operativo**

Recuento

Implementación de recomendaciones de auditoría operativa a la gestión del área de almacenes	Riesgo operativo			Total
	Riesgo alto	Riesgo regular	Riesgo bajo	
No se cumple	7	1	1	9
Se cumple poco	2	13	5	20
Se cumple	0	6	5	11
Total	9	20	11	40

Fuente: Matriz de sistematización de datos

**Tabla 37**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,968 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitudes	21,238	4	0,000
Asociación lineal por lineal	11,701	1	0,001
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,03.

Fuente: Matriz de sistematización de datos

## **1) Hipótesis estadística**

### **1.1) Formulación de hipótesis**

#### **Hipótesis nula**

Ho: La Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes no influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna

#### **Hipótesis alterna**

H1: La Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

### **1.2) Nivel de significancia**

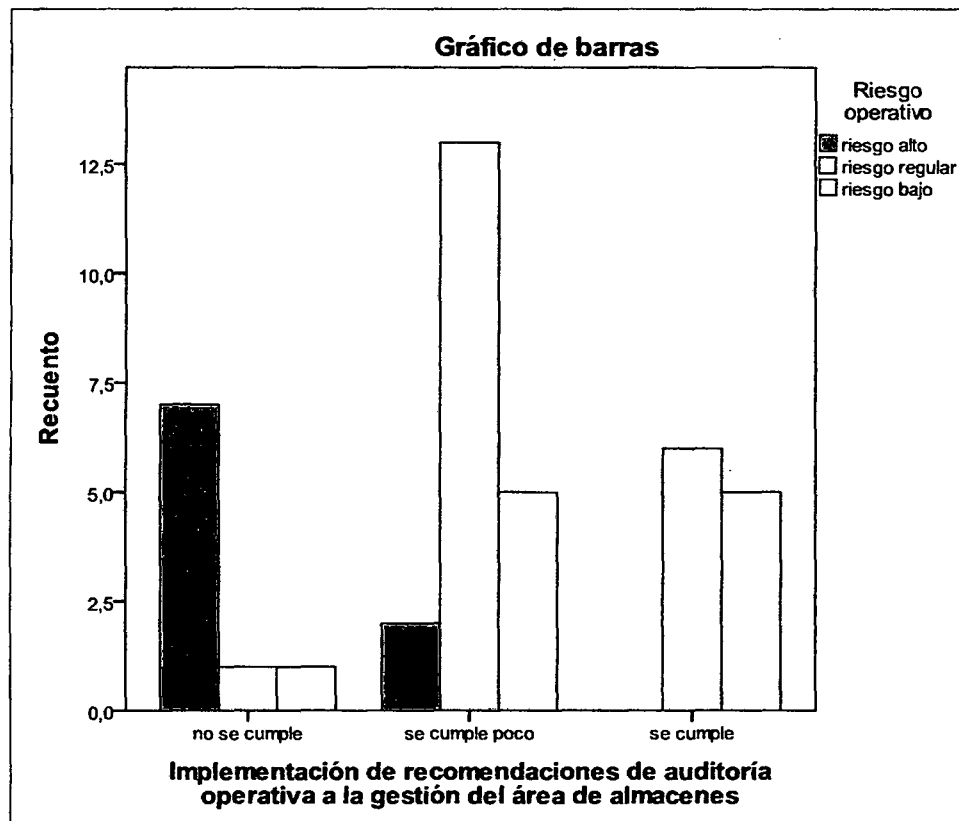
$$\alpha = 0,05$$

### **1.3) Conclusión**

Dado que el valor es menor que 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se

concluye: La implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

Es decir, en la siguiente tabla se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando se cumple poco la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes, es posible que el nivel de riesgo operativo sea regular o alto. Pero si cumple la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes, entonces es posible que el nivel de riesgo operativo sea bajo.



Fuente: Tabla 36

**Figura 32**

**Implementación de recomendaciones de auditoría operativa a la gestión del área de almacenes \* Riesgo operativo**

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo con los resultados estadísticos se ha evidenciado que la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes tiene una influencia poco favorable en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.

Es necesario precisar que, con respecto a la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén, específicamente orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos, el 37,5% de servidores, consideran que se cumple poco tal aspecto. Merece resaltar que el 5% del grupo, consideran que no se cumple. Sin embargo, el 32,5% de este grupo, consideran que se cumple tal implementación; mientras que sólo el 25% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

En lo referido a la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén, el 35% de servidores consideran que se cumple poco la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes al almacén. Y el 7,5% del grupo, consideran que no se cumple tal implementación de recomendaciones. En contraste, el 42,5% y el 15% del conjunto, juzgan que se cumple y se cumple totalmente, lo referido anteriormente.

En cuanto a lo referido a la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén, el 37,5% de servidores consideran que se cumple poco tal aspecto y el 20% del grupo, indica que no se cumple con la referida implementación.

Con relación a la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes al almacén, específicamente la implementación de recomendaciones orientada a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén, el 37,5% de los

servidores consideran que se cumple poco tal aspecto y el 17,5% del grupo, consideran que no se cumple. En contraste, el 25% de los servidores consideran que se cumple tal implementación; mientras que sólo el 20% del conjunto, juzgan que se cumple totalmente lo referido anteriormente.

Con relación a la implementación de recomendaciones orientada a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén, el 30% de los servidores consideran que no se cumple tal aspecto. Asimismo, el 25% del grupo, consideran que se cumple poco. Sin embargo, el 27,5% de este grupo, consideran que se cumple totalmente la implementación de recomendaciones orientada a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén; mientras que sólo 7 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan apenas el 17,5% del conjunto, juzgan que se cumple lo referido anteriormente.

Con relación al riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén, el 20% de los servidores consideran que el riesgo operativo es alto. En

contraste, el 50% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo el 25% juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

Con relación al riesgo operativo en la salida de bienes, específicamente, lo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén, el 52% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto y el 5% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto.

Con relación al riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén, el 47,5% de este conjunto, consideran que el riesgo operativo es alto relacionado a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes del almacén. Asimismo, el 15% del grupo, consideran que el riesgo operativo es muy alto al respecto.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Existe una influencia significativa entre la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. ( $r=0,802$ ).

### **SEGUNDA**

Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna. ( $r=0,775$ ), ya que específicamente la implementación orientado a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos, el 37,5% de servidores, consideran que se cumple poco tal aspecto.

### **TERCERA**

Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. ( $r=0,811$ ). Con relación al riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes al almacén, el 20% de los servidores consideran que el riesgo operativo es alto. En contraste, el 50% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado al control en de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo el 25% juzgan que el riesgo es bajo con lo referido anteriormente.

### **CUARTA**

Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. ( $r=0,817$ ). Con relación a la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén, el 30% de los servidores consideran que no se cumple tal aspecto

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Para optimizar el cumplimiento de la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes, se debe diseñar planes de mejora referidos específicamente a la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso, distribución y salida, de bienes del almacén, promoviendo el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos, así como la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén. Además, la automatización de los ingresos de los bienes al almacén. Así como también, promover la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén.

### **SEGUNDA**

Asimismo, el diseño del plan de mejora debe considerar la implementación de recomendaciones orientadas a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén. Así como lo relacionado a la automatización de la salida de los bienes del almacén.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### TEXTOS

Álvarez, J. (2007). Técnicas y Procedimientos de Auditoría Gubernamental. Instituto de Investigación. Lima: Editorial El Pacífico.

Argandoña, M.A. (2010). Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública. Lima

Caal, G.R. (2006). Planeación de la Auditoría Operacional en el Área de Ingresos de una empresa que utiliza el comercio electrónico.

Hernández, F. (1999). Auditoría Operativa.

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de Investigación Científica. Mexico: McGraw Hill/Interamericano.

Velasquez, A., Rey, N. (1999). Metodología de Investigación Científica. Lima.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., MX. Auditoría Operacional u Operativa. México 2005.

Instituto Pacífico Manual del Sistema Nacional de Control y Auditoría Gubernamental (2010).

Mas, J. y Ramio, C. (1997). La auditoría operativa en la práctica. España: Editorial Alfamega.

Universidad de San Carlos de Guatemala (2000). Fundamentos de la Auditoría Operacional y su aplicación en la empresa, material didáctico, Curso Auditoría III.

## **WEB SITES**

<http://miguelalatriza.com/2009/02/auditoria-operativa.html>

<http://www.hacienda.gob.ni/sigfa/audi/vol2/audioperdes/aspgral/aspgral.htm>.

Consultado: [20 mayo 2012].

## **ANEXOS**

**ANEXO A  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: "LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACENES Y EL RIESGO OPERATIVO EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO: 2010-2011"**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN DE LA VARIABLE</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>
<p><b>Problema principal</b> ¿De qué manera la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿En qué medida la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011? b) ¿Cómo la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011? c) ¿De qué forma la implementación de las</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Analizar si la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. b) Verificar si la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. c) Establecer si la</p>	<p><b>Hipótesis principal</b> La implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> a) La implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. b) La implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. c) La implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de</p>	<p>- Aplicada - Correlacional</p>	<p><b>Variable Independiente</b> X: Implementación de recomendaciones de la Auditoría Operativa a la Gestión de Almacenes <b>Variable Dependiente</b> Y: Riesgo operativo</p>	<p><b>Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa</b> La implementación de recomendaciones constituye las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el examen. Estarán dirigidas al Titular o en su caso a los funcionarios que tengan competencia para disponer su aplicación. Las recomendaciones se formulan con orientación constructiva para propiciar el mejoramiento de la gestión de la entidad y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos a su servicio, con énfasis en contribuir al logro de los objetivos institucionales dentro de parámetros de economía, eficiencia y eficacia; aplicando criterios de oportunidad de acuerdo a la naturaleza de las observaciones y de costo proporcional a los beneficios esperados (NAGU 4.40 CONTENIDO DEL INFORME) <b>Riesgo operativo</b> Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como</p>	<p>Cualitativa</p>

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	TIPO DE VARIABLE
recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011?	implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.	bienes del almacén influye significativamente en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011.			técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura organizacional, en la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales. (ARGANDOÑA DUEÑAS, Marco A. (2010) Control interno y Administración de riesgo en la Gestión Pública. Pg.611)	

**ANEXO B  
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
<b>Variable Independiente</b> Implementación de Recomendaciones de la Auditoría Operativa a la Gestión de Almacenes	La implementación de recomendaciones constituye las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el examen. Estarán dirigidas al Titular o en su caso a los funcionarios que tengan competencia para disponer su aplicación. (NAGU 4.40 CONTENIDO DEL INFORME)	La implementación de recomendaciones constituye las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el examen. Estarán dirigidas a los gerentes generales de las empresas industriales de la ciudad de Tacna.	X <sub>1</sub> : La implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén X <sub>2</sub> : La implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén X <sub>3</sub> : La implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén	- Encuesta - Análisis documental	- Cuestionario - Ficha de Recolección de datos.	Los servidores administrativos que laboran en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.
<b>Variable Dependiente</b> Riesgo Operativo	Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura organizacional, en la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales. (ARGANDOÑA DUEÑAS, Marco A. (2010) Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública. Pg.611)	Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura organizacional, en la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales que se pueden dar en las empresas industriales de ciudad de Tacna.	Y <sub>1</sub> : Riesgo operativo alto Y <sub>2</sub> : Riesgo operativo regular Y <sub>3</sub> : Riesgo bajo	- Encuesta - Análisis Documental	- Instrumento - Ficha de Recolección de datos	Los servidores administrativos que laboran en las empresas industriales de la ciudad de Tacna.

## **ANEXO C**

### **Cuestionario**

#### **LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA OPERATIVA EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO: 2010-2011**

**Questionario**

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta es anónima y confidencial, Ud. podrá marcar una de las alternativas que aparecen en cada uno de los ítems, por lo que se le solicita responder con la veracidad y honestidad las siguientes interrogantes:

- a. Se cumple totalmente (4)
- b. Se cumple (3)
- c. Se cumple poco (2)
- d. No se cumple (1)

	Ítems	1	2	3	4
	<b>Implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén</b>				
1	Se cumple la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén.				
2	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos				
3	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de los ingresos de los bienes del almacén				
4	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén				
5	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén				
6	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de los ingresos de los bienes al almacén				
7	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén				
8	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a las políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de ingreso de los bienes al almacén				
9	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada al control en de la actividad de ingreso de los bienes al almacén				
	<b>Implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes al almacén</b>				
10	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas a la actualización de los registros de la salida de bienes del almacén				
11	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de la distribución de los bienes				

12	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la capacitación del personal para la labor de distribución de los bienes				
13	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes del almacén				
14	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada al control en la distribución de los bienes del almacén				
	<b>Implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén</b>				
15	Se cumple la implementación de recomendaciones sobre los registros sean oportunos de la salida de bienes del almacén.				
16	Se cumple la implementación de recomendaciones orientadas al correcto cotejo de salida de los materiales y bienes de acuerdo a las solicitudes de la organización.				
17	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la automatización de la salida de los bienes del almacén.				
18	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén.				
19	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada a la políticas definidas en el área de almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de bienes del almacén				
20	Se cumple la implementación de recomendaciones orientada al control de la salida de los bienes al almacén				

**Cuestionario**

**RIESGO OPERATIVO EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN LA  
CIUDAD DE TACNA, PERIODO: 2010-2011**

**Cuestionario**

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta es anónima y confidencial, Ud. podrá marcar una de las alternativas que aparecen en cada uno de los ítems, por lo que se le solicita responder con la veracidad y honestidad las siguientes interrogantes:

- a. Riesgo muy alto
- b. Riesgo alto
- c. Riesgo regular
- d. Riesgo bajo

	Ítems	1	2	3	4
	<b>Riesgo operativo orientado en el ingreso de bienes al almacén</b>				
1	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionada a la automatización del ingreso de los bienes al almacén				
2	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén				
3	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad del ingreso de los bienes al almacén				
4	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado al control en de la actividad del ingreso de los bienes al almacén				
5	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor del ingreso de los bienes al almacén				
	<b>Riesgo operativo orientado en la distribución de bienes del almacén</b>				
6	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionada a la automatización de la distribución de los bienes al almacén				
7	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor de la distribución de los bienes al almacén				
8	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la distribución de los bienes al almacén				
9	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado al control en de la actividad de la distribución de los bienes al almacén				
	<b>Riesgo operativo orientado en la salida de los bienes del almacén</b>				
10	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes al almacén				
11	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionada a la automatización de la salida de los bienes al almacén				
12	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor de				

	la salida de los bienes al almacén				
13	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado a las políticas definidas en el Área de Almacén que guíen la acción de la actividad de la salida de los bienes al almacén				
14	Cómo considera usted el riesgo operativo relacionado al control en de la actividad de la salida de los bienes al almacén				
15	Cómo considera usted el riesgo operativo orientada a la capacitación del personal para la labor de la salida de los bienes al almacén				