

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad De Ciencias Empresariales Y Administrativas

Carrera Profesional De Contabilidad Y Finanzas

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA  
EMPRESA MUNDO GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL,  
CAJAMARCA, 2019”**

Astolingón Malca, Fiorela

Vargas Lozano, Yesenia Marisel

Asesor:

Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca- Perú

Octubre-2020

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad De Ciencias Empresariales Y Administrativas

Carrera Profesional De Contabilidad Y Finanzas

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA  
EMPRESA MUNDO GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL,  
CAJAMARCA, 2019”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Contador Público

Bach. Astolingón Malca, Fiorela

Bach. Vargas Lozano, Yesenia Marisel

Asesor: Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca- Perú

Octubre-2020

COPYRIGHT©2020 by

ASTOLINGÓN MALCA, FIORELA

VARGAS LOZANO, YESENIA MARISEL

Todos los derechos reservados

*UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO*  
*FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS*  
*CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS*

APROBACION DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNDO  
GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL, CAJAMARCA, 2019”

Presidente: Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Secretario: Mg. Aldo Jesús Romero Correa

Vocal: Mg. José Hugo Rey Gálvez

Asesor: Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

## **DEDICATORIA**

A mi madre, tíos y abuelos quienes me apoyan de manera incondicional y en especial a mi hija quien es mi empuje para seguir adelante.

Yesenia.

A mis padres y hermano por sus consejos, amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan en cada momento de mi vida.

Fiorela.

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios por concedernos salud, fuerza en los momentos difíciles y sabiduría necesaria para seguir adelante.
- A nuestro asesor de tesis, Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez y al C.P.C. Salustiano Chávez Aumada por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, paciencia y experiencia han logrado que concluyamos con éxito este trabajo de investigación.
- A la empresa Mundo Glass Servicios Generales E.I.R.L por su permanente disposición y el aporte de la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.
- A nuestro amigo que ha estado apoyándonos en todo momento, por su tiempo y sus palabras de motivación cuando fueron necesarias.

Yesenia y Fiorela.

## RESUMEN

La presente investigación ha sido realizada con el objetivo principal de proponer una implementación de un sistema de control interno para el área de almacén en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL - 2019, asimismo, proporcionar confiabilidad en relación al control de sus inventarios y mantener un orden apropiado en sus materiales que le facilite el logro de sus objetivos.

Esta investigación tiene un enfoque descriptivo porque el estudio se ha limitado a describir las características principales del control interno en el área de almacén, el problema redactado fue: ¿La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL cuenta con un sistema de control interno en el área de almacén? Teniendo en cuenta las estrategias brindadas por el trabajo de investigación para su buen funcionamiento de gestión de inventarios en la empresa mencionada anteriormente.

Finalmente se concluye que esta investigación pretende corroborar que mediante la propuesta de implementación de un sistema de control interno en la gestión de almacén se logrará resultados positivos que contribuirán a la empresa alcanzar sus metas establecidas.

**Palabras Claves:** Sistema, Control Interno, Gestión, Inventario.

## **ABSTRACT**

This research has been carried out with the main objective of proposing an implementation of an internal control system for the warehouse area in the company World Glass General Services EIRL-2019, also, to provide reliability in relation to the control of its inventories and to maintain a proper order in your materials to facilitate the achievement of your objectives.

This research has a descriptive approach because the study has been limited to describing the main characteristics of internal control in the warehouse area, the problem written was: Does the company World Glass General Services EIRL have an internal control system in the area of warehouse? Taking into account the strategies provided by the research work for its proper functioning of inventory management in the company mentioned above.

Finally, it is concluded that this research aims to corroborate that by proposing the implementation of an internal control system in warehouse management, positive results will be achieved that will help the company achieve its established goals.

**Keywords:** System, Internal Control, Management, Inventory.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT .....	VIII
LISTA DE TABLAS .....	XIII
LISTA DE FIGURAS .....	XV
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Justificación práctica.....	6
1.3.2. Justificación metodológica.....	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. HIPÓTESIS.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	10

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	11
2.1. ANTECEDENTES TEÓRICOS. ....	11
2.1.1. Internacionales. ....	11
2.1.2. Nacionales. ....	15
2.1.3. Local. ....	17
2.2. BASES TEÓRICAS. ....	18
2.2.1. Control interno. ....	18
2.2.2. Control interno en las empresas privadas. ....	20
2.2.3. Objetivos del control interno. ....	21
2.2.4. Componentes del control interno. ....	22
2.2.5. Relación entre objetivos y componentes. ....	30
2.2.6. Importancia del control interno. ....	31
2.2.8. Almacén. ....	33
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS. ....	34
2.3.1. Sistema. ....	34
2.3.2. Control interno. ....	35
2.3.3. Gestión. ....	35
2.3.4. Almacén. ....	35
2.4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA. ....	36
CAPITULO III: METODO O ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	39
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....	40

3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	40
3.4.	POR SU ALCANCE TEMPORAL. ....	40
3.5.	UNIVERSO. ....	41
3.6.	POBLACIÓN. ....	41
3.7.	MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.8.	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	42
3.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.10.	INSTRUMENTOS. ....	43
3.11.	ANÁLISIS DE DATOS.....	43
3.12.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		45
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	46
4.1.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	47
4.3.	ANÁLISIS POR DIMENSIÓN. ....	77
4.4.	DISCUSIÓN.....	81
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		85
5.1.	CONCLUSIONES.....	86
5.2.	RECOMENDACIONES. ....	87
REFERENCIAS.....		89

ANEXOS. .... 98

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	38
Tabla 2. Organización de los trabajadores .....	42
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento.....	43
Tabla 4. Compromiso de labores en su centro de trabajo .....	48
Tabla 5. Estructura organizacional.....	49
Tabla 6. Organización satisfactoria.....	50
Tabla 7. Funciones y responsabilidades.....	51
Tabla 8. Reportes de actividades.....	52
Tabla 9. Riesgos Laborales .....	53
Tabla 10. Riesgos en almacén.....	54
Tabla 11. Infraestructura de almacenes contra condiciones climatológicas .....	56
Tabla 12. Comunicación de riesgos .....	57
Tabla 13. Evaluación de calidad de recepción .....	58
Tabla 14. Controles de stock de mercadería .....	59
Tabla 15. Controles de registro de inventarios .....	60
Tabla 16. Implementos de seguridad en almacén .....	61
Tabla 17. Reportes diarios de almacén .....	63
Tabla 18. Documentación y autorización de entradas y salidas .....	64
Tabla 19. Actividades dentro de la empresa .....	65
Tabla 20. Informe de materiales absoletos o rotas .....	66

Tabla 21. Capacitaciones del área de almacén.....	67
Tabla 22. Reportes de rotación de inventario.....	69
Tabla 23. Informes de faltantes de inventario.....	70
Tabla 24. Actividades de supervisión en el área de almacén.....	71
Tabla 25. Supervisión de ingreso y salida de mercadería.....	72
Tabla 26. La información presentada es escrita.....	73
Tabla 27. Supervisión de disponibilidad o espacio de almacén.....	74
Tabla 28. Ubicación de mercadería en almacén.....	76
Tabla 29. Parámetros de calificación de evaluación integral.....	77
Tabla 30. Convenciones según características de respuestas.....	78
Tabla 31. Situación del nivel de implementación del control interno de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, según dimensiones e indicadores.....	78
Tabla 32. Nivel de implementación del control interno en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, según dimensiones.....	80
Tabla 33. Artículos en almacén.....	108

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de relación de objetivos,.....	31
Figura 2. Mapa del Perú (Cajamarca) .....	36
Figura 3. Ubicación de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL.....	36
Figura 4. Frecuencia y porcentaje de trabajadores de la empresa según sexo. ....	46
Figura 5. Frecuencia y porcentaje de trabajadores de la empresa según su edad. ....	47
Figura 6. Compromiso de labores expresados en porcentaje. ....	48
Figura 7. Porcentaje de la estructura organizacional. ....	49
Figura 8. Organización satisfactoria en porcentaje. ....	50
Figura 9. Porcentaje de Funciones y responsabilidades.....	51
Figura 10. Porcentaje de reporte de actividades.....	52
Figura 11. Porcentaje de Riesgo laboral. ....	54
Figura 12. Porcentaje de Riesgos en almacén.....	55
Figura 13. Porcentaje de condiciones climatológicas en el área de almacén.....	56
Figura 14. Comunicación de riesgo en porcentaje. ....	57
Figura 15. Evaluación de calidad en porcentaje.....	58
Figura 16. Control de stock de mercadería en porcentaje. ....	59
Figura 17. Controles de registro de inventarios en porcentaje.....	61
Figura 18. Porcentaje de implementación de seguridad en almacén. ....	62
Figura 19. Reportes diarios de almacén en porcentaje.....	63
Figura 20. Documentación y autorización de entradas y salidas en porcentaje.....	64
Figura 21. Actividades dentro de la empresa en porcentaje.....	65

Figura 22. Informe de materiales obsoletos o rotas en porcentaje .....	66
Figura 23. Capacitaciones del área de almacén en porcentaje. ....	68
Figura 24. Reportes de rotación de inventarios en porcentaje. ....	69
Figura 25. Informes de faltantes de inventario en porcentaje. ....	70
Figura 26. Actividades de supervisión en el área de almacén en porcentaje. ....	71
Figura 27. Supervisión de ingreso y salida de almacén en porcentaje.....	72
Figura 28. La información presentada es escrita en porcentaje. ....	74
Figura 29. Supervisión de disponibilidad y espacio de almacén en porcentaje. ....	75
Figura 30. Ubicación de mercadería en almacén en porcentaje.....	76
Figura 31. Organigrama Propuesto para la empresa Mundo Glass.....	108
Figura 32. Formato de orden de pedido. ....	109
Figura 33. Formato orden de entrada. ....	109
Figura 34. Formato orden de salida. ....	109
Figura 35. Formato de control de inventarios. ....	109
Figura 36. Fotos de Parabrisas delantero. ....	109
Figura 37. Fotos de lunas delanteras y posteriores. ....	109
Figura 38. Fotos de parabrisas posteriores y Laterales .....	109
Figura 39. Foto de micas y vidrios.....	109
Figura 40. Foto de jebes.....	109
Figura 41. Fotos de Cintas y pegamentos .....	109

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como una de las herramientas más importantes en las empresas para el logro de sus objetivos. En la actualidad, uno de los problemas que afectan a las empresas de diversos sectores es no contar con un sistema de control interno en sus diferentes áreas de trabajo, en este caso el área de almacén; por ejemplo, en la empresa elegida los productos no coinciden con los registros físicos, afectando así muchas veces la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, a medida que va creciendo aumentan los problemas de control ya que mayores son los inconvenientes que pueden tener. Por ello es que el problema de nuestra investigación es: ¿Cuál es el nivel del sistema del control interno en el área de almacén de la empresa Mundo Glass?

El presente estudio de investigación está estructurado en cinco capítulos fundamentales. En el capítulo I: Introducción, planteamiento del problema; consta del objetivo general y específicos, justificación de la investigación. El capítulo II: Marco Teórico, se desarrollan; antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis de la investigación, ubicación de la empresa y operacionalización de variables, En el capítulo III: Metodología de la investigación; se plantea el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, universo, población y muestra, unidad de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y métodos de investigación.

En el capítulo IV: Resultados y Discusión, se presentan los resultados obtenidos de la investigación, así como el análisis e interpretación de resultados, discusión y la propuesta de implementación de control interno. En el último capítulo se exponen las

principales conclusiones producto de la investigación y algunas recomendaciones con el fin de que la investigación le permitirá a la empresa tener un mayor control de su mercadería y suministros en general, y de esta manera poder mantener un correcto orden que le facilite tener resultados en sus objetivos y metas trazadas.

## **1. Planteamiento del problema.**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

Actualmente en el mundo globalizado, existen empresas con grandes preocupaciones con respecto a la falta de información relacionada con sus existencias en sus almacenes, esta situación conlleva a que inesperadamente estas empresas quiebren, salgan del mercado o también obtengan incrementos en sus gastos y costos afectando su rentabilidad; llevándoles a la necesidad de implementar un sistema de control interno que les permita conocer la cantidad exacta que tienen de sus productos, así como también lo que entra y sale de ella, llegando al objetivo de tener más control.

En nuestro país, dentro de las empresas existe información donde se conoce la mala distribución de sus productos; también, dentro de su almacén se identifican la inadecuada manipulación de los productos generándoles mermas; la comunicación es escasa en cuanto al proceso de encontrar el producto dentro de almacén, y esto es debido a que no existen información y registros claros, por ende las empresas se ven en la necesidad de implementar su propio sistema

de control interno, que contribuya al buen manejo de registro, sistematización y monitoreo de sus existencias, llegando a una gestión eficiente de stock.

Anteriormente los funcionarios en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, no tomaban en cuenta la importancia de tener un control interno dentro de su almacén, conllevándoles a tener gastos inesperados, perdidas de mercadería, sobrantes de mercadería y clientes insatisfechos; por esto es de gran importancia proponer un sistema de control interno que no solo les permita tener confiabilidad en cuanto a sus registros, sino que también puedan controlar a través de la sistematización y monitoreo de formatos; llegando al objetivo de tener una excelente gestión de inventario.

La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL está dentro del régimen especial de renta (RER) incluido dentro de las micro empresa, iniciando sus actividades el 07 de septiembre del 2012, actualmente cuenta con 8 trabajadores, teniendo como rubro principal la venta de parabrisas, vidrios, jebes, mica y pegamentos para todo tipo de vehículo; se hizo una previa observación en cuanto a su información de mercadería y almacén, donde se pudo encontrar varias deficiencias, las cuales fueron; la información de existencias están escritos en un cuaderno de acuerdo a sus ventas; en cuanto al almacén, los productos están mezclados entre sí, no existe sistematización ni monitoreo diaria; de igual manera se observó parabrisas deteriorados en los casilleros de los estantes y por ultimo no tienen codificación interna para cada producto.

Además, se observó que la empresa no cuenta con un inventario apropiado; es decir, no cuentan con un proceso de control de mercadería, concluyendo que el sistema de control interno que lleva la empresa es inapropiado; por lo expuesto es de gran importancia proponer una implementación de un sistema de control interno que les permita tener monitoreo, registros y sistematización diaria para salvaguardar sus existencias en el área de almacén.

Finalmente, para la empresa es de vital importancia que implemente un sistema de control interno, dado que este le permitirá generar información exacta y a través de la cual podrá controlar y saber cuántos productos compra, cuantos son los ingresos al almacén, las salidas de mercaderías y de manera especial detectar errores recurrentes en el área, los mismos que ameritan ser mitigados; por ende le permitirá cumplir con sus objetivos propuestos; para ello, es importante implementarlo, de esta manera tendrá protegido y controlado el stock de mercadería en el almacén, porque a la fecha la empresa tiene dificultades de control en cantidades, dado que la mercadería es variada y heterogénea, cuya relación de ítems y formatearía se adjuntan en la sección anexos, es decir anexo número 6 relación de Ítems, , formato de orden de pedido anexo 7, orden de entrada anexo 8, orden de salida anexo 9, control de inventario anexo 10.

## **1.2. Formulación del problema de investigación.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es el nivel del sistema de control interno en el área de almacén de La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL – Cajamarca,2019?

#### **1.2.1.1. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es la situación actual del nivel del control interno y manejo de existencias en sus almacenes de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL?
- ¿Qué estrategia metodológica de gestión de control de almacén aplica actualmente la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL?
- ¿Por qué es importante que la empresa mundo Glass EIRL cuente con un buen nivel del sistema de control interno?

## **1.3. Justificación de la Investigación.**

### **1.3.1. Justificación práctica.**

Está investigación aporta mayor confiabilidad y exactitud de la información de su mercadería dentro del almacén a través de la propuesta de implementación del control interno y sus cinco componentes, así mismo brinda mantener un correcto orden de sus productos y suministros en general; finalmente pretende tener un control adecuado de sus entradas y salidas de mercadería, teniendo como resultado clientes satisfechos.

Por otro lado, se identificó previa observación en la información de mercadería; registros inciertos y escasos, no existe órdenes de pedido, entrada, por ultimo no cuentan con ningún procedimiento de control de inventario; por otra parte en almacén, se pudo observar mercadería rota, productos sin codificaciones y las existencias no están ordenadas por marcas; además, la comunicación es muy informal, los trabajadores no tiene conocimiento sobre su manual de organización de funciones y no hay un encargado del almacén. Esto ha generado pérdidas de material, gastos inesperados y disminución en la utilidad de la empresa.

Si bien es cierto el rubro de la empresa es venta de parabrisas, vidrios, jebes, mica y pegamentos para todo tipo de vehículo cuyo producto requiere de un manejo delicado y cuidadoso para prevenir el daño o perdida de sus existencias, en este caso el trabajador debe contar con un equipo de protección personal para prevenir negligencias que puedan existir al momento de la manipulación de producto. Por ello es necesario que la empresa cuente con un sistema de control interno que le sea posible prevenir riesgos operacionales y de custodia.

### **1.3.2. Justificación metodológica.**

La presente investigación permitió proponer un método ideal para un sistema de control interno de gestión de almacén en la empresa Mundo Glass E.I.R.L contando con las herramientas indispensables para solucionar los problemas que presenta en la actualidad, y así contribuir a un proceso de fortalecimiento

y crecimiento en su gestión administrativa, aportando un mayor beneficio para la estructura organizacional, el cual se vería reflejado en resultados más satisfactorios y confiables para sus procesos.

En esta actividad la empresa cuenta con diversidad de marcas y modelos de parabrisas como también, vidrios, jebes para diversas marcas de unidades móviles, así como de múltiples y variados insumos; por ello se justifica que la empresa cuente con un método de implementación de un sistema de control interno que le faculte la ubicación de manera individualizada de los productos en el almacén, permitiendo atender a los clientes con mayor prontitud.

El tipo de materiales que utiliza la empresa requiere de instalaciones adecuadas para su ubicación y custodia, además es importante que el personal que los manipula esté preparado para movilizarlos al interior del almacén y hasta ser instalados en las unidades móviles de los clientes o en los lugares que lo requieran los mismos.

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Diagnosticar y proponer la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL- 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Evaluar la situación actual del sistema de control y manejo de existencias en sus almacenes de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.
- Evaluar la estrategia metodológica de gestión de control de almacén que aplica actualmente la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.
- Evidenciar porque es importante que la empresa Mundo Glass EIRL cuente con un sistema de control interno.
- Formular una propuesta de implementación de un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.

## **1.5. Hipótesis.**

### **1.5.1. General.**

El nivel del sistema de control interno en el área de almacén de La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL – Cajamarca,2019 es deficiente.

### **1.5.2. Específicas.**

- La situación actual del control interno y manejo de existencias en sus almacenes de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL es deficiente.
- La empresa no aplica estrategia metodológica de gestión de control de almacén en la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.
- Es importante que la empresa mundo Glass EIRL cuente con un buen nivel del sistema de control interno para ejercer un mejor control de sus inventarios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2. Fundamentos teóricos de la investigación.**

### **2.1. Antecedentes Teóricos.**

Para el presente trabajo de investigaciones se ha revisado diversos trabajos de investigación que han sido realizados por autores previos los mismos que pasamos a detallar.

#### **2.1.1. Internacionales.**

Es fundamental que las empresas obtengan un sistema de control interno, caso contrario estarían inmersas en grandes riesgos a futuro. Pérez & Púa (2017) en su trabajo de investigación titulado: “*Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas*”, presentada para obtener el grado de Contador Público, en la Universidad de Guayaquil, ciudad de Guayaquil, la cual tuvo como objetivo general, diseñar un manual de control interno administrativo y contable, para mejorar la gestión de los inventarios en las empresas importadoras ubicadas en la ciudad de Guayaquil, aplicando la metodología de investigación no experimental, teniendo como nivel de investigación descriptiva y exploratoria, diseñando un manual de control interno administrativo y contable el cual contiene los elementos necesarios y suficientes como: organigrama simple y reducido; flujogramas para los diferentes procesos: compras de inventarios, recepción, observación física del inventario, y ventas; también se relacionan las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos

finalmente se exponen los comprobantes contables a emitir por cada una de las operaciones que se realicen en los almacenes.

El autor en esta tesis resalta la importancia de la existencia de un manual o documento para el control interno administrativo y contable, el cual sirve de guía para los trabajadores y administrativos, ya que al no existir los inventarios estarían expuestos a diferentes riesgos que pueden afectar sus operaciones, activos y finalmente afectarían la liquidez financiera de la empresa.

Por otro lado Marcela & Lagos (2008) en su trabajo de investigación titulada: *“Propuesta para la Implementación de un Sistema de Control en el Manejo de los Inventarios en Mercantil de Confecciones Ltda. “Mercon”*, presentada para obtener el grado de Contador Público, en la Universidad de la Salle, Ciudad de Bogotá, teniendo como objetivo general, realizar una propuesta de un sistema de control de inventarios basada en los criterios de: teoría de sistemas para identificar la integración de cada uno de los factores que intervienen en el control de inventarios; las particularidades de un modelo de inventario, el análisis general de proceso de inventario, indicadores de gestión en el entorno de los inventarios, sistemas de planeación y control de inventarios, la contabilidad y los indicadores de control que permita a la empresa mejorar el control de los procedimientos internos para una mejor administración de la organización; teniendo como metodología de investigación descriptiva-exploratorio, llegando a la conclusión que el control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, pues por lo general no

cuentan con registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

Se consideró esta tesis, porque el autor hace énfasis en la importancia que tiene el control de inventarios en todos los giros y actos de una empresa, dado que un mal manejo se presta para situaciones indeseables como hurtos, mercadería rotas, no saber dónde se encuentra el producto dentro del almacén, causando un fuerte impacto sobre las utilidades.

Así mismo Mejia & Padilla (2010) en su tema de investigación *“Formulación e Implementación de un Control Interno al Sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercadería en Ferretería Espinoza S.A. Según el Modelo Coso”*, presentada para obtener el título de Contador Público, en la Universidad de Cuenca, teniendo como objetivo general formular e implementar un modelo de control interno para el sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercaderías en Ferretería Espinoza S.A. a fin de que sus operaciones se lleven a cabo con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; y alcanzar el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes en la entidad y la sociedad, llegando a la conclusión de que el sistema de proceso de información no brinda la confiabilidad mínima requerida para el normal funcionamiento, el sistema de información carecía de seguridades para la manipulación de la base de datos; mientras que la comunicación en la empresa no era la más apropiada ya que los canales de comunicación no estaban definidos también la función de auditoría no estaba dentro de los controles

establecidos por la empresa; es decir, no existía esta función relevante en lo que respecta al control.

Elegimos esta investigación para la realización de la propuesta de control interno ya que el autor considera que es una herramienta principal para tener un control de inventario que permita a la empresa desarrollar operaciones adecuadas confiables y eficientes.

Finalmente Jiménez & Fernández (2017) en su tema de investigación “*Diseño de los Procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F*”, presentada para obtener el título de Contador Público, en la Pontificia Universidad Javeriana Cali, Ciudad de Cali, teniendo como objetivo general diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F, teniendo como metodología descriptiva - deductiva, y llegando a la conclusión de que la importancia de tener un buen control de inventarios, ya que de esto depende directamente la utilidad de la empresa, también que la comercializadora maneja un control de inventarios informal basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de los mismos y por último; señala que, al no existir unos procesos claros tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, pues por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía.

### **2.1.2. Nacionales.**

En la actualidad es de suma importancia tener un sistema de control interno para una adecuada gestión de almacenes que le permitan a la empresa llevar un correcto control y abastecimiento de la mercadería, aumentar sus utilidades y lograr sus objetivos trazados, tal y como señalan Díaz & Morales (2014) en su tema de investigación *“Evaluación del Control Interno del Área de Almacén para Incrementar la Eficiencia Operativa en la Empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014”*, presentada para obtener el título de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teniendo como objetivo evaluar el control interno en la empresa Papelería Santa Rita SAC, para identificar deficiencias correspondientes a riesgos operativos indeseados y proponer medidas correctivas de mejora, teniendo como metodología descriptiva y no experimental, y llegando a la conclusión de que la empresa papelería Santa Rita S.A.C. cuenta con una estructura orgánica endeble, tal es así que carece de un organigrama eficaz, debido a una inadecuada distribución de sus departamentos que imposibilita aplicar la segmentación de trabajo, líneas de autoridad y responsabilidades en el área de almacén, originando deficiencias importantes en el ingreso y salida de existencias, almacenaje, registro e información de datos y documentos importantes, y por último la supervisión para la planeación, el control y toma de decisiones, teniendo como resultado final que la evaluación del control interno del área de almacén de la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., en el cual debe de contar con un plan de organización, manual de organización y funciones,

niveles de autorización, personal idóneo y segregación de funciones que son los pilares para un adecuado y eficiente control interno de dicha área.

De la misma manera Vasquez (2019) en su tema de investigación “*El Control Interno en los Almacenes de las Empresas Privadas del Sector Industria de la Construcción del Perú: Caso Empresa Cosgam S.A.C. Trujillo, 2018*”, presentada para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, teniendo como objetivo determinar y describir las características del control interno en los almacenes de las empresas constructoras privadas del Perú y de la Empresa Constructora COSGAM S.A.C. Trujillo, 2018, teniendo como metodología de investigación no experimental - descriptiva, y concluyendo que el control interno influye positivamente en la gestión de los almacenes del sector construcción del Perú, razón .

Esta investigación se tomó en cuenta para la realización de la propuesta de control interno ya que el autor indica que la propuesta de implementar un control interno en el área de almacén permitirá que la empresa pueda saber con certeza la cantidad de materiales que han sido utilizados al realizar cada actividad, así mismo podrán obtener datos reales de los materiales que tiene el almacén. Y esto ayudará a tomar mejores decisiones y así minimizarán pérdidas de materiales.

Por otro lado Mendoza (2014) en su tema de investigación “*El control interno del área de almacén y la rentabilidad de la empresa industrial Yefany Inversiones S.A.C. Período 2013*”, presentada para obtener el título Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, teniendo como objetivo

general determinar la influencia del control interno del área de almacén en la rentabilidad de la empresa industrial Yefany Inversiones SAC, teniendo como metodología de investigación hipotético-deductivo, llegando a la conclusión de que la fuga formal de dinero es una realidad en la empresa, pues él no tomar registro y verificación la planilla pactada con los montos facturados con el proveedor, genera salida innecesaria de dinero, siendo este un motivo más para aseverar que el control interno en el área de almacén es clave para estructurar los costos de producción y demás gastos que involucran el proceso productivo, finalmente se concluye que la implementación de un adecuado control interno del área de almacén mejorara la rentabilidad de la empresa industria Yefany Inversiones SAC.

Es decir, es primordial cumplir con las normas establecidas del control interno, cumplir con el proceso de recepción, verificación y registrando cada producto que entra a almacén de una manera ordena, evitando así generar costos innecesarios y ayudando a disminuir gastos.

### **2.1.3. Local.**

Calderón & Saldaña (2017) en su tema de investigación “*El Sistema de Control Interno como medio en los Almacenes para mejorar la Gestión de Inventarios en la Empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L de Cajamarca– 2016*”, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Chiclayo, teniendo como objetivo general demostrar la forma en que el sistema de control interno como medio en los almacenes permitirá mejorar

la gestión de inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L, teniendo como metodología de investigación no experimental - descriptivo, llegando a la conclusión de que El 62.5% de los encuestados sostienen que no la empresa no cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados. Evidenciando obsolescencia en los documentos de control. Un 50.00 % de los encuestados responden que la entidad no ejerce control real de los productos en almacén, Lo que no garantiza la fidelidad de la información. Los resultados indican que el 25.00 % de los encuestados responden que la entidad efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva, mientras que 03 de ellos que representan un 37.5. % sostienen que casi siempre y otros 37.5. % sostienen que la entidad nunca efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva.

El autor en esta investigación recalca la importancia del sistema de control interno dentro de las organizaciones, porque facilita las operaciones, reduce posibles riesgos, otorga confianza a los informes financieros, y también ayuda a cumplir con la normatividad y leyes del sector.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Control interno.**

Carmenate (2012) menciona como es que nace el control interno a nivel global y como se ha ido desarrollando , entonces el control interno inicia desde la década de los 40 del siglo XX y se definió el concepto de control interno, por

parte del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), que comienza a reconocer su grado de significación dentro de las organizaciones, por consiguiente en los noventa se modifica por primera vez el concepto de control interno, la cual la pusieron de nombre COSO, referencia internacional obligada.

Tomando parte de esta, se refiere que se implanto para poder diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control, sin embargo, las organizaciones veían que este sistema era un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían puesto, ya que las actividades de control interno se veían establecidas de manera global, para esto se definió un nuevo marco conceptual de control interno, definiendo cada concepto integrado para ser utilizado, logrando las demandas satisfactorias de todas las entidades involucradas.

Entonces Gáme & Guzmán (2010) nos definen al control interno como una herramienta surgida por la necesidad de las organizaciones para suprimir o disminuir riesgos a los que se encuentran expuestos, concluyendo así que control interno proviene de la forma de gestionar riesgos que puedan darse en cualquier entidad.

Por otro lado, Gonzáles (2014) nos define como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Para esto se debe tener en cuenta los objetivos de control interno que son: los objetivos operacionales, objetivos de información financiera y objetivos de cumplimiento.

Para terminar decimos que el control interno es una herramienta potente de gestión que contribuye al cumplimiento de metas y objetivos a través de los procesos de las organizaciones que tienen riesgos, entonces lo que hace la gestión es gestionar los riesgos y van propiciando medidas correctivas, estas medidas son los controles internos, asimismo se puede decir que es muy importante mantener en la empresa el control interno y de esta manera obtener varios beneficios positivos a favor como por ejemplo minimizar costos y aumentar sus utilidades.

### **2.2.2. Control interno en las empresas privadas.**

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre

todo, previene que se violen las normas y los principios contables. Ruffner (2014).

### **2.2.3. Objetivos del control interno.**

González (2014) nos menciona que en el marco integrado del control interno existe tres categorías de objetivos que se centra en diversos aspectos de control interno las cuales son:

#### **2.2.3.1. Objetivos operativos.**

Esto está vinculado al cumplimiento de la misión y visión de la entidad. estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

#### **2.2.3.2. Objetivos de información.**

Estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.

#### **2.2.3.4. Objetivos de cumplimiento.**

Están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

#### **2.2.4. Componentes del control interno.**

COSO (2013) nos detalla los componentes del control interno la cual están integrados por 5 y son los siguientes.

##### **2.2.4.1. Ambiente de Control.**

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la entidad. El entorno

de control de una empresa tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

De igual manera la Ley General de Control Interno (2002), define como un conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener la jerarquía, los titulares subordinados y demás funcionarios, de esta manera permitir el desarrollo de una actitud positiva, de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

- **Organización.** Much (2006) expresa que la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades.
- **Asignación de funciones.** Alfonso (2012) Señala, que se trata de proporcionar instrucciones claras y concisas a un determinado miembro del equipo sobre los resultados a obtener y los plazos y requisitos para que desarrolle su tarea, decidiendo cómo realizarla. Es darle más libertad para tomar decisiones sobre cómo alcanzar los resultados.
- **Compromiso del gerente y su personal.** Ordóñez (2015) Menciona que, los gerentes son calificados como el eje central de la organización, por ende, deberán velar para que existan normas para

todos, que exista imparcialidad en las relaciones interpersonales, permitiendo la participación de sus ideas pretendiendo el mejoramiento continuo dentro de la organización para fomentar la participación de todos los funcionarios que hacen parte de ella.

#### **2.2.4.2. Evaluación de riesgos.**

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecta negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionará.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección tenga en cuenta el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

De igual manera la Ley General de Control Interno (2002) Nos define como la identificación y análisis de diferentes riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para el logro de los objetivos; deben llevarse a cabo por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de establecer cómo se deben administrar dichos riesgos.

- **Identificación de riesgos:** Garriga (2016) Señala que, la identificación de riesgos se desarrolla durante la fase de planificación, una vez hemos definido el alcance, las personas involucradas en el proyecto, las tareas a realizar, y el cronograma. Tener estos aspectos bien definidos es importante porque los riesgos deben mantener relación con una tarea o grupo de tareas en concreto, y pueden surgir de aspectos relativos al equipo o al tiempo.
- **Factores de riesgos:** Andrade (2015) Menciona que, el término factor de riesgo se emplea para hacer referencia a las condiciones que hacen que un determinado hecho tenga una mayor probabilidad de ocurrir, con la condición de que este hecho acarree una amenaza física tanto para los individuos como para su entorno.

#### **2.2.4.3. Actividades de control.**

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para disminuir riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección asimismo pueden abarcar una amplia gama de actividades

manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Por otra parte, Ley General de Control Interno (2002) define como políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para el logro de los objetivos del sistema de control interno.

- ***Control de funciones:*** Anzil (2010) Señala que, es el proceso de verificar el desempeño de diferentes áreas o funciones de una entidad. En efecto implica una comparación entre un rendimiento observado y un rendimiento esperado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.
- ***Normas internas:*** Andrade (2015) Menciona que, en el ámbito empresarial establece las “reglas de juego” del trabajo, es decir, lo que se puede hacer y lo que no, así como los límites en ciertas actuaciones y los procedimientos adecuados.
- ***Rendiciones u oportunas:*** Porto (2014) hace mención a la obligación de una persona o de una entidad de presentar ciertos informes respecto a movimientos económicos o financieros. De

este modo, al rendir cuentas, se deben presentar balances o estados.

#### **2.2.4.4. Información y comunicación.**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, la comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la entidad, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la organización.

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

De igual manera Gómez, Blanco, & Conde (2013) señala que la “información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización”.

- ***Inducción a los trabajadores.*** Naranjo (2007) Expresa que, el propósito fundamental de un programa de inducción es lograr que el

empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un apropiado desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el éxito de los objetivos corporativos.

- ***Charlas de capacitación.*** Chiavenato (2007) Señala que, la capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo.

#### **2.2.4.5. Actividades de supervisión.**

Son los controles de monitoreo de las actividades mediante evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas por la que se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada imponente, están presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan

periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de las evaluaciones continuas de otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección o el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

De igual manera Bartle (2011) Menciona que, es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto. Es un método de recogida rutinaria de investigación sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto. Es observación, observación sistemática e intencionada.

- ***Actividades de monitoreo.*** Rivera (2014) Señala que, el monitoreo es el método a través del cual verificamos la eficiencia y eficacia de la realización de un proyecto identificando sus logros y debilidades, por lo antes mencionado; recomendamos medidas correctivas para optimizar los resultados anhelados del proyecto.
- ***Evaluación de desempeño.*** Santos (1992) Menciona que, es la actividad clave de la gestión de los Recursos Humanos consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los trabajadores en la organización. Asimismo, señala que se realiza sobre la base del

trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales.

- **Reportes de supervisión.** Meléndrez (2006) El propósito central de la supervisión es garantizar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la calidad razonable del trabajo. Una supervisión y un control adecuado de la auditoría son necesarios en todos los hechos, en todas las etapas del trabajo, desde la exploración hasta la emisión del informe y su análisis con los factores de la entidad auditada.

### 2.2.5. Relación entre objetivos y componentes.

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura, organización de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación es ser representada en forma de cubo.



*Figura 1. Modelo de relación de objetivos, componentes y estructura organizacional.*

#### **2.2.6. Importancia del control interno.**

La Contraloría General de la República (2014), señala que el control interno trae consigo una serie de beneficios para la organización. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que permiten el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

- El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- El control interno fortalece a una organización para conseguir sus objetivos de desempeño y rentabilidad y de esta manera prevenir la pérdida de recursos.
- El control interno favorece el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la organización cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

La implementación del control interno permite ayudar a las entidades con el cumplimiento de sus metas y objetivos, de esta manera minimizar riesgos no reconocidos y sorpresas a futuro.

#### **2.2.7. Principios del control interno.**

Villamarín & Salazar (2011) Menciona algunos principios del control interno y son los siguientes:

- Responsabilidad delimitada; corresponde a escribir las sus funciones, deberes y derechos para cada área dentro de la empresa.
- Separación de funciones de carácter incompatible; no sería correcto que una sola persona tenga varias funciones que puedan llevar a errores o fraudes, por ejemplo: quien hace depósito no debe cobrar y hacer al mismo tiempo el registro de bancos.
- Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa; es decir que ninguna persona debe llevar toda el área operativa, para esto se debe tener una persona responsable quien apruebe, autorice, ejecute y registre las operaciones.
- Selección de servidores hábiles y capacitados; si queremos que la empresa funcione de una manera adecuada es de suma importancia que opte por un individuo apto para las actividades de la empresa.

- Pruebas continuas de exactitud; corresponde a que debe haber una persona encargada para revisar las operaciones contables, administrativas y financieras de otra.
- Rotación de deberes; es una manera de evitar fraudes, pérdidas o errores a futuro.
- Instrucciones por escrito; es decir que la empresa debe tener por escrito instrucciones para que el personal tenga menos equivocaciones en la realización de las distintas tareas encargadas.
- Control y uso de formularios reenumerados; facilita a tener un correcto control y orden.
- Evitar el dinero en efectivo; habrá excepciones en las cuales los gastos sean mínimas y pueda solventar caja chica.
- Uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba; por ejemplo. Cámaras, alarmas para evitar robos o pérdidas.

De igual manera para la realización de un control interno se debe tomar en cuenta los principios de moralidad, igualdad, eficiencia, económica, imparcialidad y valoración y aplicando las reglas de principios del control interno.

#### **2.2.8. Almacén.**

Vásquez, Álvarez, & Serrato (2015) lo definen como, un edificio especialmente proyectado para recibir, guardar, manipular, reacondicionar

y expedirlos productos que vende una organización. De igual manera señalan que, el almacén supone esencialmente el ordenamiento adecuado de los artículos, ubicándolos y cuidándolos de modo que faciliten la rápida preparación y atención de los pedidos del cliente o usuario en condiciones de ser usados oportunamente.

En logística se ha buscado la manera de cómo lograr la optimización de la ubicación del almacén en función al costo del transporte, y se ha implementado modelos matemáticos con el fin de identificar una solución óptima y razonable al problema, teniendo en cuenta la entrada y salida. Para ello se considera una cadena de e distribución física se pueden identificar las siguientes actividades:

- 1) Aprovisionamiento de insumos.
- 2) Producción y/o procesamiento.
- 3) Inspección del bien.
- 4) Transporte, almacenamiento y otras operaciones logísticas.
- 5) Venta.
- 6) Consumo final (cliente consumidor).

### **2.3. Definición de términos básicos.**

#### **2.3.1. Sistema.**

“Los sistemas como conjuntos guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos

estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo” Osorio (1998).

### **2.3.2. Control interno.**

Contraloría General de la República (2016) Define como “el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.”

### **2.3.3. Gestión.**

Nogueira (2000) Señala que “la gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y define el esquema de la división del trabajo”.

### **2.3.4. Almacén.**

Anaya (2008) Menciona que “un almacén debe corresponder fundamentalmente a los requerimientos de un espacio debidamente dimensionado, para una ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible con unos costes operacionales mínimo.”

## 2.4. Ubicación de la empresa.



Figura 2. Mapa del Perú (Cajamarca)

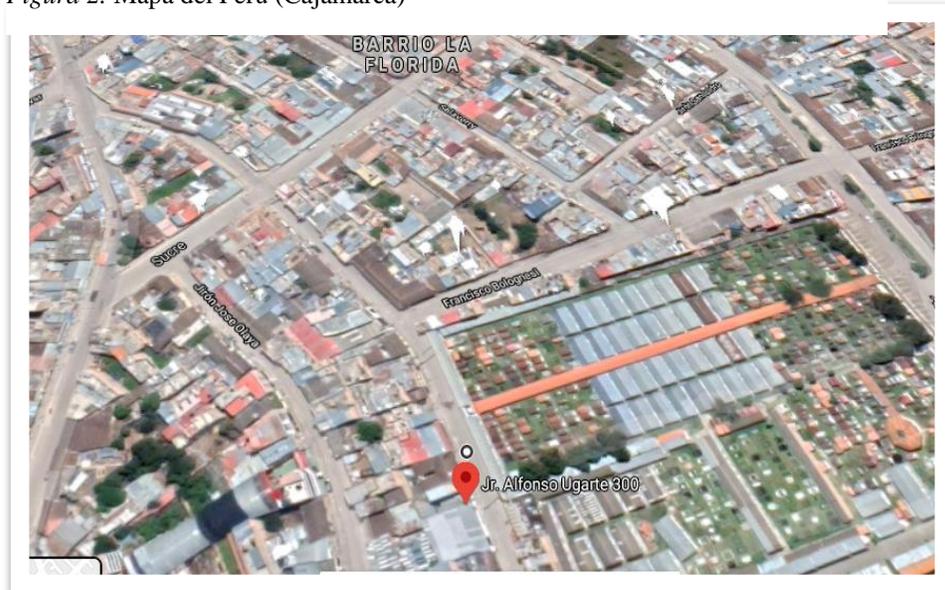


Figura 3. Ubicación de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL

La empresa Mundo Glass servicios generales se encuentra en Cajamarca, Barrio la Florida, en la Av. Alfonso Ugarte N°300, su ubicación en 06003, con longitud 7.17S, y latitud 8.51W a 2,742 msnm.

➤ **DATOS DE LA EMPRESA.**

- **Nombre comercial:** Mundo Glass Servicios Generales E.I.R.L.
- **Número de RUC:** 20529576481
- **Tipo Contribuyente:** Empresa Individual de Resp. Ltda
- **Fecha de Inicio de Actividades:** 1/09/2012
- **Dirección del Domicilio Fiscal:** Av. Alfonso Ugarte N°300  
Urb. Miraflores – Cajamarca
- **Actividad Económica:** 4530 – Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables.*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>
<b>V.I: control interno</b>	El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados, para que se alcance los objetivos previstos	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Asignación de funciones</li> <li>• Asignación de autoridad y responsabilidades</li> </ul>	1,2,3, 4,5.	Cuestionario del control interno
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de riesgos</li> <li>• Análisis de riesgos</li> <li>• Especificación de objetivos</li> </ul>	6,7,8, 9,10.	
		Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones de información financiera.</li> <li>• Confiabilidad de información financiera.</li> <li>• Cumplimiento de leyes y reglas.</li> </ul>	11, 12,13, 14,15.	
		Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Información operativa</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>	16,17,18, 19,20.	
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de monitoreo</li> <li>• Funcionamiento de controles</li> <li>• Reportes de supervisión</li> </ul>	21,22,23, 24,25.	

## **CAPITULO III: METODO O ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

### **3. Metodología de la investigación.**

#### **3.1. Tipo de Investigación.**

Investigación básica Relat (2010) menciona que se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

#### **3.2. Nivel de investigación.**

Descriptivo. En la investigación se realizó una descripción de la realidad de situaciones, eventos, para poder llevar un adecuado proceso que involucrara el desarrollo de la investigación. Hernández (2012). Menciona que se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales.

#### **3.3. Diseño de investigación.**

No Experimental. En este estudio no se ha realizado ninguna manipulación de las variables, según Hernández (2004), menciona que el diseño de investigación no experimental “las variables no se manipulan intencionalmente, solo se observa y se analiza tal y como es en su contexto natural”. (p,58).

#### **3.4. Por su alcance temporal.**

Es de corte transaccional los datos se han recolectado en un periodo de tiempo determinado, directamente de los colaboradores, observando, diagnosticando y describiendo la información tal cual muestra la documentación en el área de almacén de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL. Lo que ha

permitido la evaluación y determinación del estado en que se encuentra el control interno del área de almacén de la empresa. (Hernández, 2004).

### **3.5. Universo.**

Como universo de la investigación se tiene a la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL dedicada a la venta de partes, piezas, y accesorios para vehículos automotores.

### **3.6. Población.**

La población está conformada por 8 personas, entre ellos el gerente y los colaboradores del área de almacén, de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL.

### **3.7. Muestra de investigación.**

Se ha tomado como muestra la cantidad de 8 personas (el gerente y sus colaboradores) que laboran en la empresa Mundo Glass servicios Generales EIRL.

**Tabla 2.**

Organización de trabajadores.

Ítem	Áreas	%	Total Trabajadores	Personas encuestadas
1	Gerencia	12.5%	1	(1)Lozano Rodríguez Lizardo
2	Empleados	87.5%	7	(1) Lozano Malaver, Diana Luzmery
				(2) Lozano Malaver, Percy Alberto
				(3) Lozano Malaver, Edgar Walter
				(4) Lozano Malaver, Alan Guillermo
				(5) Mendoza Cruzado, Elmer
				(6) Lozano Malaver, Giovana Margot
				(7) Lozano Malaver, Alfredo
	<b>Total</b>	100%	8	

### **3.8. Unidad de análisis.**

La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL.

### **3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Se utilizó la encuesta para los trabajadores y el responsable de gerencia, cuya estructura contiene 25 preguntas con respuestas dicotómicas, técnica documental y en cumplimiento a la metodología del control interno COSO. Así mismo se utilizará las técnicas de observación directa.

### **3.10. Instrumentos.**

Como instrumento de recolección de datos se utilizó una ficha de cálculo ya que es de suma importancia aplicar el cuestionario que consta de 25 preguntas aplicadas al gerente y trabajadores de la empresa, para poder obtener los resultados de nuestra investigación.

La confiabilidad del instrumento se muestra a continuación en la siguiente tabla

**Tabla 3.**

*Confiabilidad del Instrumento.*

---

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.877	25

---

*Fuente:* Cuestionario

Se muestra que la confiabilidad de instrumento, obtuvo un valor del alfa de cronbach de 0.877, por lo tanto, tiene una alta confiabilidad.

### **3.11. Análisis de datos.**

Para conocer los resultados de cada pregunta se está utilizando el software Microsoft Excel que es una hoja de cálculo, a través del cual se muestran los gráficos, figuras y tablas, además se ha utilizado el paquete estadístico SPSS. V. 25., permitiéndonos realizar los análisis gráficos estadístico interpretación de los resultados.

### **3.12. Métodos de investigación.**

Laurus (2006) en el razonamiento deductivo como un proceso del pensamiento en el que de afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando las reglas de la lógica.

El método utilizado es inductivo-deductivo ya que parte de la opinión del gerente y de los colaboradores, quiere decir que parte desde lo general a lo específico.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4. Análisis e interpretación.

### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Se aplicó el cuestionario al gerente y trabajadores de la empresa Mundo Glass.

Los trabajadores encuestados fueron 8, dicha encuesta se realizó en la ciudad de Cajamarca y se consideró personal de ambos sexos.

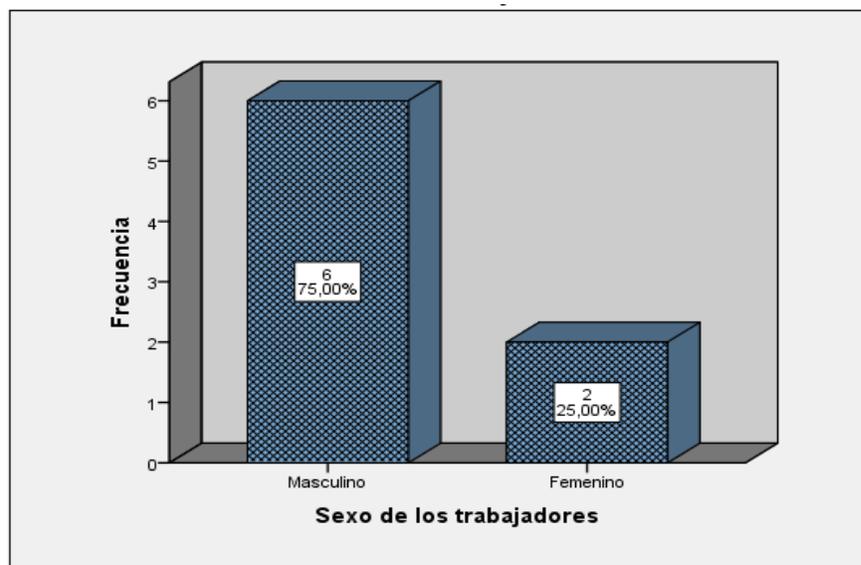


Figura 4. Frecuencia y porcentaje de trabajadores de la empresa según sexo.

Del total de trabajadores que fueron encuestados de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, 6 son del sexo masculino (75%) y 2 son del sexo femenino (25%).

Lo que demuestra que los colaboradores están integrados en su mayoría por personas hombres los cuales van a permitir dar cumplimiento a las normas y al control interno aplicadas en almacén, dado que es en esa área donde se requiere

hacer uso de la fuerza para movilizar la mercadería que es de algún peso significativo.

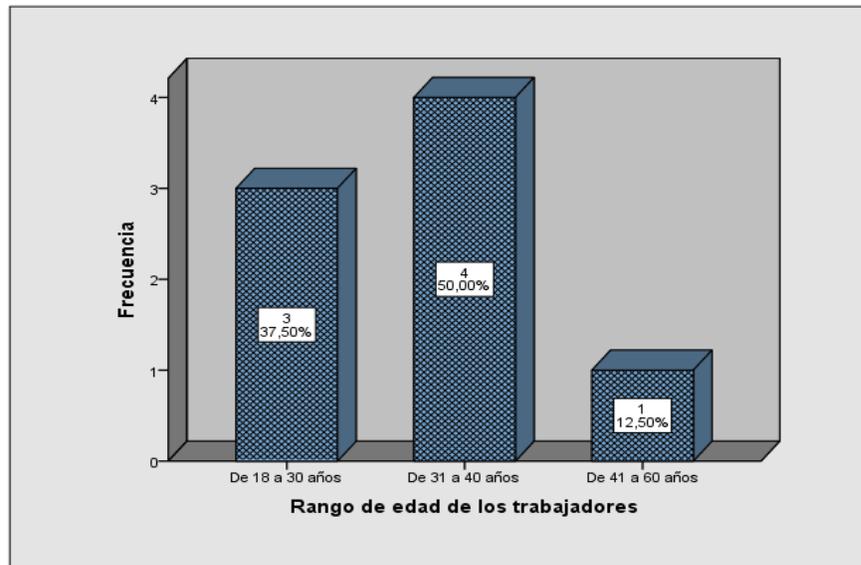


Figura 5. Frecuencia y porcentaje de trabajadores de la empresa según su edad.

De los trabajadores que fueron encuestados de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, 4 tienen un rango de edad de 31 a 40 años (50%), 3 con un rango de edad de 18 a 30 años y un trabajador de 41 a 60 años (12,5%).

#### 4.2. Análisis e interpretación de resultados.

El análisis de la encuesta se aplicó a 8 personas de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, entre ellos el gerente y sus colaboradores, utilizando Microsoft Excel para obtener nuestros resultados, las cuales muestran a continuación.

1. ¿Por lo general se siente comprometido con las labores que realiza en su puesto de trabajo?

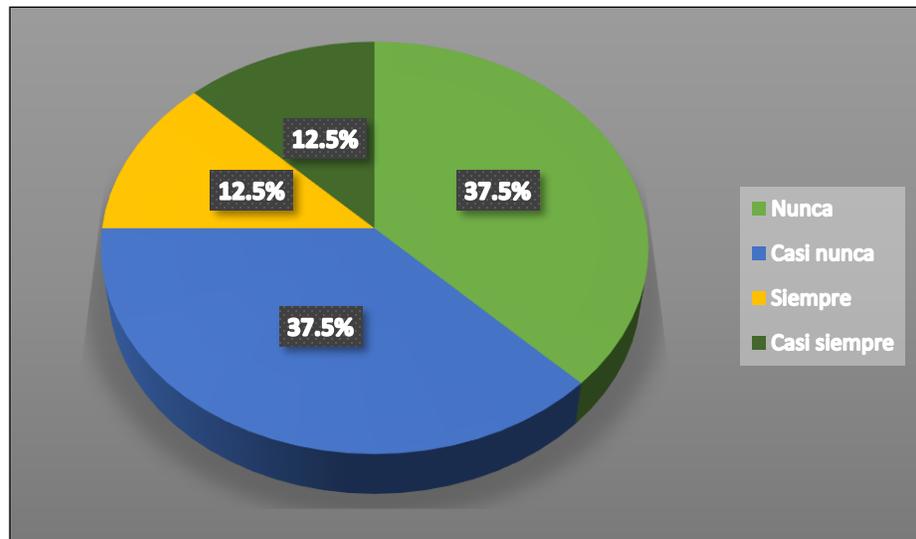
**Tabla 4.**

*Compromiso de labores en su centro de trabajo.*

	Cantidad	%
Nunca	3	37.5%
Casi nunca	3	37.5%
Siempre	1	12.5%
Casi siempre	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.



*Figura 6.* Compromiso de labores expresados en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación al compromiso de labores 3 de ellos manifiestan que nunca se ha sentido comprometido con las labores que realizan que equivale a 37.5%; 3 de

ellos expresan que casi nunca que equivalente al 37.5 %; 1 expreso que se siente comprometido siempre 12.5%, y 1 también expreso que casi siempre se siente comprometido lo que equivale al 12.5%.

2. ¿Conoce claramente la estructura de puestos de la empresa?

**Tabla 5.**

*Estructura organizacional.*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	4	50%
Siempre	2	25%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

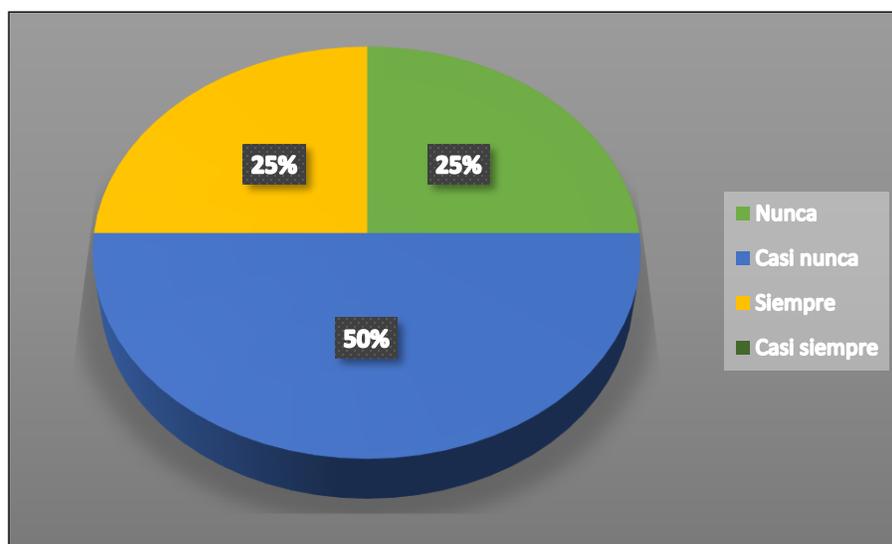


Figura 7. Porcentaje de la estructura organizacional.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la estructura organizacional, 2 de ellos manifiestan que nunca han conocido la estructura organizacional de la empresa que equivale al 25%; 4 de ellos expresan que casi nunca que equivale al 50%, y 2 de ellos expresan que siempre lo que equivale al 25%.

3. ¿Las relaciones entre compañeros y con sus jefes son satisfactorias?

**Tabla 6.**

*Organización satisfactoria.*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	2	25%
Siempre	3	37.5%
Casi siempre	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

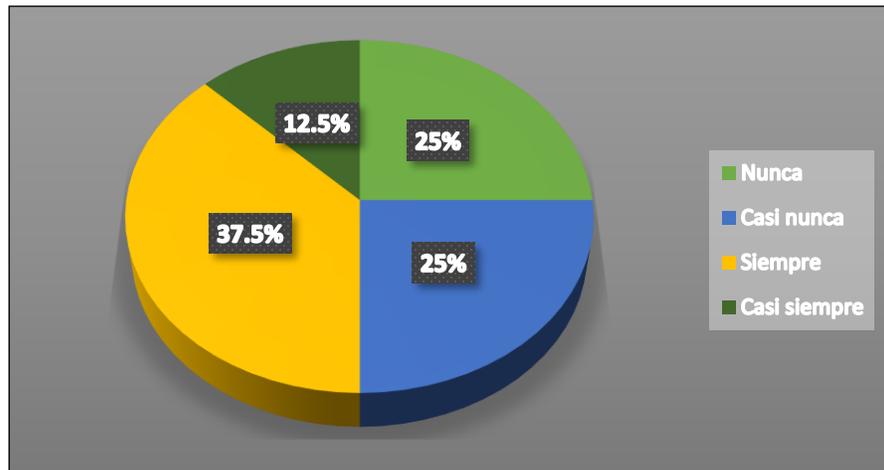


Figura 8. Organización satisfactoria en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a las relaciones de compañeros y jefes 2 de ellos manifiestan que nunca han sido satisfactorias que equivale a 25%; 2 de ellos expresan que casi nunca que equivale al 25%; 3 de ellos manifiestan que siempre son satisfactorias que equivale a 37.5%, y 1 de ellos expreso que casi siempre son satisfactorias lo que equivale al 12.5%.

4. ¿Sus funciones y responsabilidades le han sido asignadas por escrito?

**Tabla 7.**

*Funciones y responsabilidades.*

	Cantidad	%
Nunca	4	50%
Casi nunca	2	25%
Siempre	1	12.5%
Casi siempre	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

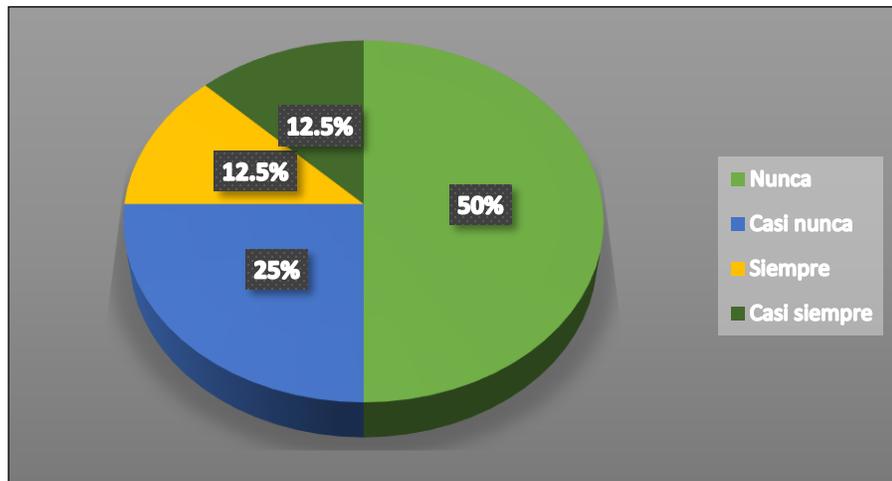
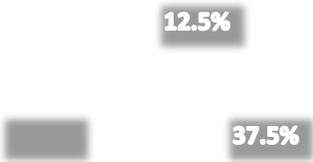


Figura 9. Porcentaje de Funciones y responsabilidades.







Casi siempre	2	25%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

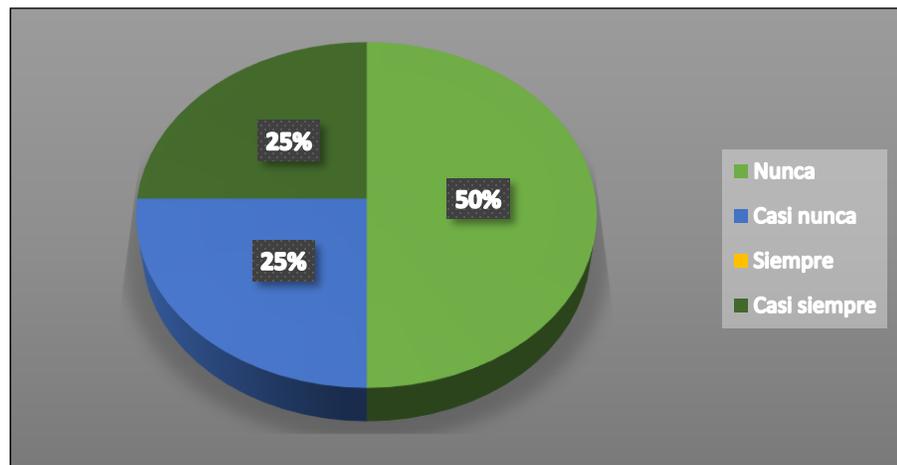


Figura 12. Porcentaje de Riesgos en almacén

### Interpretación:

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la identificación de riesgos del área de almacén 4 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 50%; 2 de ellos expresan que casi nunca han identificado riesgos del área de almacén que equivale al 25%, y 2 de expresan que casi siempre lo que equivale al 25%.

8. ¿El área de almacén está protegida contra deterioros físicos de infraestructura y de condiciones climatológicas?

**Tabla 11.**

*Infraestructura de almacén contra condiciones climatológicas.*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	4	50%
Siempre	2	25%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta

Elaboración: propia

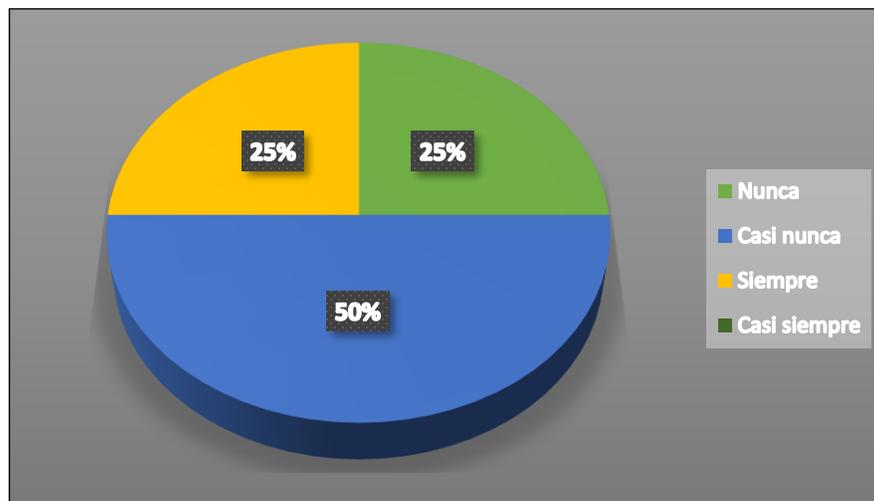


Figura 13. Porcentaje de condiciones climatológicas en el área de almacén.

### **Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la protección del área de almacén contra deterioros de infraestructura y de condiciones climatológicas 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 4 de ellos expresa que casi nunca está protegida el área de almacén contra deterioros físicos y condiciones climatológicas que

equivale al 50%, y 2 de ellos expresan que siempre lo que equivale al 25%.

9. ¿Ante un acto de riesgo comunica de inmediato a su superior?

**Tabla 12.**

*Comunicación de riesgos.*

	Cantidad	%
Nunca	3	37%
Casi nunca	5	63%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

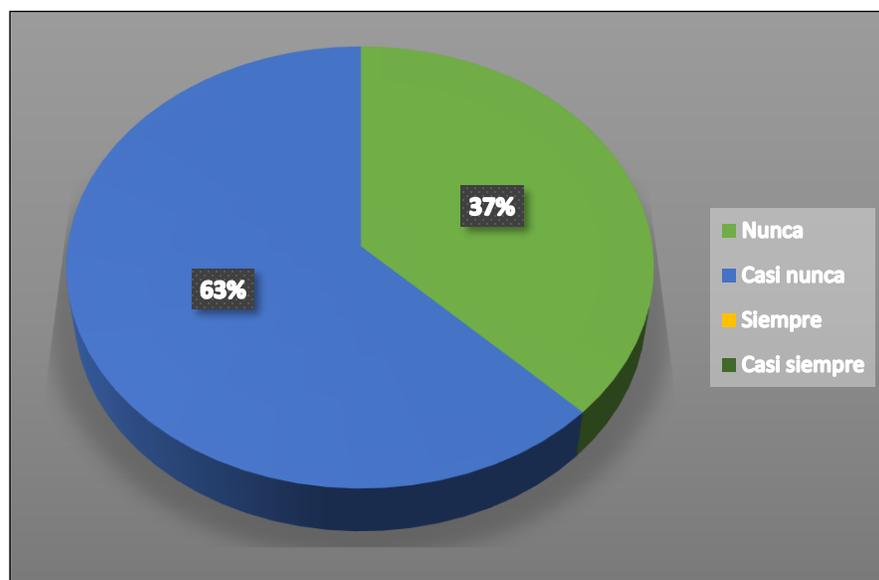


Figura 14. Comunicación de riesgo en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la comunicación de riesgo en el almacén, 3 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 37%; 5 de ellos expresa que casi nunca se le informa al gerente siendo un 63%.

**10. ¿Se realiza la evaluación de la calidad de recepción de pedidos?**

**Tabla 13.**

*Evaluación de calidad de recepción*

	Cantidad	%
Nunca	3	37%
Casi nunca	5	63%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

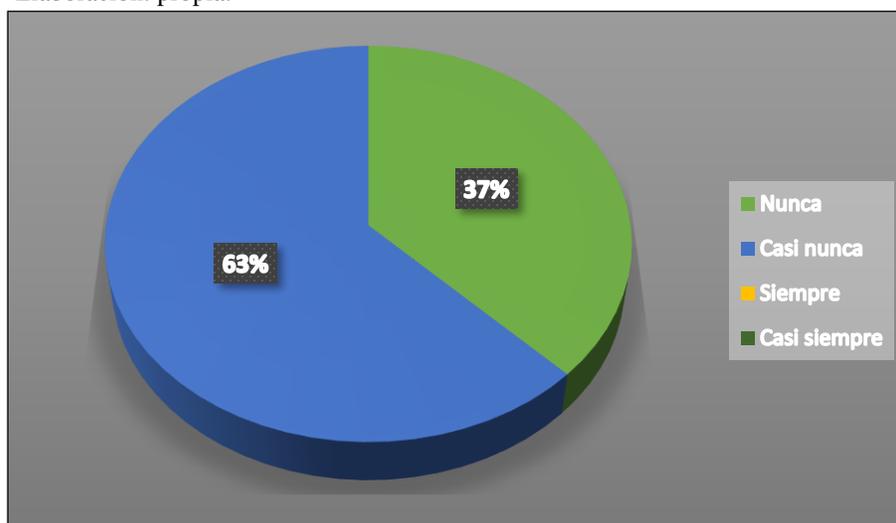


Figura 15. Evaluación de calidad en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la comunicación a su superior ante un acto de riesgo 3 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 37% y 5 de ellos expresan que casi nunca comunican a su superior ante un acto de riesgo que equivale a 63%.

**11. ¿Se acostumbra realizar controles del stock de la mercadería de manera sorpresiva?**

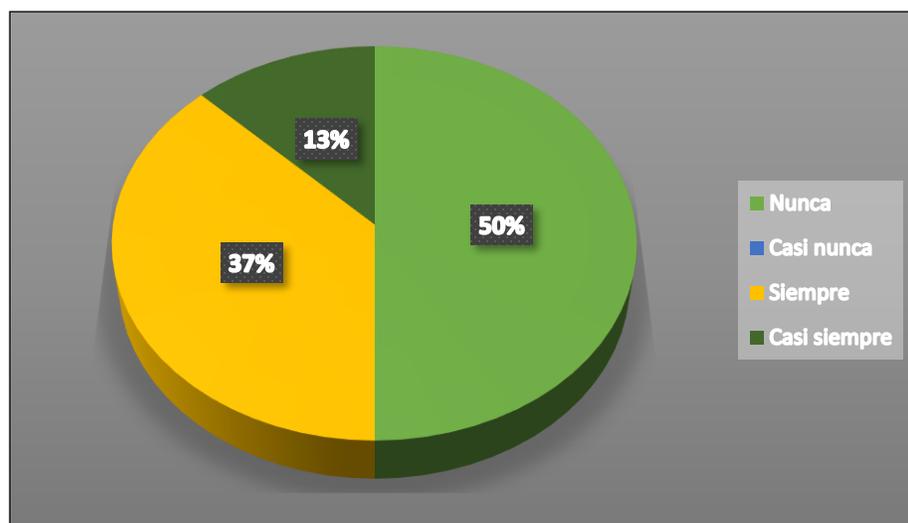
**Tabla 14.**

*Controles de stock de mercadería.*

	Cantidad	%
Nunca	4	50%
Casi nunca	1	13%
Siempre	3	37%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.



*Figura 16. Control de stock de mercadería en porcentaje.*

### **Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a los controles del stock de mercadería de manera sorpresiva 4 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 50%; 1 de ellos expresan que casi nunca que equivale al 13%, y 3 de ellos expresan que siempre se acostumbra a realizar controles del stock de la mercadería de manera sorpresiva que equivale al 37%.

- 12.** ¿se verifican y se dan conformidad de todas las entradas y salidas de mercadería?

**Tabla 15.**

*Controles de registro de inventario.*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	0	0%
Siempre	5	63%
Casi siempre	1	12%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

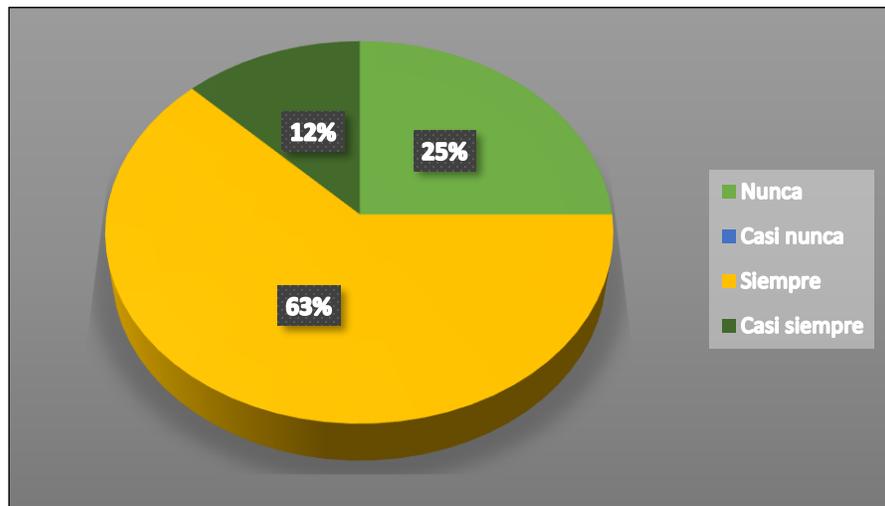


Figura 17. Controles de registro de inventarios en porcentaje.

### Interpretación:

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a las entradas y salidas de mercadería, 2 de ellos manifiestan que nunca se realizan que equivale al 25%; 5 de ellos expresan que siempre se verifican los inventarios que equivale al 63% y 1 de ellos expreso que casi siempre se realizan lo que equivale al 12%.

13. ¿Le han asignado sus implementos de seguridad para el cumplimiento de sus labores en el área de almacén?

**Tabla 16.**

*Implementos de seguridad en almacén.*

	Cantidad	%
Nunca	4	50%
Casi nunca	0	0%
Siempre	3	38%

Casi siempre	1	12%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

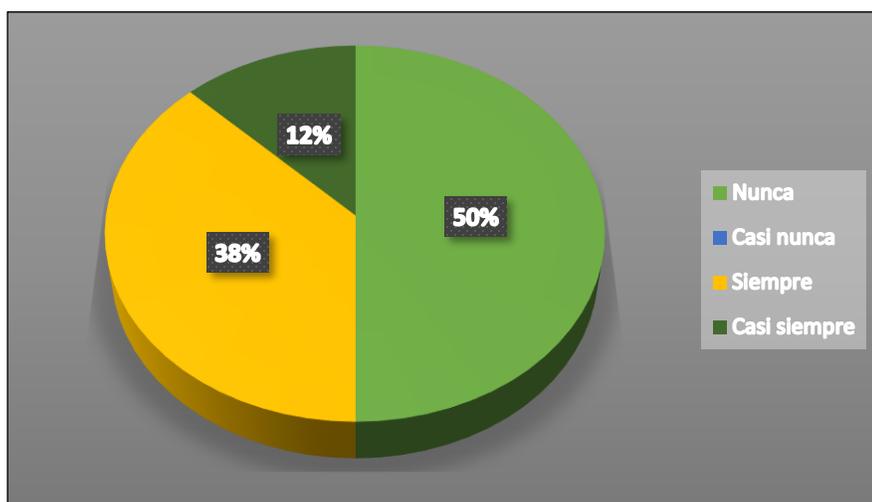


Figura 18. Porcentaje de implementación de seguridad en almacén.

### Interpretación:

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la asignación de implementos de seguridad para el cumplimiento de sus labores, 4 de ellos manifiestan que nunca se les ha asignado que equivale 50%; 3 de ellos expresan que siempre que equivale al 38% y 1 de ellos expreso que casi siempre lo que equivale al 12%.

**14.** ¿Elabora reportes del movimiento de almacén de manera diaria?

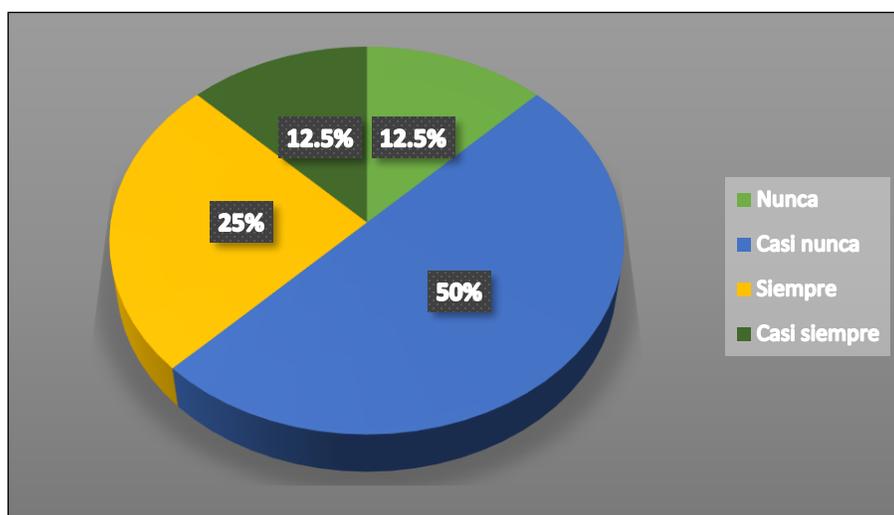
**Tabla 17.**

*Reportes diarios de almacén.*

	Cantidad	%
Nunca	1	12.5%
Casi nunca	4	50%
Siempre	2	25%
Casi siempre	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.



*Figura 19.* Reportes diarios de almacén en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la elaboración de reportes diarios de almacén 1 de ellos expreso que nunca que equivale al 12.5%; 4 de ellos manifiestan que casi nunca se elaboran dichos reportes de manera diaria que equivale al 50%; 2 de ellos

expresan que siempre que equivale al 25% y 1 de ellos expreso que casi siempre que equivale al 12.5%.

15. ¿Los ingresos y salida de inventarios se encuentran validados con documentos y autorizaciones firmadas?

**Tabla 18.**

Documentación y autorización de entradas y salidas.

	Cantidad	%
Nunca	4	50%
Casi nunca	0	0%
Siempre	3	38%
Casi siempre	1	12%
Total	8	100%

Fuente: encuesta

Elaboración: propia

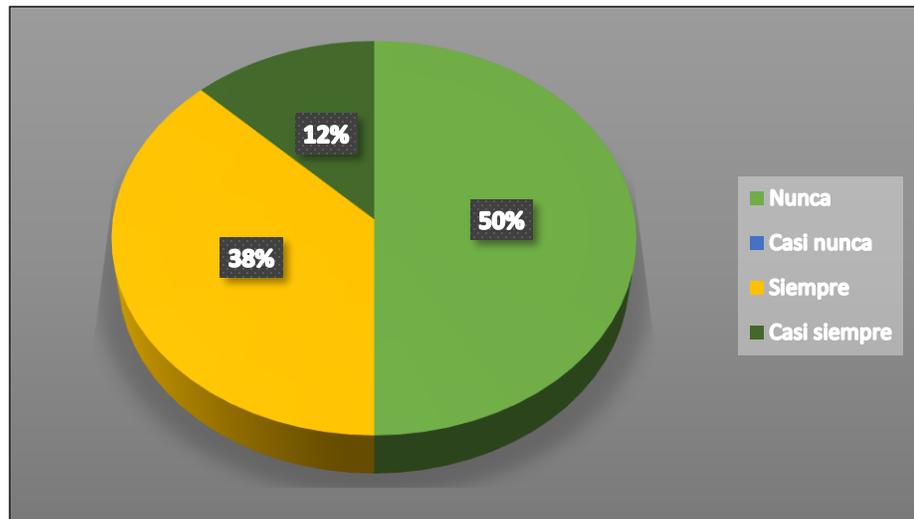


Figura 20. Documentación y autorización de entradas y salidas en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a los ingresos y salidas de inventarios validados con documentos y autorizaciones firmadas 4 de ellos manifiestan que nunca se encuentra validados que equivale al 50%; 3 de ellos expresan que siempre que equivale al 38% y 1 de ellos expreso que casi siempre se encuentran validados que equivale al 12%.

16. ¿Cuándo ingresó a laborar se le informó sobre las actividades a realizar en la empresa?

**Tabla 19.**

*Actividades dentro de la empresa.*

	Cantidad	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	24%
Siempre	3	38%
Casi siempre	3	38%
Total	8	100%

Fuente: encuesta

Elaboración: propia

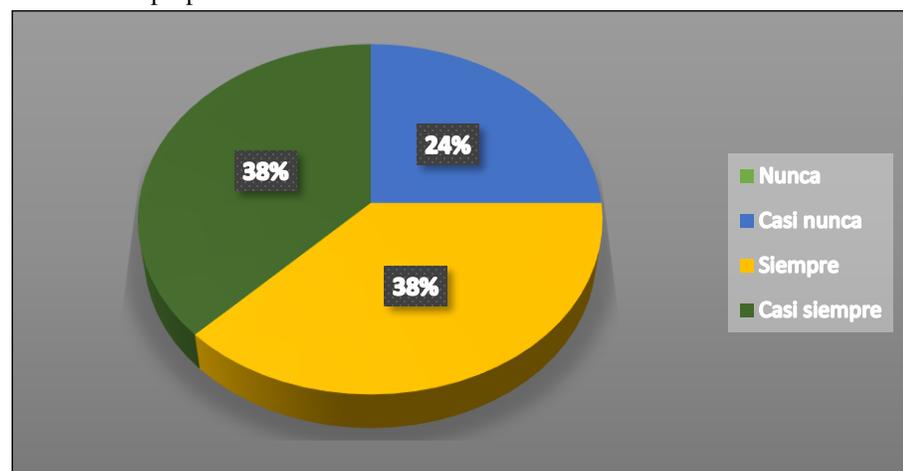


Figura 21. Actividades dentro de la empresa en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a cuando ingresan a laborar se les informa sobre las actividades a realizar 2 de ellos manifiestan que casi nunca que equivale al 24%; 3 de ellos expresan que siempre que equivale al 38% y 3 también expresan que casi siempre se les informa que equivale al 38%.

17. ¿Informa por escrito periódicamente a su superior acerca de mercadería obsoleta o rotas?

**Tabla 20.**

*Informe de materiales obsoletos o rotos*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	2	25%
Siempre	4	50%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

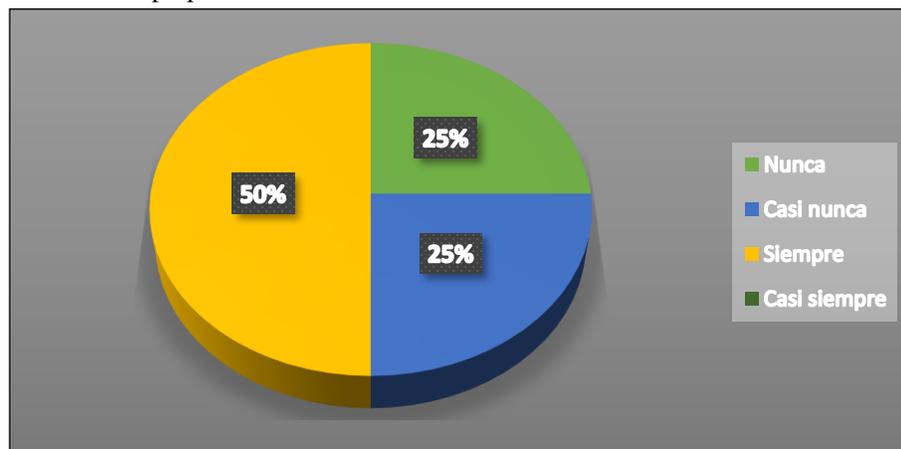


Figura 22. Informe de materiales obsoletos o rotas en porcentaje

### **Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a informan por escrito periódicamente a su superior sobre materiales obsoletos o rotos, 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 2 también expresan que casi nunca que equivale al 25% y 4 de ellos expresan que casi siempre informan por escrito a su superior que equivale al 50%.

18. ¿La empresa realiza capacitaciones o charlas referentes al área de almacén?

**Tabla 21.**

Capacitaciones del área de almacén.

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	3	38%
Siempre	2	25%
Casi siempre	1	12%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

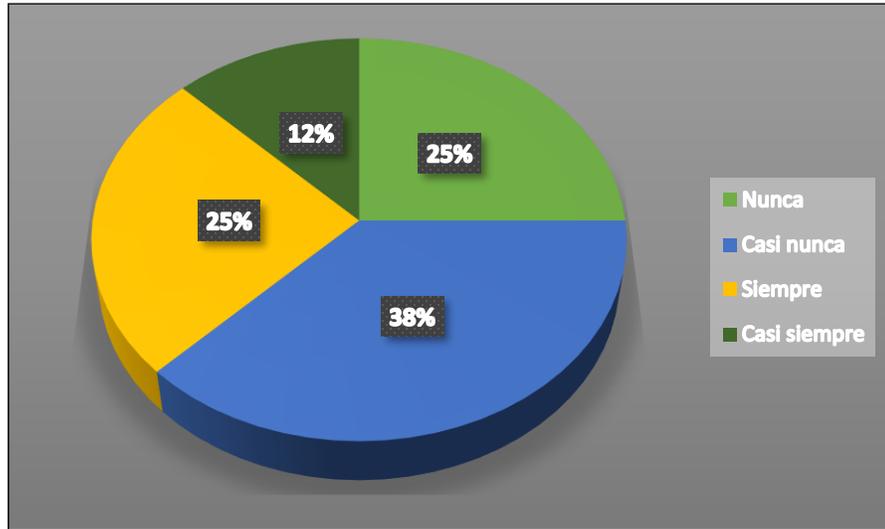


Figura 23. Capacitaciones del área de almacén en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a las capacitaciones que realiza la empresa al área de almacén 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 3 de ellos expresan que casi nunca se realizan capacitaciones que equivale al 38%; 2 de ellos expresan que siempre que equivale al 25% y 1 expreso que casi siempre lo que equivale al 12%.

**19.** ¿En el almacén se emiten los reportes de rotación de inventarios?

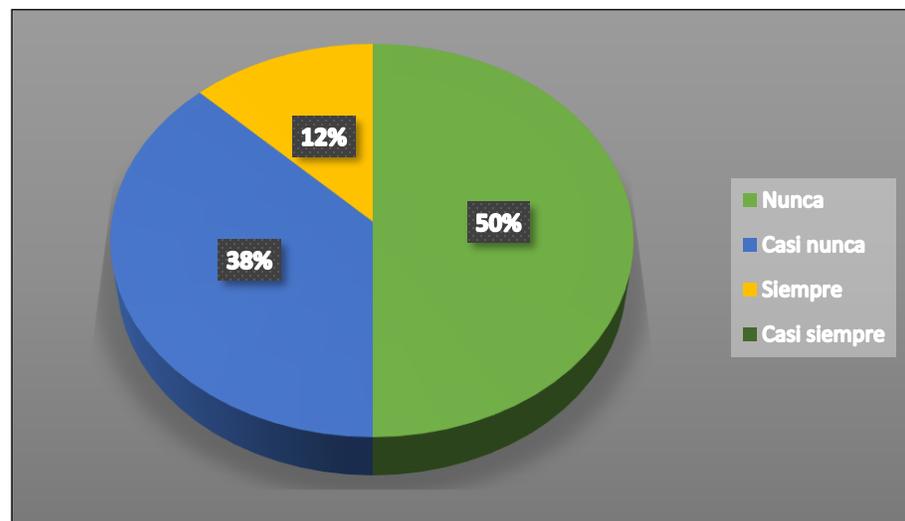
**Tabla 22.**

*Reportes de rotación de inventarios.*

	Cantidad	%
Nunca	4	50%
Casi nunca	3	38%
Siempre	1	12%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta

Elaboración: propia



*Figura 24.* Reportes de rotación de inventarios en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la emisión de reportes de rotación de inventarios en el almacén, 4 de ellos manifiestan que nunca se emiten dichos reportes que equivale al 50%; 3

de ellos expresan que casi nunca que equivale al 38% y 1 expresó que siempre que equivale al 12%.

**20. ¿Se comunican los faltantes de los inventarios?**

**Tabla 23.**

*Informes de faltantes de inventario.*

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	5	63%
Siempre	1	12%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

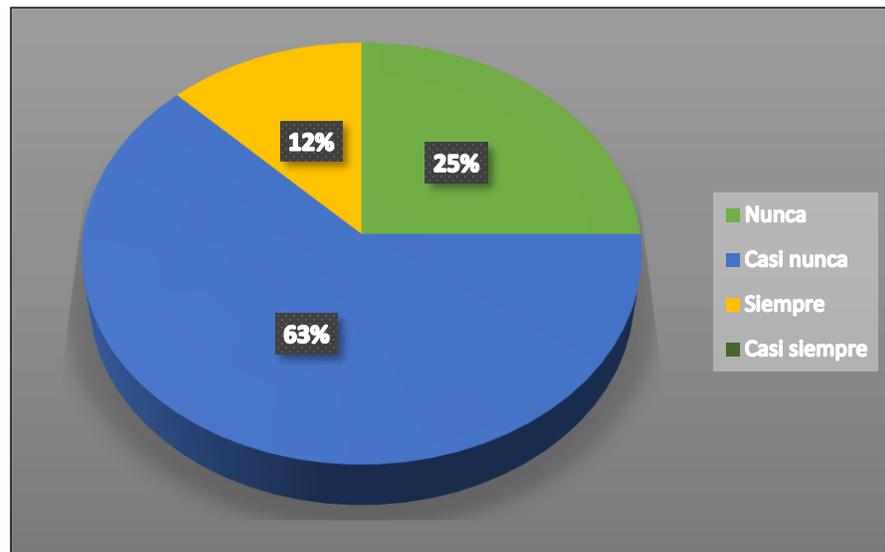


Figura 25. Informes de faltantes de inventario en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a si se comunican los faltantes de inventarios, 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 5 de ellos expresan que casi nunca se comunican que equivale al 63%, y 1 expreso que siempre que equivale al 12%.

21. ¿La empresa realiza actividades de supervisión en el área de almacén?

**Tabla 24.**

Actividades de supervisión en el área de almacén.

	Cantidad	%
Nunca	3	38%
Casi nunca	2	24%
Siempre	3	38%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta

Elaboración: propia

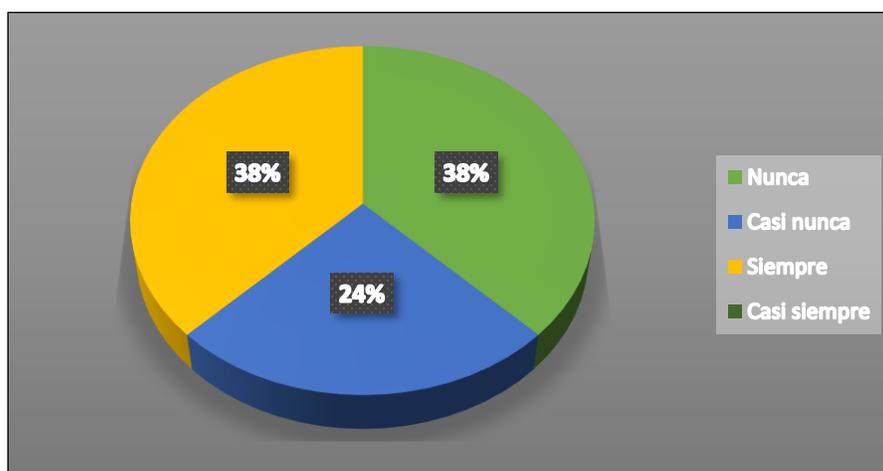


Figura 26. Actividades de supervisión en el área de almacén en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la empresa realiza actividades de supervisión en el área de almacén, 3 de ellos manifiestan que nunca realiza actividades de supervisión que equivale al 38%; 2 de ellos expresan que casi nunca que equivale al 24% y 3 de ellos expresan que siempre que equivale al 38%.

22. ¿Se realiza la supervisión de la mercadería que ingresa y sale del almacén?

**Tabla 25.**

Supervisión de ingreso y salida de almacén.

	Cantidad	%
Nunca	3	38%
Casi nunca	3	38%
Siempre	2	24%
Casi siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

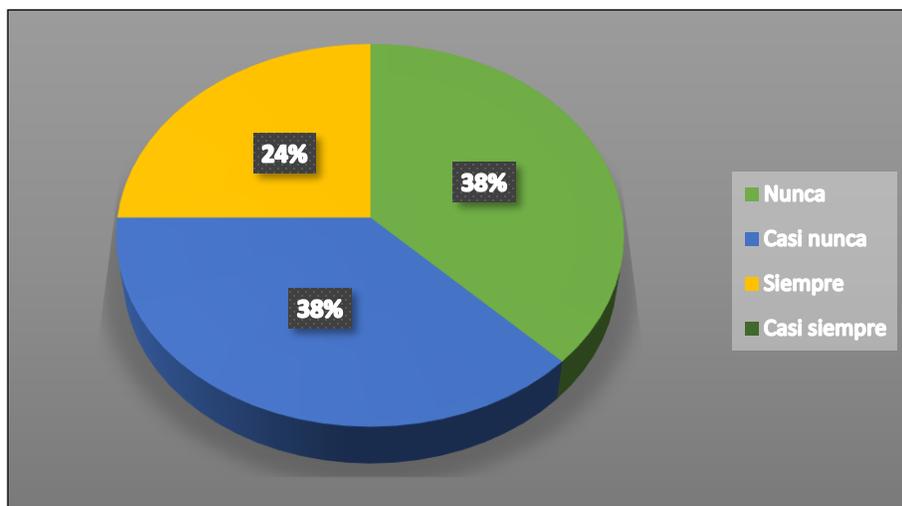


Figura 27. Supervisión de ingreso y salida de almacén en porcentaje.

### **Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la supervisión de la mercadería que ingresa y sale de almacén, 3 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 38%; 3 de ellos expresan que casi nunca se realiza que equivale al 38% y 2 de ellos expresan que siempre que equivale al 24%.

**23.** ¿La información que presenta la supervisión lo realiza de manera escrita?

**Tabla 26.**

La información presentada es escrita.

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	3	38%
Siempre	2	25%
Casi siempre	1	12%
Siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

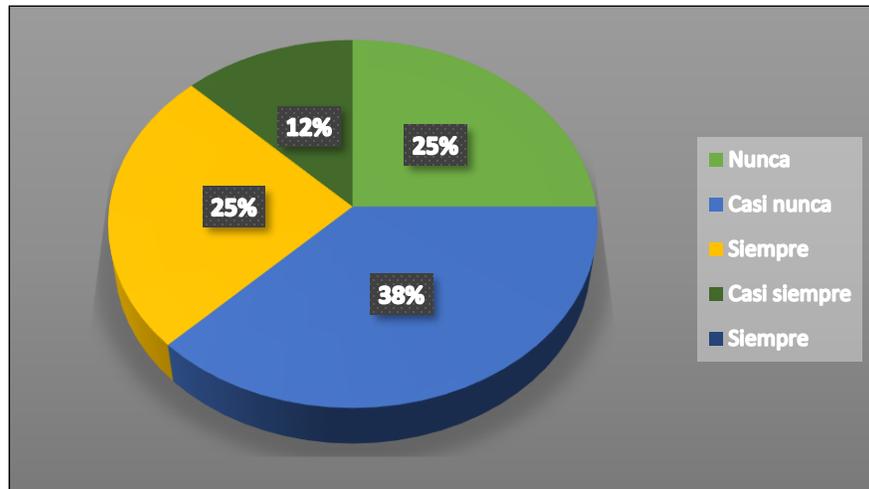


Figura 28. La información presentada es escrita en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la información que presenta la supervisión de manera escrita, 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 3 de ellos expresan que casi nunca lo realiza de manera escrita equivale al 38%; 2 de ellos expresan que siempre que equivale al 25% y 1 expreso que casi siempre lo que equivale al 12%.

24. ¿Se supervisa la disponibilidad y espacio de almacén para la mercadería?

**Tabla 27.**

*Supervisión de disponibilidad y espacio de almacén.*

	Cantidad	%
Nunca	3	38%
Casi nunca	2	25%

Siempre	2	25%
Casi siempre	1	12%
Siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

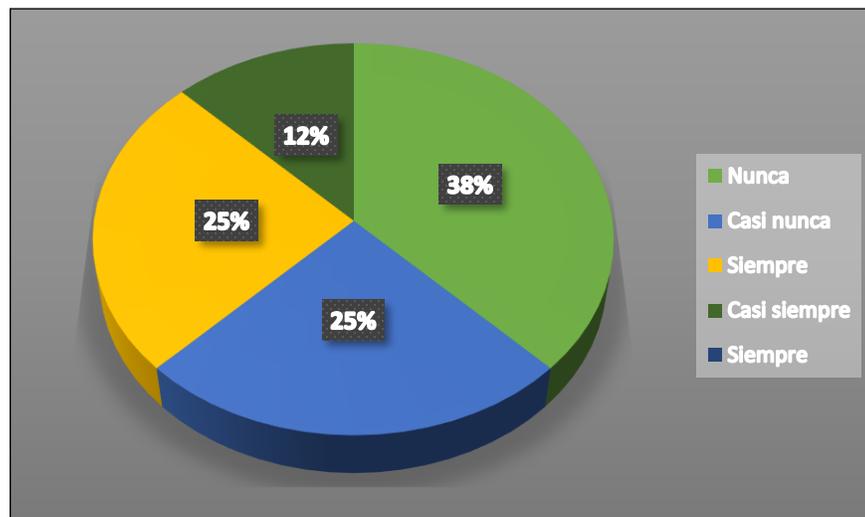


Figura 29. Supervisión de disponibilidad y espacio de almacén en porcentaje.

### Interpretación:

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a si se realiza el conteo al azar de los inventarios, 3 de ellos manifiestan que nunca se realiza que equivale al 38%; 2 de ellos expresan que casi nunca que equivale al 25%; 2 también expresan que siempre se realiza que equivale al 25% y 1 de ellos expreso que casi siempre lo que equivale al 12%.

25. ¿Se puede identificar con facilidad la ubicación de cada producto en almacén?

**Tabla 28.**

Ubicación de mercadería en almacén.

	Cantidad	%
Nunca	2	25%
Casi nunca	1	12%
Siempre	3	38%
Casi siempre	2	25%
Total	8	100%

Fuente: encuesta.

Elaboración: propia.

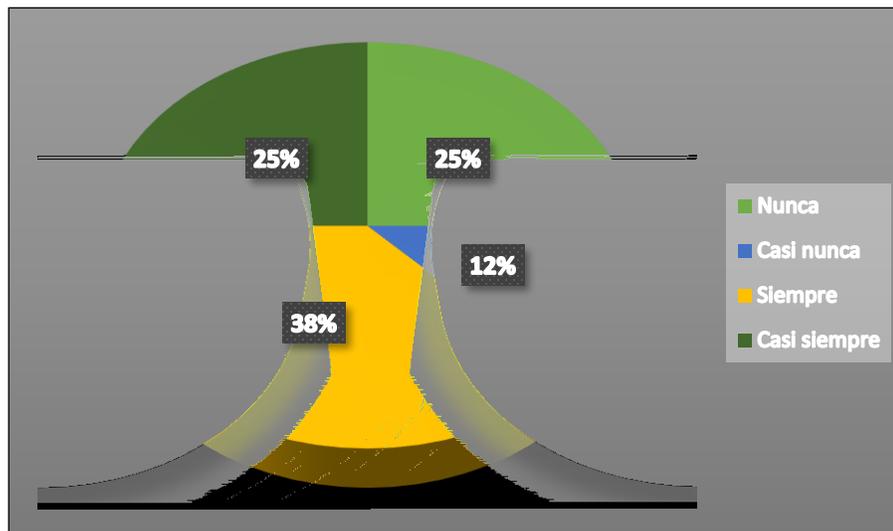


Figura 30. Ubicación de mercadería en almacén en porcentaje.

**Interpretación:**

De la pregunta formulada a los colaboradores con relación a la identificación con claridad de la trazabilidad de un despacho, 2 de ellos manifiestan que nunca que equivale al 25%; 1 expresó que casi nunca que equivale al 12%; 3 de ellos expresan que siempre se identifican con

claridad que equivale al 38% y 2 de ellos expresan que casi siempre que equivale al 25%.

#### 4.3. Análisis por dimensión.

La evaluación del control interno del almacén se realizó a través del cuestionario de 25 preguntas, a un total de 8 trabajadores, donde se obtiene información de las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y por último la supervisión. Se realizó mediante los parámetros de calificación de evaluación integral, donde se detallan las tendencias, convención, calificación y parámetro; además, las convenciones según características de medidas (ver tabla 29 y 30).

**Tabla 29.**

*Parámetros de calificación de evaluación integral.*

<b>Tendencias</b>	<b>Convención</b>	<b>Calificación</b>	<b>Parámetro</b>
Muy alto	MA	5	85%-100%
Alto	A	4	69% - 84%
Moderado	M	3	53% - 68%
Bajo	B	2	37% - 52%
Muy bajo	MB	1	20% - 36%

**Tabla 30.**

*Convenciones según características de respuestas.*

<b>SA</b>	Situación actual
<b>CC</b>	Calificación cualitativa
<b>CN</b>	Calificación numérica
<b>II</b>	Importancia del indicador
<b>PRI</b>	Peso relativo del indicador (calf. Área 1 a 4)
<b>GCI</b>	Grado de cumplimiento del indicador
<b>PIC</b>	Participación del indicador en la calificación
<b>CGA</b>	Calificación general del área

Se llegó a evaluar las diferentes dimensiones del control interno referente al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión.

**Tabla 31.**

Situación del nivel de implementación del control interno de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, según dimensiones e indicadores.

<b>Dimensión: Ambiente de control</b>											
	SA (%)	CC	CN	II	PRI	GCI %	GCI		PIC	CGA (%)	
							Real	Ideal		20%	
Indicadores:										Cualitativa	
Organización	43	B	2	34%	0.7	43	0.14	0.272			
Asignación de funciones	38	B	2	33%	0.6	38	0.12	0.264			
Asignación de autoridad y responsabilidades	50	B	3	33%	0.8	50	0.17	0.264			
<b>Subtotal</b>				100%	1.3		0.27	0.536	<b>50</b>		<b>BAJO</b>

<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>										
	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	GCI		PIC	CGA (%)
							Real	Ideal		20%
Indicadores:										Cualitativa

Identificación de riesgos	39	B	2	33%	0.6	39	0.13	0.264		
Análisis de riesgos	36	B	2	33%	0.6	36	0.12	0.264		
Especificación de objetivos	43	B	2	34%	0.7	43	0.14	0.272		
<b>Subtotal</b>				66%	1.2		0.25	0.528	<b>47</b>	<b>BAJO</b>

#### **Dimensión: Actividad de control**

	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	PIC		CGA (%)	20%	Cualitativa
							GCI Real	GCI Ideal	%		
<b>Indicadores:</b>											
Operaciones	46	B	2	35%	0.8	46	0.16	0.28			
Confiabilidad de información financiera.	43	B	2	30%	0.6	43	0.13	0.24			
Cumplimiento de leyes y reglas.	45	B	2	35%	0.8	45	0.16	0.28			
<b>Subtotal</b>				100%	2.2		0.45	0.8	<b>56</b>	<b>MODERADO</b>	

#### **Dimensión: Información y Comunicación**

	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	PIC		CGA (%)	20%	Cualitativa
							GCI Real	GCI Ideal	%		
<b>Indicadores:</b>											
Canales de comunicación	54	B	3	33%	0.9	54	0.18	0.26			
Información operativa	45	B	2	33%	0.7	45	0.15	0.26			
Rendición de cuentas	35	B	2	34%	0.6	35	0.12	0.27			
<b>Subtotal</b>				100%	1.6		0.33	0.80	<b>41</b>	<b>BAJO</b>	

#### **Dimensión: Supervisión**

	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	PIC		CGA (%)	20%	Cualitativa
							GCI Real	GCI Ideal	%b		
<b>Indicadores:</b>											
Actividades de monitoreo	39	B	2	30%	0.6	39	0.12	0.24			
Funcionamiento de controles	45	B	2	37%	0.8	45	0.17	0.296			

Reportes de supervisión	48	B	2	33%	0.8	48	0.16	0.264		
<b>Subtotal</b>				100%	1.4		0.28	0.8	<b>35</b>	<b>BAJO</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL.

**Tabla 32.**

Nivel de implementación del control interno en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, según dimensiones.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nivel (%)</b>	<b>Cualitativa</b>
Ambiente de control	50	Bajo
Evaluación de riesgos	47	Bajo
Actividad de control	56	Moderado
Información y comunicación	41	Bajo
Supervisión	35	Bajo

En la tabla 32, se muestra el valor de la calificación de las dimensiones del control interno de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL, donde se encuentran en un nivel “bajo” en las dimensiones ambiente de control (50%), evaluación de riesgos (47%), información y comunicación (41%) y supervisión (35%), la única dimensión que se encontró en un nivel “moderado” fue la actividad de control(56%), del diagnóstico se muestra una gran necesidad de mejora en la empresa; por lo tanto, hay una gran oportunidad para mejorar con un sistema de control interno en el almacén.

#### **4.4. Discusión.**

El resultado de esta investigación comprueba la hipótesis enunciada: el nivel del control interno en el área de almacén de la empresa Mundo Glass EIRL es deficiente; esto se determinó a través de la aplicación del cuestionario y revisión documental.

Se puede señalar que de la revisión de los resultados se desprende lo siguiente: La empresa Mundo Glass presenta deficiencias, empezando con su organización, ya que no se les ha designación a los trabajadores sus funciones y responsabilidades; es decir no cuenta con un plan de organización que acrediten la responsabilidad del personal a cargo, no todos se sienten comprometidos con sus labores y por último se puede ver que desconocen la estructura organizacional de la empresa; Pérez & Púa, (2017) recalcan que, el plan de organización comprende la estructura orgánica donde se establece claramente las líneas de autoridad y responsabilidades de las diferentes áreas y niveles de la organización, para lo cual, todo esto deberá contar en un manual de organización y funciones debidamente aprobado por la alta dirección de la empresa.

A ello se le suma que el área de almacén está expuesto a riesgos de pérdida de mercadería, deterioros físicos; hurtos, mala manipulación de mercadería, información errónea del lugar donde se encuentra los productos en almacén; además al momento de la recepción de mercadería esta carece de una evaluación de calidad, es decir no hay supervisión constante de la verificación de mercadería al ingresar a almacén; Para esto se concuerda con Marcela & Lagos, (2008) quien menciona que en las micro y pequeñas empresas el control de inventarios muy pocas veces es atendido, ya que no

cuentan con el manejo claro de registros, responsable quien pueda supervisarlos, personal capacitado para manejar mercadería frágil o sistemas que puedan ayudar a tener una información clara y precisa de la ubicación exacta del producto.

Otra deficiencia que se encontró en los resultados, es que los controles de stock no se realizan de manera sorpresiva; los EPPs (equipo de protección personal) son utilizados solo cuando suben a mina más su utilización dentro de la empresa no es frecuente, esto ha generado que en varias ocasiones los trabajadores sufran cortes con los vidrios al momento de su manipulación; los reportes de movimientos de mercadería de entrada y salidas de almacén no son elaborados diariamente afectando la veracidad de información de productos que existen dentro de él; concordando así con Vasquez, (2019) quien indica que al realizar un control interno adecuado no solo físico sino práctico ayuda positivamente en la gestión de almacenes, cumpliendo con cada uno de sus procesos internos; obteniendo resultados positivos en la sistematización, monitoreo y certeza de la cantidad de material que sale o entra de almacén; y por último supervisar que los trabajadores al momento de manipular la mercadería utilicen sus EPPs.

Al respecto cabe mencionar que la información que brindan por los materiales obsoletos o rotos lo realizan de manera verbal más no escrita directamente al gerente, por otro lado, las capacitaciones que realiza la empresa no son referentes al almacén, sino solo cuando suben a mina referente a la salud ocupacional y seguridad en el trabajo; finalmente la comunicación e información acerca de faltantes o sobrantes de mercadería no son reportados diariamente. Tal cual se concuerda con Calderón & Saldaña (2017) donde señalan que, las empresas deben de utilizar mecanismos como

capacitaciones, charlas del control interno, para mantener fidelidad de información, así mismo tener medios tecnológicos que permitan un eficiente monitoreo y control para el cuidado de sus bienes.

Según los resultados obtenidos para lograr los objetivos de la empresa, y mantener una ventaja competitiva es fundamental capacitar a los trabajadores, y se debe realizar de manera continua y dependiendo de las necesidades de la empresa, de acuerdo a Díaz & Morales (2017) indican que, debe reconocerse la importancia que tiene el capital humano, por lo que, la Gerencia debe establecer una adecuada política laboral, que incluya normas y procedimientos para reclutamiento, selección, control de asistencia, evaluación de desempeño, estímulos, sanciones, capacitación, etc.

Por otra parte, como resultado también se encontró que la empresa no cuenta con un jefe de almacén, que es el máximo responsable de todo lo que sucede allí, y debe tener muy claro sus funciones y solo de esta manera será posible optimizar la actividad de la empresa, de acuerdo con Jiménez & Fernández (2017) donde expresan que, el encargado de almacén es responsable de monitorear el movimiento de las mercaderías a medida que se transportan desde el proveedor y del control del movimiento de existencias en las instalaciones del almacén.

Finalmente, otro de los factores de la deficiencia encontrada en los resultados al aplicar el cuestionario es que, en el área de almacén al no llevar a cabo una supervisión permanente de la documentación de entradas y salidas de mercadería, conlleva a tener desabastecimiento o exceso de mercadería, por lo que es clave llevar un buen registro de la rotación de los productos que ofrecen e implementar un sistema

de control interno en el área de almacén; el resultado concuerda con lo mencionado por Mendoza (2014) quien indica que, el propósito central de la supervisión es garantizar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la calidad razonable del trabajo, por otro lado menciona que es de vital importancia ya que es una herramienta principal para tener un control de inventario que permita a la empresa desarrollar operaciones confiables, claras y precisas.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones.**

- 1.** En relación al objetivo general y de la información obtenida a través del instrumento, cuyos datos constituyen el diagnóstico del control interno, se concluye que La empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL, cuenta con un sistema de control interno deficiente, en el área de almacén.
- 2.** En cuanto al primer objetivo específico de la evaluación actual del sistema del control interno de la empresa Mundo Glass, se concluye que carece de instrumentos de gestión, formatos de controles, manipulación y distribución inadecuada de productos, controles de stock, escasez de información de inventario y por ultimo codificación de sus productos en el área de almacén por lo que requiere mejorar dicho sistema de control a través de la propuesta de implementación establecida en este trabajado de investigación.
- 3.** De la evaluación de estrategia metodológica de gestión del control interno, relacionada con el segundo objetivo específico, se concluye que dicha gestión no es eficiente debido a la falta de políticas claras, precisas y coherentes; así como también otras normas internas relacionadas con el sistema de control interno en la empresa ya que los colaboradores desconocen la existencia de política, normas, funciones para cada uno; finalmente no existe supervisión permanente de la documentación de las entradas y salidas de mercadería; según lo establecido por los componentes del control interno COSO 2013.
- 4.** El diagnóstico obtenido del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa, ha demostrado efectivamente que no existen formados de control

de inventarios como: orden de pedido, orden de entrada, orden de salida, control de inventarios aprobadas y firmadas por una autoridad de la empresa en este caso el gerente general, teniendo así debilidades de control, por lo que se concluye que es de vital importancia que la mencionada empresa cuente con un efectivo sistema de control interno, que le permita contar con información precisa, oportuna y fiable.

5. Por la situación diagnosticada y las deficiencias encontradas en el sistema de control interno de la empresa, en el presente trabajo se propone un sistema de control de interno para el área de almacén de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL, el mismo que se encuentra en el anexo.

## **5.2. Recomendaciones.**

1. Se recomienda a la Gerencia de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL implementar la propuesta formulada, con el fin de mejorar la calidad de control, la generación de información consistente, fiable y oportuna y salvaguardar la mercadería en el área de almacén, cuya propuesta se ha formulado teniendo como base al modelo “COSO 2013”.
2. Se recomienda implementar las funciones y responsabilidades para cada trabajador, por otro lado, que se informe acerca de su manual de organización y funciones (MOF), y por último permita que los colaboradores realicen sus actividades alineados a dichos documentos, en especial en el área de almacén.

3. Se recomienda a la gerencia de la empresa Mundo Glass que efectúe el monitoreo permanente del sistema de control interno en virtud al artículo 190, numeral 2 de la ley 26887 ley general de sociedades.
4. Se recomienda que la empresa materia de este estudio de investigación, implemente el organigrama propuesto para el área de almacén.
5. Se recomienda que las medidas de control interno debes estar documentadas y difundidas con los trabajadores de la empresa Mundo Glass.

## REFERENCIAS

- Alfonso, F. (2012). *Mapfre*. Obtenido de Delegacion de Funciones:  
[https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/pt/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1069279](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/pt/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1069279)
- Anaya, J. (2008). *Almacenes, Análisis, Diseño y Organización*. España: Esic.
- Andrade, M. P. (18 de 11 de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de Factor de Riesgo:  
<https://www.definicionabc.com/salud/factor-de-riesgo.php>
- Anzil, F. (01 de 09 de 2010). *Zona económica* . Obtenido de Concepto de control:  
<https://www.zonaeconomica.com/control>
- Bartle, P. (2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación*. Obtenido de  
<http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whts.htm>
- Calderón, A. L., & Saldaña, O. A. (2017). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO MEDIO EN LOS ALMACENES PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL S.R.L DE CAJAMARCA– 2016*. Chiclayo. Obtenido de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11170/calderon\\_al.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11170/calderon_al.pdf?sequence=1).
- Carmenate, Á. Y. (2012). *Procedimientos a Seguir para la aplicación Práctica del control interno en las Entidades Cubanas*. Chaparra. Obtenida de:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/index.htm>.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc-Graw-Hill Interamericana.

Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). *Marco conceptual de control interno*. Obtenido de Contraloría General de la República:  
[http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/5\\_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf)

Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Obtenido de Departamento de Estudios e Investigación:  
[http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

COSO, C. o. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Obtenido de:  
[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf).

Del Toro, J., Fanteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *CONTROL INTERNO*. Obtenido de Programa de Preparación Económica para Cuadros:  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)

Departamento de Organización de Empresas, E.F. Y C. (s.f.). *Personales upv*. Obtenido de Diseño de sistemas productivos y logísticos:  
<http://personales.upv.es/jpgarcia/linkedddocuments/7%20almacenes.pdf>

Díaz, E. S., & Morales, R. O. (2014). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA*

*OPERATIVA EN LA EMPRESA PAPELERÍA SANTA RITA S.A.C.,*

*OCTUBRE -DICIEMBRE 2014.* Chiclayo, Obtenido de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/851/3/TL\\_DiazEstelaStalin\\_MoralesRiosOlga.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/851/3/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf).

Fernández, P., & Días, P. (2002). *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística.*

España. Obtenido de:

[https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/t\\_student2.pdf](https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/t_student2.pdf).

Forteza, C. (diciembre de 2008). *Aprovisionamiento y Control de Productos y*

*Materiales.* Escuela Nacional de Nicaragua, Nicaragua. Obtenido de

<http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/880.pdf>

Gáme, P. I., & Guzmán, P. V. (2010). *Control Interno en las Áreas de*

*Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía .*

Málaga. Obtenido de:

<https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/179/8/978-84-9747-591-4.pdf>.

Garriga, A. (2016). *Recursos Enprojectmanagement.* Obtenido de Identificación de

riesgos: <https://www.recursosenprojectmanagement.com/identificacion-de-riesgos/>

Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). El sistema de control interno para el

perfeccionamiento de la gestión empresarial en Cuba. *GECONTEC Revista internacional de gestión del conocimiento y tecnología,*

<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745> .

González, M. R. (2014). *Marco integrado de control interno*. Obtenido de Modelo COSO III: Obtenido de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Hernandez. (2004). *Metodología de la investigación*.

Hernández, M. (2004). *Metodología de la investigación*.

Hernández, M. (2012). *Metodología de Investigación*. Venezuela.

Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Obtenido de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>

Jiménez, A. C., & Fernández, G. Y. (2017). *DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA COMERCIALIZADORA J&F*. Santiago de Cali. Obtenido de : [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Laurus. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y*. Caracas, Venezuela. Obtenida de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>.

Ley General de Control Interno. (4 de septiembre de 2002). *Ley General de Control Interno*. Obtenido de Control interno : [http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Normativa/NormativaExterna/Ley\\_8292\\_Control\\_Interno.pdf](http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Normativa/NormativaExterna/Ley_8292_Control_Interno.pdf)

- Marcela, C. D., & Lagos, M. M. (2008). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS EN MERCANTIL DE CONFECCIONES LTDA. “MERCÓN”*. Bogotá, Obtenido de:  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1477&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1477&context=contaduria_publica).
- Mejia, D. G., & Padilla, F. P. (2010). *“FORMULACION E IMPLEMENTACION DE UN CONTROL INTERNO AL SISTEMA DE COMPRA, RECEPCION, ALMACENAJE, DESPACHO Y VENTAS DE MERCADERIA EN FERRETERIA ESPINOZA S.A. SEGUN EL MODELO COSO”*. Cuenca, Obtenido de:  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3266/1/TESIS.pdf>.
- Meléndrez, E. H. (18 de 04 de 2006). *Informe de supervisión en Auditoría*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/informe-supervision-auditoria/>
- Mendoza, F. M. (2014). *El control interno del área de almacén y la rentabilidad de la empresa industrial Yefany Inversiones S.A.C. Período 2013*. Trujillo: 2014.
- Much, L. (2006). *Organización diseño de Organizaciones de Alto Rendimiento*. Trillas. Obtenido de  
<http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Trillas%202006%20-%20Libro%20completo.pdf>

- Naranjo, B. (01 de Febrero de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de El proceso de inducción de personal: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal/>
- Nogueira, R. M. (2000). *Evaluación de la gestión universitaria* . Buenos Aires.
- Ordóñez, X. (2015). Establecer el Compromiso que tiene la Alta Gerencia en el Desarrollo del Buen Desempeño Laboral como Generador de Utilidades. *Diplomado en Alta Gerencia*. Universidad Militar de Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13822/ensayo%20Diplomado%20Final%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Osorio, F. A. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas*. Chile .
- Perdomo, M. A. (2004 ). *Fundamentos del control interno* . Mexico : Thompson 9<sup>o</sup> Edición .
- Peréz, S. P. (2007). *Los cinco componentes del control interno*. Obtenido de Gerencia y negocios en hispanoamerica: [www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_contol\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_contol_interno)
- Pérez, Z. K., & Púa, N. G. (2017). *Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas*. Guayaqui. Obtenido de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16864/1/Tesis%20Per%C3%A9z%20y%20P%C3%BAa.pdf>.

Pingo, F. R. (2004). *Manual de Control de Inventarios*. Lima: R.P.F Asesores Consultores.

Porto, J. P. (2014). *Definición de*. Obtenido de Cuentas:  
<https://definicion.de/rendicion-de-cuentas/>

Relat, M. (2010 ). *Introducción a la investigación básica*. Córdoba.

Rivera, A. (29 de Abril de 2014). *Control y monitoreo de proyectos*. Obtenido de  
<https://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/04/29/1776/>

Robledo, A. M. (2015). *EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL ALMACEN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, EN EL PERIODO 2014*. Managua.

Rojas, G. (2005). *Arranque del Centenario de Distribución para Almacenes Gacía*. *Título posgrado*. Universidad Iberoamericana, México. Obtenido de  
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014555/014555.pdf>

Romero, J. (31 de Agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-5- componentes-segun-coso/>

Ruffner, J. G. (2014). *El control interno en las empresas privadas*. Obtenido de Quipukamayoc: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v1i122.5476>

- Ruiz, R. (2007). El Método científico y sus etapas.
- Salgado, L. (2001). Importancia del sistema de control interno en las organizaciones.  
*Ensayo*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá 2001.
- Santos, A. C. (1992). *Evaluación del desempeño*. La habana: Academia.
- Vásquez, N. C., Álvarez, D. I., & Serrato, C. V. (2015). *OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO PYMES DEL SECTOR CÁRNICO DE BOGOTÁ, D.C. - GESTIÓN DISEÑO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN*. Bogotá. Obtenido de:  
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/284/257>.
- Vasquez, R. J. (2019). *El CONTROL INTERNO EN LOS ALMACENES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL PERÚ: CASO EMPRESA COSGAM S.A.C. TRUJILLO, 2018*. Trujillo. Obtenido de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11469/CONTROL\\_INTERNO\\_VASQUEZ\\_RAMOS\\_JENY\\_NOHEMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11469/CONTROL_INTERNO_VASQUEZ_RAMOS_JENY_NOHEMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vega, d. I., & Nieves, A. J. (2016). *Procedimientos para la gestión de la supervisión y monitoreo del control interno*. Obtenido de Ciencias Holguin:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Villamarín, Á. S., & Salazar, C. E. (Junio de 2011). Diseño de un sistema de control interno para la empresa sambel flowers cía.ltda. ubicada en la parroquia. *Tesis de Grado*. Latacunga, Ecuador.

White, J. (7 de Agosto de 2015). *Business admin acces*. Obtenido de Warehousing and inventor y management: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/LOG-WarehousingandInventoryManagement-080219-1938-66870.pdf

## ANEXOS.

### Anexo 1.

#### CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ALMACÉN: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNDO GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL.”

#### “DIAGNÓSTICO”

Estimado (a) colaborador (a):

El presente cuestionario tiene como fin recaudar información acerca de Control Interno dentro de la empresa “Mundo Glass Servicios Generales E.I.R.L”, consta de 25 preguntas, a las cuales se le pide contestar con la mayor certeza que pueda aportar.

De antemano se agradece su valiosa contribución.

**Sexo:**.....

**Edad:**.....

**Cargo:**.....

**Grado de instrucción:**.....

#### INSTRUCCIONES:

Responda los enunciados según su apreciación:

- Marque con una “X” la alternativa que considere correcta.
- Seleccione solo una alternativa por cada pregunta.
- Se le pide por favor que no deje ningún ítem sin responder.

**En caso surjan dudas, consulte a la encuestadora.**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	ALTERNATIVAS			
		1	2	3	4
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	¿Por lo general se siente comprometido con las labores que realiza en su puesto de trabajo?				
2	¿Conoce claramente la estructura de puestos de la empresa?				
3	¿Las relaciones entre compañeros y con sus jefes son satisfactorias?				
4	¿Sus funciones y responsabilidades le han sido asignadas por escrito?				
5	¿Conoce a quien debe reportar su trabajo de su puesto?				
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
6	¿Usted cree que en su área de trabajo existen riesgos que impidan el cumplimiento de sus labores?				
7	¿Se han identificado los principales riesgos del área de almacén?				
8	¿El área de almacén está protegida contra deterioros físicos de infraestructura y de condiciones climatológicas?				
9	¿Ante un acto de riesgo comunica de inmediato a su superior?				
10	¿Se realiza la evaluación de la calidad de recepción de pedidos?				
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
11	¿Se acostumbra realizar controles del stock de la mercadería de manera sorpresiva?				
12	¿Se verifican y se dan conformidad de todas las entradas y salidas de mercadería?				
13	¿Le han asignado sus implementos de seguridad para el cumplimiento de sus labores en el área de almacén?				
14	¿Elabora reportes del movimiento de almacén de manera diaria?				
15	¿Los ingresos y salida de inventarios se encuentran validados con documentos y autorizaciones firmadas?				
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					

16	¿Cuándo ingresó a laborar se le informó sobre las actividades a realizar en la empresa?				
17	¿Informa por escrito periódicamente a su superior sobre los materiales obsoletos o rotas?				
18	¿La empresa realiza capacitaciones o charlas referentes al área de almacén?				
19	¿En el almacén se emiten los reportes de rotación de inventarios?				
20	¿Se comunican los faltantes de los inventarios?				
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
21	¿La empresa realiza actividades de supervisión en el área de almacén?				
22	¿Se realiza la supervisión de la mercadería que ingresa y sale del almacén?				
23	¿La información que presenta la supervisión lo realiza de manera escrita?				
24	¿Se supervisa la disponibilidad y espacio de almacén para la mercadería?				
25	¿Se puede identificar con facilidad la ubicación de cada producto en almacén?				

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Titulo	Problema	Objetivo General	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Técnicas e Instrumentos	Metodología
<b>PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNDO GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL, CAJAMARCA 2019</b>	¿Cuál es el nivel del sistema de control interno en el área de almacén de La empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL – Cajamarca, 2019?	Diagnosticar y proponer la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén en la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL- 2019.	a) Evaluar la situación actual del sistema de control y manejo de existencias en sus almacenes de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.	El nivel del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Mundo Glass Servicios Generales EIRL – Cajamarca, 2019 es deficiente.	Variable 1: Sistema de Control Interno	<b>Técnicas:</b> Encuesta Observación directa	<b>Tipo:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Método:</b> No experimental
			b) Evaluar la estrategia metodológica de gestión de control de almacén que aplica actualmente la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL			<b>Instrumento:</b> Cuestionario	<b>Diseño:</b> Descriptivo  <b>Población:</b> Conformada por 08 personas  <b>Muestra:</b> Es la cantidad de los 08 trabajadores
			c) Evidenciar porque es importante que la empresa Mundo Glass EIRL cuente con un sistema de control interno				
			d) Formular una propuesta de implementación de un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa Mundo Glass Servicios generales EIRL.				

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS - FCEA  
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

##### DATOS GENERALES:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO | : Nelson Mendo Chávez                                     |
| 1.2. CARGO                           | : COORDINADOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS    |
| 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA        | : Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo            |
| 1.4. GRADO ACADÉMICO                 | : Economista  |
| 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO          | : Cuestionario de control interno en el área de almacén   |
| 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO         | : Astolingón Malca Fiorela, Vargas Lozano Yesenia Marisel |
| 1.7. FECHA                           | : 27/02/2019  |

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 -25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94
	Indicadores	8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																78
2. OBJETIVIDAD	Está expresando en conductas observables.															85	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															85	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															76	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															85	
7. CONSISTENCIA	Bisado en aspectos teóricos científicos.															80	
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores.															80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación												75				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															80	

Opinión de aplicabilidad: a) baja      b) regular      c) bueno      d) muy bueno

Promedio de valoración: 80

UNIVERSIDAD PRIVADA "ANTONIO GUILLERMO URRELO"  
 Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas  
  
 Lic. Nelson D. Mendo Chávez  
 DIRECTOR  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
 Firma

#### **Anexo 4.**

### **“PROPUESTA DE NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA MUNDO GLASS SERVICIOS GENERALES EIRL”**

La presente propuesta de Normas de Control Interno para el área de almacén, se ha elaborado teniendo en cuenta las normas del Control Interno COSO 2013, es decir se basa en los 05 componentes que son:

- Entorno de control
- Evaluación de Riesgos
- Evaluación de actividades
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo.

#### **1. Ambiente de control**

- En la empresa se debe contar con un acta de compromiso firmada por el gerente, que permita la implementación del sistema de control interno en el área de almacén.
- La empresa debe tener sus Instrumentos de Gestión mínimos, tales como: Código de Conducta, Código de Ética, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones y su Manual de Procedimientos.
- Deberá designar una comisión interna o contratar a terceros especializados, para llevar a cabo dicha implementación.

- Deben efectuar diversas charlas de concientización para todos los colaboradores, para que puedan asumir voluntariamente el cumplimiento de las normas internas implementadas en el área de almacén.
- Diseñar y optimizar procedimientos formales para la selección y contratación adecuada del personal y establecer un manual de perfil de puestos para cada área, de igual manera asignar sus funciones a cada colaborador de tal manera que los colaboradores conozcan sus responsabilidades establecidas por el gerente y no exista ningún inconveniente al momento de realizar sus actividades dentro del área de almacén.
- Establecer mecanismos y procedimientos formales para la evaluación de desempeño de los trabajadores, orientados a mejorar sus competencias personales y laborales.
- Las funciones del personal deben incluirse en un manual físico del área de almacén, de esta manera cada uno de ellos este informado de su función y sobre todo hacerse responsable al momento de realizarlas.

## **2. Evaluación de riesgos**

- Evaluar las actividades de la empresa para identificar los riesgos a los que se expone, tanto internos como externos; y de esta manera tomar medidas preventivas en el área de almacén.
- Cuando se logre identificar los posibles riesgos a los que se expone la empresa, se debe tomar las medidas necesarias para poder evitarlos de tal manera que ayude hacer un buen manejo de control interno, velando por los bienes de la empresa.

- Evaluar los riesgos periódicamente de los procesos y realizar controles de los procedimientos; de esta manera será más fácil identificarlos en base a las causas y así generar políticas que ayuden a evitar actividades imprudentes que provoquen la ocurrencia de tales riesgos.
- Propiciar el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad a fin de evitar y prevenir daños a la salud en tanto al cambio e instalación de vidrios, facilitando continuamente las EPPS.
- Fijar precios para cada producto que ingresa a almacén, registrar y documentar las entradas y salidas de mercadería, de igual manera los colaboradores deben tener conocimiento que para su control es primordial la siguiente documentación (orden de compra, orden de salida, guía de remisión, facturas, registrar las salidas y entradas en el control de inventario utilizando kardex, tarjeta bincard entre otros métodos).
- Asumir la responsabilidad de la prevención de fraudes, fomentando el compromiso de cada trabajador mediante el escrito cumpliendo el presente reglamento.

### **3. Actividades de control**

- Documentar toda actividad de los productos de almacén, especificando su descripción, marca, modelo, cantidades, precio, año, así como también una codificación; es decir, estandarizarlo.
- Toda la documentación relativa al pedido, recepción y despacho de mercadería deberá mantenerse en custodia en forma ordenada, sistematizada, en buen estado, legible y sin tachaduras.

- Velar por la mercadería dentro del almacén ya que son estrictamente responsables de ello; se debe garantizar su integridad física, funcional y conservación cuidando los aspectos técnicos, administrativos, de seguridad y protección ambiental.
- Revisar constante la mercadería que ingresa y sale de almacén y dar conformidad con un sello de “recibido” en la factura; de igual manera todo tipo de mercadería del almacén será documentado, señalando la descripción, cantidad, codificación y fecha de caducidad.
- Elaborar diagramas de flujo para los procedimientos que se realizan en el área de almacén.

#### **4. Información y comunicación**

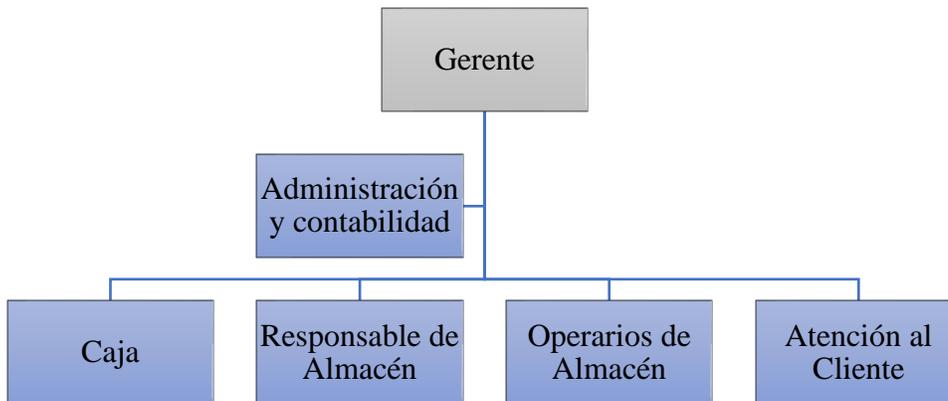
- Implementar herramientas de comunicación, como son reuniones cortas, entrevistas, encuestas, entre otros; y de esta manera mantener informado a los colaboradores acerca de los cambios que se realicen en el área de almacén, nuevas medidas, y saber la opinión del personal respecto a sus funciones.
- Comunicar y difundir esta política a todos los colaboradores de la empresa fundamentalmente al encargado del área de almacén para que relacionen sus actividades y obligaciones individuales con el control interno.
- Recopilar la información de los pedidos que llegan a almacén: fecha de producción, de vencimiento, de llegada, cantidad de productos, presentación, modelo, marca, etc.

- Realizar informes relacionados a los deterioros, alteraciones y caducidad de la mercadería, para poder sustentar la reducción de la cantidad de mercadería afectada e informar a su jefe inmediato.
- Proponer mecanismos para salvaguardar copias de seguridad de la información.

### **5. Supervisión y monitoreo**

- Crear un registro de acciones de monitoreo que controle la eficacia de las actividades desarrolladas en el área de almacén y establecer un formato de reporte de deficiencias en el área de almacén.
- Documentar, archivar y supervisar cada mercadería que entra y sale de almacén; realizar mensualmente el control de las existencias: que estén en óptimas condiciones tanto la mercadería como el lugar de almacenamiento.
- Realizar espontáneamente inspecciones dentro del área de almacén y supervisar que la mercadería que ingresa y sale sean gestionados solo por personal autorizado de almacén.

**Anexo 5.**



*Figura 31.* Organigrama Propuesto para la empresa Mundo Glass.

**Anexo 6.**

**Tabla 33.**

*Artículos en almacén.*

<b>PARABRISAS</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Caterpillar	420-D	30
2	Caterpillar	416	25
3	Chevrolet	LUV	24
4	Chevrolet	Aveo	22
5	Chevrolet	Sail	22
6	Chevrolet	Optra	23
7	Chevrolet	N-300	20
8	Chevrolet	Blazer	25
9	Daihatsu	Aplause	18
10	Daihatsu	TERIOS	19
11	Daiwo	Tico	19
12	Daiwo	Raicer	18
13	Daiwo	Matiz	17
14	Daiwo	Lanos	19
15	Daiwo	Damas	16
16	Ford	320	29
17	Ford	350	30

18	Ford	Scort	35
19	Freightliner	M2	26
20	Honda	Civic	27
21	Honda	Accor	13
22	Hyundai	Accent	22
23	Hyundai	Stares	5
24	Hyundai	H -1	15
25	Hyundai	Porter	6
26	Inca Power	B-40	6
27	Inca Power	B-30	4
28	Iveco	Strail	15
29	Izuzo	Forward	18
30	Jac	Camion	20
31	Junjin	Junjin	15
32	Kia	2700	26
33	Mahindra	Pilcat	5
34	Mazda	Demion	3
35	Mazda	2	4
36	Mazda	Bongo	3
37	Mazda	323	2
38	Mazda	323-bongo	5
39	Mercedes	Accelo	4
40	Mercedes	1720	15
41	Mercedes	sprinter	13
42	Mitsubishi	Libero	45
43	Mitsubishi	Rosa	15
44	Mitsubishi	L-200	43
45	Mitsubishi	Canter	38
46	Mitsubishi	Lancer	25
47	Mitsubishi	Fusso	40
48	Mitsubishi	Canter	42
49	Nissan	Sentra	5
50	Nissan	Sentra V N°14	7
51	Nissan	AD	20
52	Nissan	AD2000	6
53	Nissan	Navara	18
54	Nissan	Datsun	10
55	Nissan	Fiera	12
56	Nissan	Frontier	9
57	Nissan	Xtrail	5

58	Nissan	Pulsar	9
59	Nissan	Bluvir	5
60	Nissan	Urban	25
61	Retroexcavadora	420-E	35
62	Retroexcavadora	420f	42
63	Suzuki	Alto	15
64	Suzuki	Gran Nomade	18
65	Suzuki	Vitara	12
66	Toyota	Hiace	65
67	Toyota	Corola	70
68	Toyota	Hilux	59
69	Toyota	Dina	30
70	Toyota	Provox	30
71	Toyota	Tercel	54
72	Toyota	Starlet	38
73	Toyota	Sprinter	53
74	Toyota	Celica	25
75	Toyota	Coaster	56
76	Toyota	Fielder	54
77	Toyota	RAV	53
78	Toyota	Vits	54
79	Toyota	Yaris	59
80	Tractor	FIJA	56
81	Volswagen	Amarok	15
82	Volswagen	Brasilero	20
83	volswagen	Aleman	22
84	Volvo	F6	20

**JEBES**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>	<b>Medidas</b>
1	Alambrado	E.18	200m
2	Canal doble	R-200	130m
3	Canal N-12	R-201	160m
4	Corredizo	E.1298	145m
5	Cromado	D.2563	578m
6	Dodge	R-18	173m
7	Clip	R-677	612m
8	Greca	R-6321	180m
9	Maletera	M-1456	230m
10	Máquina	E.1326	190m
11	Plano	1/15-1/8	220m

12	Tapabarro	R-4392	380m
13	Toyota	R.45	138m
14	Visel	R-60	143m
15	Z	R-10	290m
<b>PEGAMENTOS</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Marca</b>	<b>Contenido</b>	<b>Unidades</b>
1	Sikaflex 227	300ml	90
2	Sikaflex 227	600ml	100
3	Silicona	300ml	98
4	Sika titan	300ml	50

<b>MICAS</b>				
<b>Ítem</b>	<b>Colores</b>	<b>Espesor</b>	<b>Medidas</b>	<b>Cantidad</b>
1	Blanco	1.25MM	1.27*1.87	100
2	Amarillo	2.15MM	1.27.1.87	122
3	Azul	3.05MM	1.27*1.87	115
4	Rojo	4.00MM	1.27.1.87	48
5	Verde	5.00MM	1.27*1.87	27
<b>VIDRIOS</b>				
<b>Ítem</b>	<b>Tipo</b>	<b>Espesor</b>	<b>Medidas</b>	<b>Cantidad</b>
1	Templado	6mm	2.14*3.30	15
2	Laminados	3mm	2.14*3.30	16
3	Doble acristalamiento	8mm	2.14*3.30	8

<b>CINTAS</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Masqué	188
2	Adhesiva	275
3	Doble cara	86
4	Embalaje	153

**Anexo 7.**

- Orden de pedido.

<b>Mundo Glass S.G EIRL</b> RUC: 20529576481 Jr. Alfonso Ugarte N°300					<b>ORDEN DE PEDIDO</b>	
					Fecha:	
					N°Orden:	
Cliente:						
N° Cel:						
Ítem	Cantidad	Marca	Modelo	Año	Descripción	Medidas
<b>Observaciones:</b>						
Firma			Firma			
Solicitado por:			Aprobado por:			
Nombre:			Nombre:			
DNI:			DNI:			

Figura 32. Formato de orden de pedido.



**Anexo 9.**

- **Orden de Salida.**

<b>Mundo Glass S.G EIRL</b> RUC: 20529576481 Jr. Alfonso Ugarte N°300			<b>ORDEN SALIDA</b>		
			Fecha:		
			N°Salida:		
Cod	Cantidad	Descripción	Destino	Concepto	Hora de Salida
<b>Observaciones:</b>					
Firma			Firma		
Pedido por:			Autorizado por:		
Nombre:			Nombre:		
DNI:			DNI:		

Figura 34. Formato orden de salida.



**Anexo 11.**

- **Fotos de almacén**



*Figura 36. Fotos de Parabrisas delantero.*



*Figura 37. Fotos de lunas delanteras y posteriores.*



*Figura 38.* Fotos de parabrisas posteriores y Laterales



*Figura 39.* Foto de micas y vidrios.



Figura 40. Foto de jebes.



Figura 41. Fotos de Cintas y pegamentos