





















**12.9%**

Resultados del Análisis de los plagios del 2023-09-20 15:22 UTC

15. RODRIGUEZ Y SANCHEZ.pdf

Fecha: 2023-09-20 15:06 UTC

\* Todas las fuentes 77 | Fuentes de internet 71 | Documentos propios 5

- 
- [1]  repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1753/Nataly\_Tesis\_Licenciatura\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
3.2% 57 resultados
- 
- [2]  repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23296/ALMACEN\_CONTROL\_INTERNO\_ZAPATA\_RIVERA\_ROLANDO.pdf?sequence=1  
3.1% 57 resultados
- 
- [3]  repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6289/Sistema\_de\_control\_interno\_y\_gestión\_administrativa.pdf?sequence=1  
2.7% 53 resultados
- 
- [4]  ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaidd\_marco\_integrado\_de\_ci.pdf  
2.7% 45 resultados
- 
- [5]  www.gestiopolis.com/marco-integrado-control-interno-latinoamericano/  
2.3% 39 resultados
- 
- [6]  library.co/document/qo59komy-propuesta-control-interno-basado-modelo-micil-empresa-invercoes.html  
2.1% 44 resultados
- 
- [7]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12575/Alvarez\_CMR.pdf  
2.0% 37 resultados
- 
- [8]  www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf  
1.7% 33 resultados
- 
- [9]  repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22971/CONTROL\_INTERNO\_MICRO\_Y\_PEQUENAS\_EMPRESAS\_Y\_SERVICIOS\_O  
1.7% 40 resultados
- 
- [10]  repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11474/CONTROL\_INTERNO\_VASQUEZ\_RAMOS\_JENY\_NOHEMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
1.3% 36 resultados
- 
- [11]  bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/20981/CB-0554424.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
1.9% 27 resultados
- 
- [12]  repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2166/Candia-Gutierrez-Rudy.pdf  
1.4% 35 resultados
- 
- [13]  tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2641/1/TL\_RivasMuroGraciela\_CornejoChapoñanDoris.pdf  
1.4% 36 resultados
- 
- [14]  rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17936/Ferraro\_Pederzini, G. C. (2020). Análisis del sistema de control interno basado en el modelo COSO.pdf?  
1.2% 23 resultados
- 
- [15]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/22093/1/Reyna\_SLA.pdf  
1.2% 23 resultados
- 
- [16]  repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2318/TS\_HDGR\_2022\_R1.pdf?sequence=8  
1.0% 22 resultados
- 
- [17]  library.co/article/modelo-micil-marco-integrado-control-interno-latinoamericano.y6ew28nz  
0.6% 15 resultados
- 
- [18]  www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html  
0.4% 10 resultados
- 
- [19]  "Nontol y Zafra II.pdf" fechado del 2023-07-26  
0.7% 19 resultados
- 
- [20]  www.auditool.org/blog/auditoria-interna/quince-conceptos-de-control-interno-que-todo-auditor-debe-saber

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Escuela Profesional De Contabilidad y Finanzas**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN  
DE LA EMPRESA GREAT CHEESE E.I.R.L., CAJAMARCA, 2021**

**Bach. Rodríguez Alcántara, Wuiny Luznoemi**

**Bach. Sánchez Zevallos, Adela Viviana**

**Asesor:**

**Mg. Fernando Guerrero Figueroa**

**Cajamarca - Perú**

**Agosto - 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad De Ciencias Empresariales y Administrativas

Escuela Profesional De Contabilidad y Finanzas

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN**

**DE LA EMPRESA GREAT CHEESE E.I.R.L., CAJAMARCA, 2021**

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

Profesional de Contador Público

**Bach. Rodríguez Alcántara, Wuiny Luznoemi**

**Bach. Sánchez Zevallos, Adela Viviana**

**Asesor:**

**Mg. Fernando Guerrero Figueroa**

**Cajamarca - Perú**

**Agosto - 2022**

COPYRIGHT © 2021 by  
WUINY LUZNOEMI RODRÍGUEZ ALCÁNTARA  
ADELA VIVIANA SÁNCHEZ ZEVALLOS  
Todos los derechos reservados

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

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR**

**PÚBLICO**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN**  
**DE LA EMPRESA GREAT CHEESE EIRL, CAJAMARCA, 2021**

**Presidente** : Mg. Carlos Paredes Romero.

**Secretario** : Mg. Manuel Zelada Chávarry.

**Vocal** : Dr. Andrés Gil Jáuregui.

## **DEDICATORIA**

A:

Dios, por mantenernos con salud y por habernos permitido llegar a este momento tan importante de nuestras vidas profesionales, por darnos la fuerza de superar obstáculos y dificultades.

A nuestros padres por ser el pilar más importante dentro de nuestras vidas y por todo su apoyo incondicional brindado durante la educación de la carrera de Contabilidad y Finanzas.

**Las autoras.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios, ser divino por darnos la vida y guiar nuestros pasos día a día.

Gracias a nuestros padres por brindarnos un hogar cálido, y enseñarnos que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr lo anhelado en nuestras vidas.

Gracias a nuestros hermanos y demás familiares por su apoyo incondicional que nos brindaron desde que iniciamos los estudios de esta carrera, por alentarnos y no dejarnos caer durante este trayecto tan importante de la educación.

Al igual agradecemos a nuestra alma máter y profesores por el conocimiento adquirido durante los 5 años de Universidad, así como también a nuestro asesor Fernando Guerrero por su apoyo y orientación en este trabajo de investigación.

Agradecemos también a la empresa GREAT CHEESE E.I.R.L., por habernos facilitado su información desde el inicio hasta el final de nuestro trabajo de investigación.

**Las autoras.**

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación titulado “Sistema de Control Interno y su Impacto en el Área de Almacén de la Empresa Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021” tuvo como propósito señalar el impacto del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021. El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental y de corte transaccional. La población estuvo conformada por 30 personas entre el gerente y sus colaboradores, de la cual se consideró a 18 de personas como muestra poblacional ya que estos son los trabajadores vinculados al área de almacén, siendo el muestreo por conveniencia el utilizado. Los instrumentos que nos permitieron recabar la información necesaria fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, y como técnica utilizamos una entrevista, la cual fue realizada al administrador de la empresa. Los resultados obtenidos y su posterior análisis permitieron llegar a la conclusión de que el impacto del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa es alto (Rho de Spearman = 0.748\*\*), al mismo tiempo las dos variables presentaron una correlación directa, lo que es posible notar al revisar la base de datos y los gráficos derivados de ésta, donde se aprecia que mientras se tenga un sistema de control inadecuado, la gestión de almacén será defectuosa y viceversa. En este mismo sentido, la información derivada del procesamiento de datos también permitió concluir que todos los componentes del control interno impactan (moderada o fuertemente) en la gestión de almacén, destacando el componente entorno de control con un índice de correlación muy cercano a 1 (Rho de Spearman = 0.924\*\*).

**Palabras claves:** sistema de control interno, impacto, almacén, componente.



## **ABSTRACT**

The research work entitled "Internal Control System and its Impact on the Warehouse Area of the Great Cheese EIRL Company, Cajamarca, 2021" had the purpose of pointing out the impact of the internal control system in the warehouse area of the company Great Cheese EIRL, Cajamarca, 2021. The type of research is applied, non-experimental design and transactional. The population consisted of 30 people between the manager and his collaborators, of which 18 people were considered as a population sample since these are the workers linked to the warehouse area, with convenience sampling being used. The instruments that allowed us to collect the necessary information were two questionnaires, one for each variable, and we used too an interview, that technique was applicated to administrator. The results obtained and their subsequent analysis allowed us to conclude that the impact of the internal control system in the company's warehouse area is high (Spearman's Rho = 0.748\*\*), at the same time the two variables presented a correlation direct, which is possible to notice when reviewing the database and the graphs derived from it, where it can be seen that as long as there is an inadequate control system, warehouse management will be defective and vice versa. In this same sense, the information derived from data processing also allowed us to conclude that all internal control components have an impact (moderately or strongly) on warehouse management, highlighting the control environment component with a correlation index very close to 1 (Spearman's Rho = 0.924\*\*).

**Keywords:** internal control system, impact, warehouse.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación .....	1
1.2. Definición del problema. ....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Justificación social.....	7
1.4.2. Justificación metodológica .....	7
1.4.3. Justificación teórica .....	7
1.4.4. Justificación práctica .....	8
1.4.5. Justificación personal .....	8
1.4.3. Justificación académica. ....	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	<b>9</b>
2.1.2 Nacionales .....	11
2.1.3. Locales .....	13
2.2. Bases teóricas .....	15
2.2.2 Control Interno .....	15
2.2.3. Sistema de Control Interno .....	17
2.2.4. Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica. ....	18
2.2.5. Aplicación del marco integrado de control interno latinoamericano según el MICIL (2004) en las medianas y pequeñas organizaciones. ....	20
2.2.6. Componentes del control interno .....	21
2.2.7. Gestión de Almacén .....	27
2.2.8. Tipo de almacenes .....	29
2.2.9. Proceso de gestión de almacenes .....	30
2.3. Definición de Términos Básicos.....	38
2.4. Hipótesis .....	39
 CAPÍTULO III: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	 <b>42</b>
3.1. Tipo de investigación .....	42
3.2. Unidad de análisis, universo y muestra .....	42
3.3. Métodos de investigación .....	43
3.4. Técnicas de investigación.....	43
3.5. Instrumentos .....	45
3.6. Técnicas de análisis de datos.....	47

RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	<b>49</b>
4.1. Resultados .....	49
4.2. Discusión.....	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	<b>70</b>
5.1. Conclusiones .....	70
5.2. Recomendaciones .....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	<b>74</b>
ANEXOS .....	<b>78</b>
ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN .....	<b>78</b>
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	<b>92</b>
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	<b>93</b>
ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	<b>105</b>
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	<b>107</b>
ANEXO 6: DECLARACIONES DE LA EMPRESA .....	<b>109</b>
ANEXO 7:INVENTARIO DE LA EMPRESA GREAT CHEESE MES DE SETIEMBRE DEL 2021.....	<b>113</b>
ANEXO 8:INGRESO DE MERCADERÍA DIARIA MES DE OCTUBRE DEL 2021 ....	<b>115</b>
ANEXO 9: AMBIENTE DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA Y PRODUCTOS LISTOS PARA LLEVAR A TIENDA .....	<b>120</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. Distribución de niveles de clasificación de control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L.....	49
Tabla 4. Distribución de niveles de la clasificación del componente evaluación de riesgos de la empresa Great Cheese E.I.R.L. ....	52
Tabla 5. Distribución de niveles de clasificación del componente actividades de control de la empresa Great Cheese E.I.R.L. ....	54
Tabla 6. Distribución de niveles de clasificación del componente de información y comunicación de la empresa Great Cheese E.I.R.L. ....	55
Tabla 7. Distribución de niveles de clasificación del componente de actividades de supervisión de la empresa Great Cheese E.I.R.L. ....	56
Tabla 8. Distribución de niveles de clasificación de gestión de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L. ....	58
Tabla 9. Correlación entre el control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L. y gestión de almacén. ....	60
Tabla 9. Correlación entre el control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L. y gestión de almacén. ....	60
Tabla 10. Correlación entre el componente entorno de control y gestión de almacén. ....	61
Tabla 11. Correlación entre el componente evaluación de riesgos y gestión de almacén. ....	62
Tabla 12. Correlación entre el componente actividades de control y gestión de almacén. ...	63
Tabla 13. Correlación entre el componente información y comunicación y, gestión de almacén .....	64

Tabla 14. Correlación entre el componente actividades de supervisión y gestión de almacén. .....	65
---	----

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Ranking global de las empresas de lácteos.....	3
Figura 2. Representación de relación de objetivos .....	25
Figura 3. Niveles de clasificación de control interno. ....	50
Figura 4. Niveles de clasificación del componente de entorno de control. ....	51
Figura 5. Niveles de clasificación del componente de evaluación de riesgos. ....	53
Figura 6. Niveles de clasificación del componente actividades de control .....	54
Figura 7. Niveles de clasificación de componente de información y comunicación. ....	56
Figura 8. Niveles de clasificación del componente actividades de supervisión .....	57
Figura 9. Niveles de clasificación de gestión de almacén.....	59

# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema de investigación**

Uno de los principales objetivos que tiene una empresa, si no el principal, es el desarrollar sus operaciones para conseguir beneficios económicos, en el desarrollo de estas operaciones o actividades se pueden encontrar tres alternativas u opciones generales que las empresas pueden llevar a cabo para conseguir estos beneficios: aumentar los precios de sus productos, disminuir sus costos o bien una combinación de ambas. Para elegir una de estas opciones, cada empresa deberá realizar un análisis detallado y profundo de la que más le convendría de acuerdo a sus características y el entorno donde se encuentra. La disminución de costos es una alternativa utilizada por un gran número de empresas y, aunque desarrollar este proceso se puede tornar un tanto complicado, a la larga permite a las empresas tener un método estable para poder manejar el apartado del aumento de sus beneficios económicos.

Para la reducción de costos, una empresa tiene distintas alternativas en donde llevarla a cabo, ya sea en áreas o en procesos; dentro de estas alternativas se encuentra el llevar a cabo un control minucioso de la mercadería; es decir, tener a detalle los niveles de inventario y el contar con políticas para el manejo del mismo. Para esto, es indispensable que las empresas cuenten con una adecuada gestión de almacén, la cual para funcionar en estado óptimo debe estar sustentada y apoyada en un eficiente sistema de control interno.

Las empresas productoras y comercializadoras de alimentos son quienes han colocado un mayor énfasis en el manejo de sus almacenes; actividad lógica viendo la naturaleza de sus insumos y productos. Dentro de este grupo de empresas, encontramos a las que se dedican al rubro de los lácteos.

Dentro de esta industria existen empresas que son productoras y/o comercializadoras de leche y sus derivados con grandes inversiones respecto al manejo de existencias en sus almacenes. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO por sus siglas en inglés) señala que las zonas donde existen una mayor producción de leche y sus derivados son Asia, Europa y Norte América, información que es posible comprobar al ver el informe del Observatorio Internacional del Sector Lácteo (IFCN), donde es posible observar que de las veinte empresas lácteas que más dinero ingresaron el presente año, diecinueve pertenecen a estas tres zonas. Las ventas son por obvias razones el principal apartado que ha permitido a estas empresas posicionarse como las primeras veinte en este informe, sin embargo, si se pasa a analizar lo referente a utilidades, lo que permite a estas empresas seguir encabezando este ranking es el hecho de su capacidad de reducción de costos, ya que sus precios tienen una escala similar. En este sentido, un aspecto fundamental y común que tienen todas ellas en su reducción de costos, es su gran habilidad en lo que respecta al manejo de sus inventarios y todo su proceso logístico. Estas empresas, dada su envergadura, son conscientes que para mantener su competitividad e ir elevando sus márgenes de utilidad, era y es más factible invertir en la creación e implementación de sistemas de control que apoyen la gestión de su almacén y todo lo relacionado a su logística, principalmente porque su comercialización la realizan a gran escala tanto a nivel nacional como internacional, por lo que su planeamiento y previsión respecto a la disponibilidad de sus productos están hechos para que todo este proceso minimice las posibles fallas que se pudiesen originar y les permitan contar con acciones eficaces para responder a éstas.



## Figura 1

### Ranking global de las empresas de lácteos



#### IFCN Top 20 Dairy Processors list by milk intake in 2019

Rank 2019	Company Name	Origin & main operation countries	Milk intake in mill t ME	Estimated turnover per kg milk, in USD	Market share in % of world milk production
1	Dairy Farmers of America	USA	29.0	0.5	3.4%
2	Fonterra	New Zealand / others	21.9	0.6	2.6%
3	Groupe Lactalis	France / others	20.0*	1.1*	2.4%
4	Arla Foods	Denmark / Sweden / others	13.7	0.9	1.6%
5	Nestlé Dairy	Switzerland / others	13.7*	1.3*	1.6%
6	FrieslandCampina	Netherlands / others	11.8*	1.1*	1.4%
7	Saputo	Canada / USA / others	10.5	1.1	1.2%
8	Amul	India	10.3	0.5	1.2%
9	Yili	China	9.4*	1.4*	1.1%
10	Mengniu	China	8.7*	1.3*	1.0%
11	California Dairies	USA	8.1	0.5	1.0%
12	Glanbia	USA / others	8.0	0.5	0.9%
13	DMK	Germany / Netherlands	7.1*	0.9*	0.8%
14	Agropur	Canada / USA	6.5	0.8	0.8%
15	Leprino	USA	5.9*	0.6*	0.7%
16	Land O'Lakes	USA	5.8	0.7	0.7%
17	Müller	Germany / UK / others	5.7*	0.9*	0.7%
18	Danone Dairy	France / others	5.7	2.8	0.7%
19	Sodiaal	France	4.6	1.2	0.5%
20	Savencia	France / others	4.2	1.3	0.5%

*Nota.* Obtenido del observatorio internacional del sector lácteo (2019) ranking global de las mejores empresas de lácteos

En Latinoamérica, los principales productores de leche son Brasil, México y Argentina, en ese orden respectivamente; nuestro país, se encuentra como sexto productor con un 3.44% del total producido en esta región. En Perú, las principales empresas productoras y comercializadoras de productos lácteos son Gloria S.A., Nestlé Perú S.A. y Laive S.A., siendo Gloria la que abarca un mayor segmento de mercado con el 63.4% (Pizarro, 2019); estas empresas destacan sobre otras que funcionan a nivel local en cada zona del país, y aunque aún tienen inconvenientes en el tema de su logística y gestión de inventarios, principalmente por negociaciones con sus proveedores y cuestiones geográficas y sociales, siguen estando aventajadas respecto a empresas locales, debido a

que cuentan con la capacidad necesaria para responder de forma más efectiva ante estos contratiempos.

Dos de estas empresas, Gloria y Nestlé Perú, tienen instaladas sus plantas productoras en la región Cajamarca, ya que esta región se caracteriza por ser una de las principales proveedoras y productoras de productos lácteos; debido a esto, además de estas dos empresas, se han creado diversas empresas locales dedicadas a esta industria. Los contratiempos que han tenido Gloria y Nestlé Perú en esta región, vinculados a su almacén/inventarios han estado y están vinculados más a agentes externos, como temas sociales, aspectos geográficos, entre otros; dado que, para contratiempos internos, que también existen, como acumulación de uno o más tipos de productos, su capacidad de reacción les ha permitido solventarlos de manera oportuna.

Dentro de las empresas locales es posible encontrar a Huacariz, Tongod y Chugur, como las más conocidas, siendo esta última la que tiene como una de sus principales comercializadoras a la empresa que es materia de este trabajo. Como se viene mencionando, los inconvenientes en la gestión de inventarios se dan hasta en empresas multinacionales, sin embargo, su capacidad de respuesta es uno de los motivos que las ha ido sosteniendo en el tiempo. En este sentido se ha podido ver que las empresas locales son cuidadosas en realizar sus procesos logísticos correctamente desde el inicio, ya que aún no tienen una capacidad de respuesta óptima para atender fallas que se puedan dar durante o al final del proceso.

Este cuidado de su logística, aun siendo bueno y de gran ayuda, está dado de una manera básica, por lo que, aunque las sedes principales cumplen sus procesos de buena manera, los problemas se dan en su mayoría en el proceso de comercialización. Es el caso de la comercializadora de Lácteos Chugur, la empresa Great Cheese E.I.R.L.

Great Cheese E.I.R.L., instauró un sistema de control desde el inicio de sus operaciones (año 2017) pero no le ha añadido mejoras ni ha sido actualizado a lo largo de estos años, lo que se ha visto reflejado en confusión de los trabajadores sobre sus responsabilidades, incumplimiento de normas, ausentismo de valores, falta de equipos de protección personal, ausencia de señalizaciones de zonas de mayor riesgo, falta de identificación de trabajadores vulnerables, realización de actividades de control concurrente (dejando de lado el control previo y posterior), pérdida de interés por compartir y hacer conocer los valores y cultura organizacional, así como los objetivos y metas de la empresa, canales poco convencionales de comunicación interna, documentos de gestión desactualizados como MOF, políticas, diagramas de flujo y formatos de indicadores de rendimiento. Al mismo tiempo conforme la producción iba aumentando los niveles de stock, se empezaron a generar inconvenientes relacionados a su almacén como fallas en el registro de los existencias, mercadería que se vuelve obsoleta, faltantes de mercadería, incumplimiento en la entrega de pedidos, acumulación excesiva de uno o más productos, menor rentabilidad, entre otros; generando sobrecostos, pérdida de tiempo, ventas canceladas, disconformidad en los clientes e inconsistencias entre los resultados esperados y los resultados reales.

Ante lo mencionado, es que consideramos necesario conocer cuál es el nivel de impacto que tiene el actual sistema de control interno con el que cuenta la empresa Great Cheese E.I.R.L. sobre su área de almacén y todo lo concerniente a inventarios, para de esta manera, tener un mayor y mejor conocimiento sobre la situación real en la que se encuentra la empresa y determinar si es necesario que realice cambios en su accionar y la manera de llevarlos a cabo.

## **1.2. Definición del problema**

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

¿Cómo impacta el sistema de control interno en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo impacta el Entorno del Control Interno en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?

¿Cómo impacta la Evaluación de Riesgos en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?

¿Cómo impacta las Actividades de Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?

¿Cómo impacta la Información y Comunicación en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?

¿Cómo impacta las Actividades de Supervisión en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de impacto del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de impacto del Entorno del Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

Determinar el nivel de impacto de la Evaluación de Riesgos en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

Determinar el nivel de impacto de las Actividades de Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

Determinar el nivel de impacto de la Información y Comunicación en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

Determinar el nivel de impacto de las Actividades de Supervisión en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### ***1.4.1. Justificación social***

El presente trabajo desde una perspectiva social, va a promover y exaltar lo importante que es el que una empresa cuente con un sistema de control y lo implemente de manera óptima para ayudar y mejorar la gestión de su almacén, permitiéndole tener procesos logísticos eficaces de sus productos y disminuyendo mermas que influyen negativamente en el apartado económico; por lo tanto, las Mypes que consideren lo mencionado tendrán mayores ahorros, los cuales podrían ser derivados a la contratación de más personal, generando puestos de trabajo en la zona y por ende mayores oportunidades de desarrollo.

##### ***1.4.2. Justificación metodológica***

Metodológicamente la investigación se justifica porque los instrumentos que se aplicaron fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, al mismo tiempo que ambos están basados una escala que ya ha sido contrastada y utilizada en diversos estudios: la escala de Likert. De igual manera, todo el trabajo se ha realizado bajo métodos científicos específicos, lo que permitirá que los resultados obtenidos sirvan como antecedentes y cimiento de otras investigaciones similares.

##### ***1.4.3. Justificación teórica***

La investigación, desde la parte teórica, se sustenta debido a que los resultados que se obtuvieron en base a fundamentos teóricos de control interno, que en esta oportunidad se enmarcan en el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano y

de gestión de almacén, permitieron ampliar el conocimiento sobre cómo es que un sistema de control de este tipo impacta en el almacén y su gestión de una pequeña empresa.

#### ***1.4.4. Justificación práctica***

Mediante los resultados obtenidos, en este trabajo se pudo señalar y conocer de qué manera impacta el sistema de control interno implementado en el área de almacén de donde se realiza el trabajo. Lo que permitirá que la empresa tome acciones específicas dependiendo de si el impacto es favorable o no.

#### ***1.4.5. Justificación personal***

Desde un punto de vista personal, el presente trabajo se justifica porque nos ha permitido emplear los conocimientos aprendidos a lo largo de nuestra formación profesional en un entorno con problemas palpables y mejorables; de esta manera se ha podido identificar errores y posibles mejoras que ayudarán el buen desarrollo de la empresa donde se desarrolló el trabajo. Al mismo tiempo, la óptima realización de esta investigación nos va a permitir alcanzar la obtención del título profesional, documento fundamental para el crecimiento laboral y profesional.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Pérez y Púa (2017) en la tesis para optar al grado de Contador Público “*Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas*”, llevada a cabo en la Universidad de Guayaquil, ciudad de Ecuador, plantearon como objetivo general de su trabajo, el diseño de un manual de control interno administrativo y contable, para el mejoramiento del manejo de los inventarios en las empresas importadoras que se encuentran en la ciudad de Guayaquil, el tipo de investigación fue descriptiva y exploratoria, en la que concluyeron con ideas como: que en las importadoras no cuentan con un manual o documento que se relacione con el control interno administrativo y contable que les permita guiarse a los empleados de las diversas área de esta empresa; por este motivo sus inventarios quedan expuestos a que sucedan eventos no deseados que puedan alterar sus operaciones, y al mismo tiempo que sus locales que funcionan como almacén carezcan de directrices que permitan un óptimo almacenamiento de los productos.

Las autoras en esta tesis destacaron lo relevante que es tener un documento o un manual para el control interno en la parte administrativa y contable, ya que este sirve como directriz para los trabajadores porque al no existir inventarios correrían el riesgo que sean afectadas sus operaciones, activos, así como también la liquidez financiera de la empresa.

Cevallos y Lino (2017) en su tesis titulada “Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redima”, realizada en la Universidad Nacional de Guayaquil, ciudad de Ecuador; pretenden como objetivo general, realizar el análisis del modelo de control interno y cómo afecta en los Estados Financieros. El diseño de su

investigación es no experimental; en la misma concluyen que: la Red de dispensarios médicos Redima tienen inconvenientes en lo que respecta al tema de inventarios lo que perjudica la revelación de los estados financieros y en base a lo analizado se comprueba que la ausencia de controles internos en inventarios influye en su valoración; al mismo tiempo la poca demostración de los pedidos de medicinas, procedimientos mínimos para administrar los inventarios, y la inexistencia de guías para manejar la mercancía, son riesgos altamente preocupantes conforme a la probabilidad y el impacto, y están malogrando parcialmente los inventarios.

En este trabajo de investigación las autoras recalcaron que, es importante evaluar controles internos en un activo que es muy delicado como el inventario, estos controles ayudan a proteger los activos de la empresa porque al evaluar dichos controles se identifica el riesgo en el momento adecuado.

Yépez (2018), en su tesis de maestría titulada “El Control Interno basado en el Coso III, a los procesos de gestión del Área Financiera del Concesionario Imbauto de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”, desarrollada en la Universidad Técnica del Norte Instituto de Postgrado, ciudad de Ecuador, estableció como objetivo general: “Elaborar el Sistema de Control Interno basado en el COSO III, a los procesos de Gestión del Área Financiera del Concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura” (p.53). La autora eligió su tipo de investigación, la de tipo cualitativo, de la que extrajo las conclusiones siguientes: “existe un nivel bajo de control interno debido a que no hay metodología para desarrollar los controles de cada uno de los subprocesos, no se encuentra una base teórica de Evaluación del Sistema de Control Interno que permita conocer las debilidades y oportunidades a explotar dentro del Sistema de Control, en la empresa Imbauto S.A. No se encuentra establecida una metodología de evaluación de los Procesos de Gestión del Área Financiera basada en



el Sistema de Control Interno COSO III y al ser evaluado por la metodología del COSO III presenta un Grado de Desarrollo INCIPIENTE argumentando la necesidad de aplicar nuevos y mejores controles al proceso.

En este trabajo de investigación, la autora resaltó la importancia de contar con un plan de evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Gestión del área financiera para así establecer el grado de cumplimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno, con el fin de ayudar a los procesos de las áreas.

### **2.1.2. Nacionales**

Correa y Galloso (2018) en su tesis para obtener el título profesional de Contador Público titulada “El Control Interno basado en el Informe COSO III y su influencia en el área de producción de la curtiembre ecológica del Norte EIRL, Distrito de la Esperanza, año 2018”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, ciudad de Trujillo- Perú, sostienen que en su trabajo de investigación buscaron determinar cómo es que la implementación del control interno basado en el informe COSO III, ayuda en lo que respecta al área de producción de la Curtiembre Ecológica del Norte E.I.R.L, enmarcando todo esto como su objetivo general; para su estudio aplicaron el diseño pre-experimental. Concluyen destacando que el control interno basado en el informe COSO III, facilitó aclarar cada acción establecida para su proceso de producción respectivo, registros, y labores del personal; al mismo tiempo posibilitó tener a la mano un mayor número de registros para el control de cada proceso, realizando los elementos del informe COSO III y alcanzando los objetivos por los que fue elaborado.

Se tomó esta tesis como antecedente, porque los autores indicaron que es muy relevante implementar un sistema de control interno porque ayuda a detectar errores de registro de información, a planificar qué existencias necesitas tener y a cuáles darle

salida. También con ayuda de un profesional en este tipo de control se podrá mejorar el control implementado ya que estará constantemente en capacitación.

Centeno y Zavaleta (2019) en su tesis titulada “Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el Distrito de El Agustino, año 2018”, elaborada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, ciudad de Lima- Perú, establecieron como objetivo general, señalar si el sistema de control interno, basado en el modelo COSO 2013 influye en la administración empresarial, de las entidades dentro del sector construcción de edificios. Trabajaron con una metodología mixta, debido a que aplicaron para el recojo de datos la entrevista a profundidad y la encuesta como instrumentos de investigación. Los realizadores llegan a concluir que, en base a los estudios y los análisis estadísticos realizados, pudieron confirmar que el sistema de control interno incide de manera positiva en la administración empresarial de las empresas del sector construcción.

Este trabajo de investigación se eligió como antecedente porque los realizadores señalaron que, se debe realizar una evaluación a nivel de principios y componentes del Sistema de Control Interno tomando en cuenta el modelo COSO 2013 en el sector de construcción de edificios, de esa manera encontrar los errores de control y diagnosticar el estado circunstancial actual del mencionado sistema de control en la organización.

Vásquez (2019), en su trabajo de investigación para optar al título profesional de Contador Público titulada “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”, desarrollada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, ciudad de Chimbote- Perú, estableció su objetivo general como sigue: “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. Utiliza un diseño de investigación no experimental – descriptiva; y concluye que, en la Empresa “COSGAM S.A.C” destaca de su control interno el hecho de que no realice un monitoreo óptimo a los materiales desde que salen de almacén hasta su lugar de llegada, lo que no permite tomar decisiones eficaces y ocasiona que crezca la merma de materiales.

Esta tesis se eligió, porque la autora resalta la importancia de poseer un manual de funciones para que se defina los actos a realizar en cada área y lo relevante de capacitar al personal para que puedan desenvolverse de una mejor manera, también supervisar constantemente la salida de material, desde el almacén hasta el punto de trabajo y finalmente organizar, verificar los materiales y productos con los que cuenta la empresa.

### **2.1.3. Locales**

Azula y Guevara (2018), en su tesis llamada “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Transportes Acuario SAC para los periodos 2016-2017”, llevada a cabo en la Universidad Privada del Norte, en la ciudad de Cajamarca, busca “determinar la incidencia del control interno, mediante el modelo COSO en la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario SAC, para los periodos 2016 – 2017”. El tipo de investigación del trabajo es no experimental; del mismo concluye que el grado de ejecución de los cinco componentes del modelo COSO en la entidad es insuficiente, porque los valores de ejecución de estos niveles se encuentran entre el 28% y el 46%; lo que significa que ninguno de los componentes logra obtener, aunque sea un valor del 50%.

Los autores de esta tesis señalan lo ideal de implementar el control interno COSO en el área administrativa para que tengan un buen resultado en el mercado, así

como también la implementación de procedimientos de evaluación de riesgos y su establecimiento en los archivos, de un manual de políticas y de llevar a cabo evaluaciones periódicas de supervisión en la empresa.

Flores y Gutiérrez (2018) en su tesis titulada “El Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC, Cajamarca 2018”, realizada en la Universidad Privada del Norte, ciudad de Cajamarca, indican que el objetivo general de su investigación es “determinar la influencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC”. Esta investigación es de tipo no experimental; y después del análisis de resultados, las realizadoras, llegan a concluir que hay una influencia importante del control interno de inventarios, en la rentabilidad de la empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC. Lo que significa una influencia positiva en la rentabilidad.

Se consideró este trabajo porque las autoras indican que, es necesario contar con un control interno de inventarios ya que ayuda a tener una mayor supervisión de las existencias propias, esto también mitigará los riesgos para el logro de objetivos a niveles permisibles y permitirá extender operaciones de control mediante políticas y procedimientos que se creen en el organismo.

Bautista y Cueva (2020), en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de Contador Público titulada “Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones laborales en el grupo Fogón Dorado E.I.R.L de la Ciudad de Cajamarca 2018”, elaborada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, ciudad de Cajamarca, precisa como objetivo general de su trabajo el determinar cómo el control interno incide en el cumplimiento de las obligaciones laborales en el Grupo Fogón Dorado E.I.R.L. Su trabajo se caracteriza por ser de tipo no experimental

de corte transversal; en el mismo destaca como conclusión que el grupo Fogón Dorado no ha llevado a cabo un sistema de control interno que le ayude a reducir eventualidades encontradas como: ausencia de políticas, de un manual de organización y de un reglamento interno de trabajo. Sumado a lo mencionado, la empresa no cuenta con un ambiente de control, tiene debilitado su proceso de evaluación de riesgo y no puede prever sucesos inesperados en lo respectivo a las actividades de control. Finalmente, lo que acarrea en errores al momento de tomar decisiones es la ausencia de auditorías internas laborales.

Consideramos esta investigación porque las autoras mencionan lo sobresaliente de tener implementado un reglamento interno, manual de organización y funciones y un cuadro para asignación de personal, debido a que ayudará a manejar de la mejor manera a la empresa, y al mismo tiempo definir políticas de gestión, financieras y del personal que ayude al ordenamiento de dicha organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema**

Como primer punto es importante conocer el significado de sistema de una manera general pero abocada al aspecto científico, para esto, qué mejor que mencionar la definición que hace Bunge (1999) citado por Antequera (2012) “un sistema es un objeto complejo donde cada una de las partes o componentes están conectadas con otras partes del mismo objeto, de tal manera que la totalidad posee algunas características que le faltan a sus componentes (propiedades emergentes). Un sistema puede ser conceptual o concreto, pero no ambos”. En base a esta definición es que se enmarcará el presente trabajo.

### **2.2.2. Control Interno**

Para poder entender lo que significa un sistema de control interno, es necesario conocer cada aspecto por separado. Ya se mencionó qué es un sistema; ahora, conoceremos el significado de control interno, basándonos en distintas definiciones de especialistas en el tema.

Según Ramón (2004), “el control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos”.

De acuerdo con la Auditoría Superior de la Federación Mexicana ASF, (2014) menciona que:

El control interno es un proceso realizado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una Institución, con objeto de brindar un cuidado razonable acerca del logro de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción. Este control incluye planes, métodos, programas, políticas y procesos llevados a cabo con el fin de alcanzar el mandato, la misión, el plan estratégico, los objetivos y las metas institucionales. Asimismo, constituye la primera línea de defensa en el cuidado de los recursos públicos y la prevención de actos de inmorales.

Otra institución que por su misma naturaleza brinda una definición sobre el tema es la Contraloría General de la República CGR (2014), la cual afirma que:

Es un procedimiento integral de manejo llevado a cabo por el titular, funcionarios y servidores de un organismo, que está delineado para afrontar los riesgos en las actividades de la administración y para brindar seguridad de que,

en el logro de la misión de la organización, se alcanzarán los objetivos de esta, por lo tanto, es la gestión misma dirigida a disminuir los riesgos (p. 9).

Podemos mencionar entonces, basándonos en las definiciones tomadas, que el control interno es un hecho fundamental que se debe llevar a cabo en el interior de un organismo público o privado para que desarrolle sus acciones de una forma eficaz; este control, deberá estar a cargo de altos funcionarios y/o directivos para garantizar transparencia y así orientarlo hacia el alcance de objetivos.

### **2.2.3. Sistema de Control Interno**

Visto ya lo que es Sistema y Control Interno, es momento de conocer cómo es que se define un Sistema de Control Interno; es decir, conocer cómo es que funcionan ambos conceptos en conjunto, para esto consideramos necesario tomar como base definiciones de algunos autores e instituciones.

Chiavenato (2004) lo define como:

Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración para asegurar, hasta donde sea posible, la conducción del negocio en orden y de manera eficiente, incluyendo la adhesión a las directrices de la administración, el cuidado de archivos, la prevención y descubrimiento de fraudes y errores, la exactitud y fiabilidad de los registros contables y la preparación a tiempo de la información financiera confiable (p. 34).

Para el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú (2016), un Sistema de Control Interno (SCI) es “el conjunto de acciones, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos; incluyendo también las actitudes de las autoridades y del personal, organizado e instituido en todo organismo del Estado” (p. 4).

Existen diversas definiciones acerca del tema mencionado, las cuales coinciden en recalcar que es una característica esencial con la que debe contar una organización,

ya que su implementación acercará más a un óptimo uso de los recursos y por ende al logro de manera eficiente de los objetivos institucionales. Para implementar este control existen varios modelos, así como varios lineamientos que seguir para realizarlo de manera ordenada; dentro de los más conocidos tenemos: el COSO (USA), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica).

#### ***2.2.4. Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica.***

El trabajo elegido ha sido realizado en una pequeña empresa, por lo que el sistema de control interno que se adecúa de manera más oportuna a la entidad es el sistema basado en el Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL), ante este motivo es importante conocer más de cerca y de manera más específica a este modelo.

Según el Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL, 2004):

Las 3 últimas décadas, desde 1980 en adelante, fueron perjudiciales para los países Latinoamericanos y las empresas ahí existentes. Los resultados macroeconómicos y de desarrollo alcanzado arrojan resultados muy pobres. Las diferencias económicas entre las personas ricas y aquellas personas no ricas cada vez se han vuelto más grandes; mientras que los primeros han ido poseyendo todo, los segundos han ido padeciendo falta de recursos para encontrar alimentos y satisfacer sus necesidades básicas. Se tiene conocimiento que el 43% de la población latinoamericana vive en situación de pobreza. Estos desequilibrios están basados en modelos utilizados por los países para planificar, llevar a cabo su trabajo y motivar su desarrollo. Ante esta necesidad, se ha solicitado que se incorporen reformas políticas que permitan una



participación de todos los pobladores. De manera consecuente, estos procesos, requieren modificaciones primordiales en el diseño y ejecución de herramientas como son los controles internos en el sector público y privado. Los cambios de manera estructural que deben tener nuestros propios territorios están coherentemente ligados a conceptos actuales de control interno. (p. 6).

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano – MICIL (2004) se enfoca a escala universal y específica. A escala universal: entorno a los poderes de un Estado, grupos relevantes de la economía, organizaciones públicas concretas, numerosas ocupaciones de las organizaciones privadas, entidades de la sociedad civil y municipalidades. A escala específica: se enfoca a las unidades de realización y/o a las primordiales ocupaciones que se han tenido en cuenta en el modelo genérico de la entidad.

MICIL (2004) nace como fruto de la investigación y debates de discusión en diversos seminarios, también tiene como base normas que han sido realizadas por diversas Instituciones Superiores de Auditoría (ISA's) de América Latina sobre esta disciplina; al mismo tiempo otros organismos profesionales que han influido en su crecimiento de este Marco Integrado son el de contadores públicos, facultades especializadas en administración, derecho, finanzas, economía, universidades y distintas disciplinas.

Conforme a la descripción de MICIL (2004), control interno es un procedimiento realizado por todos los niveles jerárquicos y el personal que compone una entidad, de esta forma configurar de forma razonable el desarrollo de sus actividades en forma óptima y positiva, la veracidad de la información del sector financiero y de administración, el cuidado de los activos, y el cumplimiento de los aspectos legales y reglamentarios. El mencionado control está dividido en 5

componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

### ***2.2.5. Aplicación del marco integrado de control interno latinoamericano según el MICIL (2004) en las medianas y pequeñas organizaciones.***

Conforme al MICIL (2004), “Las investigaciones realizadas para definir los nuevos conceptos de control interno estuvieron direccionadas a las grandes corporaciones, donde los cumplimientos de las solicitudes técnicas resultaron placenteros” (p.15). Para las PYME son adaptables el enfoque, el concepto, los componentes, los factores y las herramientas del marco integrado de control interno. Los ajustes necesarios para diseñar lo planificado en estas entidades y, para planear un diseño y evaluación óptima deben estar vinculados con los agentes y los principios a ser revisados.

Los componentes que incorporan cada elemento del mencionado control tienen que ajustarse, en primer lugar, referente a los requisitos de modelo y después en correlación a la evaluación. En ese sentido, en palabras del MICIL (2004), “Los cinco componentes del control Interno son adaptables en su totalidad para las medianas y pequeñas empresas, no obstante, el detalle y contenido de los factores que conforman cada componente se describe en un instructivo o manual para promover su aplicación por todo el personal” (p. 15).

En el sector público, una entidad dependiendo a su tamaño puede tener restricciones para establecer un código de conducta ético propio debido a que si depende de otro organismo más grande estará sometido al código de conducta elaborado por dicho organismo. Además, de acuerdo con el MICIL (2004), y basado con lo mencionado en el párrafo anterior se pueden encontrar aspectos contenidos en leyes y directrices vinculadas a las apariencias básicas del código que será publicado y

concentrado por todas las entidades dentro de un mismo rubro. Lo importante de todo esto es que tanto el directorio como el personal operativo del organismo conozca y realice los principios éticos y valores que rigen a la organización en la que estén ubicadas, en el marco del cumplimiento de sus actividades.

Por otro lado, en el sector privado, un organismo ya sea pequeño o mediano por lo general tiene un dueño particular o pertenece a una agrupación reducida de socios, los que por el beneficio propio de la empresa buscarán a partir del primer hasta el último trabajador instruirlos acerca de la conducta ética y los valores que deberán cumplir en el avance de sus actividades; al mismo tiempo darán a conocer también los instrumentos de ética que han sido elaborados por organismos de supervisión. Obviamente, en lo concerniente al dueño o grupos de socios este control tendrá como finalidad cuidar su patrimonio, activos y permitir decidir de la mejor manera para que optimicen el cumplimiento de las operaciones.

#### **2.2.6. Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes integrados.

**Entorno de control.** Para Barragán et al. (2016) el entorno de control:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados

del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema del control interno” (p. 53).

**Evaluación de riesgos.** Conforme a Barragán et al. (2016):

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas o internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico o interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán” (p. 53).

Por lo tanto, un aspecto importante previo a la evaluación de riesgos es el que se establezcan fines vinculados a los niveles estratégico, táctico y operativo de la entidad. Para ello, el nivel estratégico deberá conceptualizar de manera clara, precisa y concisa las metas operativas, de información y de cumplimiento, para poder reconocer y analizar los posibles riesgos que puedan existir en todos estos fines.

También, acorde a Barragán et al. (2016), la parte estratégica de la entidad debe tener en cuenta la adecuación de sus objetivos. El nivel estratégico en lo que respecta a la evaluación de riesgos tendrán en cuenta la influencia que puedan tener en el entorno interno y externo de su entidad, variaciones que se produzcan, y que a la vez originen ineficacia en el desarrollo de control interno.

**Actividades de control.** Son las medidas creadas a través de políticas y procesos que aseguran que se lleven a cabo los aprendizajes de la dirección para

disminuir los riesgos con impacto potencial en los fines. Las ocupaciones de control se efectúan en cada uno de los niveles de la organización, en las diversas fases del desarrollo de comercio, y en el entorno tecnológico. Conforme a su naturaleza, tienen la posibilidad de ser preventivas o de detección y tienen la posibilidad de comprender una vasta gama de ocupaciones manuales y mecanizadas, ejemplificado por autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del manejo empresarial. La separación de funcionalidades comúnmente está incorporada en la descripción y uso de las ocupaciones de control. En esas zonas no es viable una idónea segregación de funcionalidades, la dirección debería desarrollar ocupaciones de control alternativas y compensatorias.

**Información y Comunicación.** Tener la información es primordial para que la empresa consiga realizar sus obligaciones de control interno y toleren la obtención de sus fines. La dirección requiere información sobresaliente y de calidad, así como de fuentes internas como externas, ayudando al cumplimiento del resto de elementos del control interno. En términos de Barragán et al. (2016) “La comunicación es el proceso constante e iterativo de conceder, compartir y obtener la información elemental. La comunicación interna es el medio por el que la información se difunde por medio de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Aquello hace viable que el personal puede recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control tienen que ser tomadas seriamente” (p. 54). Entonces, la comunicación externa sigue 2 finalidades: informar, de fuera hacia el interior de la entidad, información externa importante y conceder información interna importante de dentro hacia fuera, en contestación a los requisitos y perspectivas de conjuntos de interés externos.

**Actividades de Supervisión.** Las evaluaciones sucesivas, las evaluaciones autónomas o una unificación de las dos se usan para establecer si todos los 5 elementos del mencionado control, integrados los controles para consumir los inicios de cada elemento, permanecen presentes y actúan correctamente. Las evaluaciones sucesivas, que permanecen incorporadas en el desarrollo de comercio en los distintos niveles de la organización, proporcionan información apropiada. Las evaluaciones particulares, que se llevan a cabo constantemente, tienen la posibilidad de cambiar en relevancia y continuidad necesitando de la evaluación de peligros, el valor de las evaluaciones sucesivas y distintas apreciaciones de la dirección. Las soluciones se evalúan relacionando con los principios fundados por los reguladores, diferentes organizaciones identificadas o la dirección y el consejo de gestión, y las insuficiencias se informan a la dirección y al consejo, de acuerdo corresponda.

**Relación entre objetivos y componentes.** Coexiste una correlación directa entre los objetivos, que es lo que una empresa se esmera por lograr, los componentes, que simboliza lo que se requiere para alcanzar los objetivos y la estructura organizacional (las áreas, organismos jurídicos y demás). El vínculo puede ser graficado en forma de cubo.

- ✓ Tres secciones de objetivos- operativos, de información y de cumplimiento- están graficadas por columnas.
- ✓ Cinco componentes están representados por filas.
- ✓ Estructura organizacional del organismo representada por la tercera dimensión.

**Figura 2**

*Representación de relación de objetivos*



*Nota.* Obtenido de Instituto de Auditores Internos de España (2013)

**Objetivos del control interno** De acuerdo con el MICIL (2004), “la definición del control interno integrado establece las categorías generales de los objetivos de este y pueden servir de referencia básica para que la administración defina los objetivos para la organización de manera puntual” (p. 37).

El Marco Integrado de Control Interno (2004) dispone tres categorías de objetivos, que autorizan a las empresas hacer énfasis en varios aspectos de este tipo de control:

**Objetivos operativos.** De acuerdo con el MICIL (2004), realizan alusión a la creación de datos financieros y operativos confiables, apropiada y verdadera de las actividades llevadas a cabo por la entidad; permanecen ubicados por disposiciones normativas expertas, de las entidades reguladoras y de control, como también los requisitos de los organismos financieros y de inversión. La gestión preeminente está a cargo por completo de asegurar la fiabilidad de información del apartado financiero y su divulgación conveniente, total y legalizada, accesible

para los usuarios internos del organismo y los requisitos externos por las interrelaciones de la organización.

Como lo plantea el MICIL (2004), las afirmaciones requeridas e indispensables para la preparación y presentación de información, por parte del organismo son:

Existencia o efectividad. Los documentos muestren los intercambios y las operaciones verdaderas que realmente sucedieron en el ciclo al que competen los informes.

Totalidad o integridad. Los reportes contengan cada uno de los procedimientos e intercambios que estaban obligados a ser identificadas y estén reconocidas en los sistemas e integrados en los informes de resultados.

Derechos y obligaciones. Los derechos y las obligaciones sabidos a la fecha límite y muestra de los informes se han añadido cabalmente.

Valoración o asignación. Los importes producidos por las operaciones e intercambios del organismo hayan sido anotados y notificados conforme a la metodología adoptada y a las ordenes legales, obligadas y contractuales adaptables. También, que las valoraciones son matemáticamente precisas en su importe y están apropiadamente sostenidas, reconocidas y abreviadas en los registros y archivos de la empresa.

Presentación y desglose. La información implicada en los informes financieros y de gestión estén correctamente asociadas, organizadas y explicadas. El detalle, en el caso de los estados financieros, hace



referencia a las notas aclaratorias que hacen parte obligatoria y complementaria a los mismos.

**Objetivos de información.** Los dispositivos para poder defender y proteger los requerimientos del organismo publicados por el directorio y puestos en entendimiento de cada uno de los niveles de burócratas y empleados.

**Objetivos de cumplimiento.** Se refiere al cumplimiento legal, también a la realización de las funcionalidades para conseguir los resultados con base a los principios instaurados en posiciones legales en su vasta gama, establecidas y contractuales que hacen referencia a las operaciones (seguridad, limpieza y otros) financieros (fecha para presentar informes y su contenido) y protege recursos (identificación de vehículos, codificación de bienes).

Las metas definidas en determinadas situaciones se corresponden entre ellas; o sea, en la práctica, las metas del control interno incluido constantemente están interrelacionados.

Es muy importante equilibrar las metas con interacción a los recursos accesibles, y detectar las metas por actividad que permitan su consecución en el apartado estratégico de la organización.

Por último, este marco plantea el progreso de objetivos y metas congruentes para la empresa, identidad de factores críticos del éxito y muestra de información encima del rendimiento y los procedimientos.

#### **2.2.7. Gestión de Almacén.**

La gestión de almacén y todo lo concerniente a esta, permite estructurar a diario las operaciones y los flujos de mercancías, así como también aportan información referente al

almacén y la calidad de su servicio. De esa manera para realizar esta gestión, se debe relacionar con diferentes departamentos del organismo, tales como: compras, aprovisionamiento, comercial, administración o contabilidad, además como proveedores y clientes, continuando con los objetivos del organismo.

La importancia de la gestión y el control del almacenaje residen en una variedad de factores:

- ✓ Los mercados tienden hacia la inestabilidad.
- ✓ La evolución tecnológica y el desarrollo del transporte de mercancías ha globalizado los mercados.
- ✓ Se ha pasado de almacenar unos pocos productos a guardar una gran variedad.
- ✓ La empresa ha dejado de ser la que decide los productos (sistema push, empujar), y ahora son los clientes, el mercado (sistema pull, tirar), los que los reclaman y demandan que se adapten a sus necesidades particulares.
- ✓ El servicio ha dejado de ser un valor secundario y ahora es importante para el cliente.
- ✓ Se ha pasado de un sistema “yo gano, tu pierdes”, sin una visión global de la cadena de suministro, a un sistema “tú ganas, yo gano”, con una visión global de la cadena

De este modo, la clave de la competitividad no está ahora exclusivamente en las empresas, sino en las cadenas de suministro y en la colaboración que se establece entre el conjunto de empresas que la forman.

La planificación, la gestión y el control del almacenaje involucran la adaptación de las personas y materiales para llegar a conseguir un nivel de servicio conforme con las demandas de los clientes, cumpliendo la normativa de prevenir los riesgos laborales y las sugerencias sobre la manipulación de mercancías.

Todo ello, a su vez, debe estar respaldado por los sistemas documentales de la empresa. Se han de utilizar sistemas informáticos sencillos, claros, adecuados a las cualidades de la entidad y capaces de mostrar la información precisa, así como de facilitar la entrada de datos y la posterior salida de información: ordenes de trabajo, pedidos, etiquetas, albaranes, trazabilidad, indicador clave de desempeño o medidor de desempeño- KPI (key performance indicator).

Gestionar y controlar el almacén se divide en dos secciones que se complementan y dan pie a tener la información y el control universal del almacén: la gestión de las existencias y la gestión del almacén.

#### **2.2.8. Tipo de almacenes**

De acuerdo al tipo de mercancía que se almacena, los almacenes se pueden clasificar en:

- ✓ De materias primas: donde se conservan insumos necesarios para la fabricación de un determinado producto, estos insumos se modifican y se añaden en un producto final. Esta materia prima es usada en su mayoría en empresas del sector industrial, debe ser fácil de identificar y medir, para así poder encontrar el costo final como de qué está compuesto el producto.
- ✓ De materia semi - elaborada: almacenes que guardan productos que como dice su nombre, se encuentran en proceso de ser elaborados y, por lo tanto, aún no están disponibles para ser entregados a los clientes.
- ✓ De productos terminados: almacenes que contienen productos elaborados o adquiridos por la empresa, enfocando su esfuerzo a cuidarlos y mantenerlos, debido a que la venta de estos productos es la actividad principal de la empresa.

- ✓ De material de empaque y embalaje: almacenes con materiales para protección de los bienes, los mismos que son usados para resguardar, manipular, trasladar y mostrar productos que son de venta final.

### **2.2.9. Proceso de gestión de almacenes**

Consta de:

- ✓ Planeamiento en la gestión de almacén.
- ✓ Organización en la gestión de almacén.
- ✓ Ejecución en la gestión de almacén.
- ✓ Control en la gestión de almacén.

**Planeamiento en la gestión de almacén.** Las actividades en el planeamiento de la gestión de almacén se toman en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Ventas de productos
- ✓ Presupuesto
- ✓ Tiempo
- ✓ Organización física
- ✓ Rotación de inventarios

**Ventas de los productos.** Thompson (2005) tomó como base a Philip Kotler, definiendo el concepto de venta como “otra manera de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo propósito, es vender lo que realizan en lugar de hacer lo que el mercado desea”.

Mientras que, en el concepto de venta se sustenta que los consumidores y los negocios, si se los deja solos, normalmente no comprarán una cantidad conveniente de los productos de la entidad; por esto es que, esta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción.

**Presupuesto.** Ramírez (2005), define que “es un plan integrador y coordinador que se manifiesta en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que conforman parte

de una entidad para un tiempo definido, con la intención de conseguir los objetivos determinados por la prominente gerencia”.

Burbano y Ortiz (1995), mencionan que “es un conjunto organizado de previsiones que acceden conocer con anticipo algunos resultados considerados fundamentales por el director de la organización”.

**Tiempo.** Badillo (2018), define que:

“Acatar los tiempos es un aspecto elemental para las entidades, ya que el hacerlo les ofrece varias ventajas y, a diferencia de otros aspectos, no se consideró desventajas procedentes de esto. En tal sentido, una de las metodologías más empleadas para realizar los plazos es el que se creó hace muchas décadas en territorio japonés llamado Just In Time (JIT)”.

El proceso de pedido de inventario justo a tiempo, o JIT, se ha conservado desde los años 1970, pero casos recientes presentan cuánto más eficiente puede llevar a cabo sus funciones una entidad es cuando coloca en orden lo que necesita, en el momento más apropiado. Las organizaciones que trabajan con esta metodología optimizan sus inventarios o almacenes, elevan su eficiencia y aumentan su rentabilidad.

Entonces, un sistema de almacén JIT ofrece la ventaja de disminuir la necesidad de que una entidad almacene inmensos volúmenes de inventario, lo que ayudará a mejorar su eficiencia y facilitará importantes ahorros de costos.

Actualmente, varias organizaciones del mercado de productos comestibles emplean estrategias JIT para disminuir sus costos de inventario y hacer entrega de los productos solicitados por sus clientes en el momento más oportuno.

**Organización física.** Falcón (2017) cita a Díaz (1999), quien puntualiza a la organización física como “el diseño de almacenes es una labor especializada que engloba el orden de un almacén, sea el mismo en su totalidad o parcialidad”.

Para poseer un aceptable diseño de un almacén se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: que el almacén tenga un espacio óptimo tanto vertical como horizontal, debe estar planeado para que el ámbito de trabajo sea interesante, y se permita una futura ampliación, para que cuente con una magnífica iluminación y a la vez debe estar diseñado de manera preventiva y protegida.

**Rotación de inventarios.** Suárez y Cárdenas (2017), determinan que es “el indicador que ayuda a permitir saber el número de veces en que el inventario es elaborado en un tiempo definido. Ayudará a reconocer cuantas veces el inventario se transforma en dinero o en cuentas por cobrar (se ha vendido)”.

Por lo que, la rotación de inventarios determina el tiempo en que un producto demora en venderse. Mientras más numerosa sea la rotación significa que la mercadería se mantenga menos tiempo en el almacén, lo que resulta ser producto de una buena administración y gestión de inventarios.

Mientras sea mínimo el tiempo de continuidad de las mercancías en bodega, reducido será el capital de trabajo empleado en los inventarios. Una entidad que venda sus inventarios en un mes pedirá más bienes que una organización que venda sus inventarios en una semana.

**Organización en la gestión de almacén.** Quiere decir fijar políticas y principios para controlar y establecer el número más apropiado de cada artículo que posee una organización, considerando a sus trabajadores y clientes.

El contar con un almacén bien organizado es fundamental para que una empresa regule el ritmo con el que abastece sus entradas y salidas de productos.

La organización de un almacén es provechosa porque ayuda a contabilizar apropiadamente los productos en stock, comprende la rotación auténtica de los artículos, prevenir necesidades que se tendrían que satisfacer a largo plazo, calcular pedidos a ejecutar y conservar un stock de seguridad apto.

Para que el almacén esté organizado debe tener en cuenta aspectos como los requerimientos de las áreas, el cronograma de actividades a realizarse y el número de los artículos.

**Cantidad de productos.** Esto se refiere a la cantidad de productos con los que cuenta un almacén. Manejar este apartado ayuda a que la entidad tenga bajo control todo lo que se refiere a su producción, dado que minimiza el riesgo de sobre producir o de que se puedan quedar cortos de mercadería.

Al contar con información clara de este apartado permite a la entidad impedir que los costos se maximicen y al mismo tiempo tener dominado sus redes o sus canales de distribución.

**Stock de seguridad.** Es el número de artículos de más que guarda la entidad para disminuir el riesgo de rotura de stock o lo que es lo mismo, al quedarse sin artículos ante una eventual necesidad de éstos.

La fundamental razón por la que las entidades toman en cuenta tener el stock de productos, es para impedir la falta de su(s) producto(s) en el mercado. En tal sentido, sirve para prevenir incrementos de la demanda; también, es utilizado como stock de emergencia ante inconvenientes en el suministro por parte del productor o proveedor.

Asimismo, al contar con stock le puede impedir a la entidad que pierda ventas y prestigio y, de esta manera va a deteriorar su proceso de fidelización de clientes.

**Cronograma de actividades.** La organización del tiempo es uno de los primordiales aspectos que ayudan a prevenir varias de las acciones que se llevan a cabo dentro de una entidad; por lo que varios de los proyectos que ésta quiere empezar en su presente, se aseguran a través de cronogramas de actividades.

El cronograma de actividades, como instrumento fundamental, ayuda a la organización del tiempo frente a actividades o a acciones que la entidad realizará a lo extenso de un proyecto u propósito en particular.

Uno de los primordiales aspectos de este instrumento, es que permite al monitoreo de los logros de las acciones presentadas. De ese modo, que es muy conveniente para quienes se ocupan de mantener el nivel de productividad de los trabajadores implicados en los proyectos.

Ante lo indicado, se puede afirmar que contar con un cronograma de actividades ofrece a la entidad la posibilidad de hacer un seguimiento de las actividades y de los responsables de éstas, fijar fechas de comienzo, de ejecución y de término para poder medir la consecución de los propósitos.

**Capacitación.** Según Chiavenato (2007), “la capacitación es el desarrollo educativo de corto periodo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas consiguen conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de propósitos determinados”.

La capacitación, aunque está conducida a mejorar la productividad de la entidad, lleva también resaltantes efectos desde el aspecto social, ya que los conocimientos y aptitudes que



ofrece a cada persona no solo les permite a mejorar sus capacidades para el trabajo, sino también para su vida.

Capacitar permite también resguardar, por decirlo de alguna manera, al trabajador; por dos motivos importantes: primero, porque si se origina una vacante en la empresa, ésta puede ser reemplazada de manera interna por un trabajador; y segundo, si un trabajador se aparta de la entidad, mientras más capacitado esté, le será mucho más factible volver a conseguir un nuevo puesto de trabajo.

Por lo expresado, capacitar en manejo o gestión de almacenes es para las entidades un aspecto primordial para que puedan desarrollarse sus operaciones de una manera óptima; porque ayudará que todo el apartado logístico esté relacionado y articulado de manera eficaz, además de permitir a que cada vez vayan disminuyéndose más los costos y posibilitar el incremento de la rentabilidad.

### **Ejecución en la gestión de almacén**

*Entradas.* Elizalde (2018), menciona que es “el primer proceso para el desenvolvimiento de la gestión de almacén, implicando aceptar todos los materiales, mercancías, equipos, materias primas, útiles para el progreso de las funciones de producción, o simplemente el almacenamiento para luego llevarlo a un punto acordado”.

Mora (2011), sostiene que:

Es el desarrollo de recibir mercaderías que tiene espacio en un almacén o punto de distribución, ya sea de materias primas, productos en proceso o productos terminados. Con relación a lo que tiene que ver con el flujo de las mercaderías al interior de dicho almacén, proceso que a su vez se ocupa al momento anterior

de almacenar o ubicar las mercaderías obtenidas en sus correspondientes ubicaciones dentro de los establecimientos del almacén.

**Almacenamiento.** Donayre (2017), menciona que “una vez recibida la mercadería siendo ésta revisada y aprobada se comienza con el almacenamiento el cual es el segundo proceso para el desarrollo de la gestión de almacén”.

Bureau (2011), define el almacenamiento como “la actividad de depósito que ayuda a mantener cerca a los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación, para que de esa manera ayude a garantizar su normal funcionamiento”.

**Salidas.** Toasa (2017), tomó como base al autor (Montoya, 2011), definiendo a las salidas como “el inventario que debe rotarse con rapidez, ya que mientras más veloz sea su rotación, el monto será menor para invertir en la entidad y así complacer una demanda obtenida de determinado servicio o mercadería”.

### **Control en la gestión de almacén**

**Ubicación.** El definir la ubicación de un almacén es uno de los aspectos principales que se deben tener en cuenta antes de su instalación. Su localización es un aspecto que predomina no solo en la parte provechosa, sino, sobre todo, en la parte estratégica, y puede ser definitivo en el éxito o el fracaso del negocio.

Desde un punto de vista más interno, cuando se propone la estructuración de cómo serán repartidas las mercaderías dentro de un almacén es muy primordial considerar cómo es que se hará esta distribución, pero a la vez la instalación de elementos de seguridad, debido a que es una particularidad de bastante importancia.

Aunque cada almacén es distinto, se debe tomar en cuenta que las acciones que se realizan en este tipo de lugares acarrearán el tener un debido cuidado en manejos de mercaderías, su mantenimiento y su distribución.

***Tiempo de vida del producto.*** El tiempo de vida de la mercancía o su perdurabilidad se define como la vida activa de un producto bajo unas condiciones favorables de funcionamiento y/o de consumo. Es así que, este se encuentra limitado por varios factores como son: los requerimientos legislativos, sanitarios, las dinámicas del mercado para acomodarse a las tendencias nuevas, los avances tecnológicos, la actitud y comportamiento de los clientes.

Estos factores han ido cambiando a lo extenso del tiempo y han ido implementando las pautas para que la extensión de la vida útil y la durabilidad de la mercadería se posicionen como un aspecto importante a presente y futuro, en la calidad de la mercadería.

Por lo tanto, mientras una entidad tenga suma consideración estos aspectos, podrá ofrecer a sus clientes o consumidores productos de buena calidad.

***Codificación de productos.*** Es un tipo de sistema de identificación que se basa en imprimir gráficamente barras en unas etiquetas, las que luego son pegadas a los artículos, ya sea en envases o embalajes. Esta creación de barras sigue unos estándares de codificación homologados, que cada cierto periodo tienen que ser actualizados.

Las mencionadas barras son escaneadas con un terminal láser, el cual ayudará a interpretar los datos y también informar al sistema de gestión con el cual trabaja la entidad. El sistema de etiquetado se puede utilizar, además de para los artículos, también para reconocer las ubicaciones de los estantes, así como de los contenedores.

Es así que, estos tipos de sistemas automáticos nos permiten tomar en consideración tanto la gestión de los productos como su movimiento; juntamente, tienen que estar apropiados al tipo de entidad que los va a utilizar. El contar con estos códigos le ayuda a la entidad, realizar la comunicación de los datos relativos a la carga de productos que se va a manejar en un cierto momento, así como almacenes o tiendas.

***Tecnología.*** Rammert (2001), menciona que:

“Es la agrupación de herramientas realizadas por el hombre, como los medios eficientes para un determinado fin, o como el conjunto de dispositivos materiales. Pero la tecnología también abarca prácticas instrumentales, así como, la creación, fabricación y uso de los medios y las máquinas; esto comprende el conjunto material y no material de hechos técnicos; está profundamente unida con las necesidades institucionalizadas y los fines pronosticados a los cuales las tecnologías van a servir”.

### **2.3. Definición de Términos Básicos.**

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

Von Bertalanffy (1986), define que, un sistema es un grupo de elementos que suman esfuerzos colaborando de modo ordenado y con una constante interacción para alcanzar objetivos en común.

#### ***Control Interno.***

El Instituto Americano de Contadores Públicos (1948); señalan que control interno, comprende el programa de la entidad, el total de los métodos ordenados y las medidas acogidas en el comercio para resguardar sus activos. Comprobar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, proteger la eficiencia en las operaciones e impulsar la aprobación a la práctica coordinada por la gerencia.

### ***Impacto***

Rosario Bello (2009); menciona que, el impacto está conformado por los resultados a mediano y largo plazo que un proyecto o programa tiene para la población objetivo y para el ámbito, ya sean efectos deseados o no.

### ***Gestión***

Para Robbins Coulter (2005), gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

### ***Almacén.***

Anaya Tejero (2008), indica que, un almacén debe pertenecer especialmente a las peticiones de un ambiente correctamente medido, y así tener una ubicación y manipulación óptima de materiales y mercancías.

## **2.4. Hipótesis**

### ***Hipótesis general***

- ✓ El sistema de control interno impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ El sistema de control interno no impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

### ***Hipótesis específicas.***

- ✓ El Entorno del Control impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ La Evaluación de Riesgos impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ Las Actividades de Control impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

- ✓ La Información y Comunicación impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ Las Actividades de Supervisión impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables.*

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>
<b>VI: Control interno</b>	El control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación consensuados dentro de una empresa para mantener sus activos, revisar la corrección y confiabilidad de su información contable, fomentar la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas gerenciales establecidas. Un sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se vinculan directamente con las funciones de las áreas de contabilidad y finanzas.	Entorno de control	Integridad y valores éticos	1; 2; 3; 4; 5; 6;7;8;9; 10	Cuestionario/ entrevista
			Supervisión		
			Estructura organizacional		
			Asignación de autoridad y responsabilidad		
			Competencia		
		Evaluación de riesgos	Evaluación de desempeño	11; 12; 13; 14; 15;16;17	
			Identificación de riesgos		
			Análisis de riesgos		
		Actividades de control	Gestión de riesgos	18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26;27;28	
			Cumplimiento de normas y políticas internas		
			Control estratégico, táctico y operativo		
		Información y comunicación	Control preventivo	29; 30; 31; 32; 33;34	
			Canales de comunicación		
			Comunicación interna		
Actividades de supervisión	Comunicación externa	35;36;37			
	Evaluaciones sucesivas y particulares				
	Informes de supervisión				
<b>VII: Gestión de almacén</b>	Función de la logística que permite mantener cercanos los productos a los distintos mercados y también a los clientes internos de una organización; al tiempo que se puede adaptar a la producción de los niveles de la demanda y favorecer el servicio y la atención al cliente.	Planeamiento	Ventas	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7	Cuestionario/ entrevista
			Presupuesto		
			Tiempo		
			Organización física		
			Rotación de inventarios		
		Organización	Cantidad	8; 9; 10; 11	
			Stock de seguridad		
			Cronograma de actividades		
			Capacitación		
		Ejecución	Entradas	12; 13; 14; 15; 16;17	
			Almacenamiento		
			Salidas		
		Control	Ubicación	18; 19; 20; 21; 22	
			Tiempo de vida del producto		
Codificación de productos					
Tecnología					

## **CAPÍTULO III: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se obtuvieron datos numéricos para poder comprobar la validez de las hipótesis; al mismo tiempo es de tipo aplicado, porque determina la relación a través del impacto del control interno sobre el manejo del área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L. Mediante esta investigación y la determinación de la existencia o no del impacto, se pretende establecer acciones de mejora del manejo del almacén.

Baena (2014); señala que “la investigación aplicada, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres”.

En lo que respecta al manejo de las variables, la investigación es no experimental, debido a que no se van a manipular las variables; los instrumentos utilizados realizan el análisis de estudio, mas no intervienen en su desarrollo. En este sentido Behar (2008) menciona que “en estos estudios el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo”.

Finalmente, según el aspecto temporal, este trabajo es de corte transversal, ya que la recolección de los datos será realizada en un solo momento de tiempo.

### **3.2. Unidad de análisis, universo y muestra**

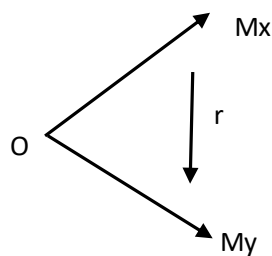
La unidad de análisis de la presente investigación está dada por la empresa “Great Cheese E.I.R.L.”. Dentro de esta empresa, se encuentra el universo poblacional que se está utilizando para el presente trabajo, el que consta de 30 personas. La muestra está compuesta por 18 personas: el gerente y el personal vinculado al área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L. Esta muestra ha sido tomada por conveniencia.



### 3.3. Métodos de investigación

El trabajo de investigación es descriptivo - correlacional, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es “aquel que busca encontrar el grado de relación entre una variable y otra haciendo uso de la estadística”. Argumento que se puede visualizar en la presente investigación ya que se logró identificar el nivel de impacto que tiene el sistema de control de la empresa Great Cheese E.I.R.L. sobre el manejo de su almacén.

Este nivel de investigación se expresa de la siguiente manera:



Donde:

O = Es la observación a la muestra de estudio

Mx = Observación a la variable 1 (control interno).

r = La relación existente entre ambas variables.

My = Observación a la variable 2 (gestión de almacén).

### 3.4. Técnicas de investigación

En esta investigación se llevó a cabo un análisis documental, el cual nos ayudó a conocer la situación de la empresa de manera general, y más específicamente del sistema de control implementado y del área de estudio del presente trabajo: el área de almacén.

En lo que concierne al entorno de control se pudo encontrar que la empresa no cuenta con documentos donde estén establecidos su misión, visión y valores de la empresa al mismo tiempo cuentan con documentos de gestión que no están elaborados acorde a la

estructura organizacional y a los puestos de trabajo existentes, en el mismo sentido se encontró que estos documentos no están difundidos entre los trabajadores.

Dentro de la evaluación de riesgos podemos mencionar que en la empresa no existe un plan de contingencia como tal ni alguna matriz de gestión de riesgos. Y aunque no está vinculado a documentos también se encontró que el personal no viene siendo capacitado en materia de manejo de riesgos.

Con respecto a las actividades de control, el manual de procedimientos en el cual se puedan basar estas actividades está desfasado lo que fue posible notar al momento de verificar que tipo de control realizan en sus procesos y cómo esta ausencia de lineamientos limita la generación de mejoras en el proceso logístico.

En lo vinculado a información y comunicación, pudimos observar que el correo corporativo ha dejado de ser utilizado y que no utilizan canales de comunicación acordes a los nuevos tiempos. Esto se ha podido verificar en la demora para la toma de decisiones y en confusiones cuando tocan desarrollar actividades que un inicio no está planificadas.

Dentro de las actividades de supervisión verificamos que, cuentan con fichas de evaluación de desempeño, sin embargo, estas no han venido siendo utilizadas en los últimos años, por lo que, en la actualidad necesitan ser adecuadas y mejoradas para que la empresa tenga conocimiento de cuáles y cuántos trabajadores están cumpliendo o no sus metas laborales.

### 3.5. Instrumentos

En la presente investigación se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable, y una entrevista como técnica; los cuestionarios fueron aplicados a la muestra poblacional ya mencionada y la entrevista se la realizó al administrador de la empresa. Con la aplicación de esta técnica e instrumentos se pudo identificar la situación de cada variable y se pudo determinar si es que existe algún nivel de correlación mediante el impacto de una sobre la otra.

Para la variable control interno, se aplicó el cuestionario de autoevaluación de control interno, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México; el mismo que ha sido aceptado internacionalmente y adaptado a diversas empresas y entornos para su aplicación, como es el caso en la presente investigación. Por lo mencionado, la validez de este instrumento ya está demostrada; por otro lado, su confiabilidad para ser aplicado en la empresa en estudio fue medido a través del Alfa de Cronbach, del cual se obtuvo un coeficiente con el valor de 0.77.

En lo respectivo a la variable gestión de almacén, también se utilizó el cuestionario como instrumento; este instrumento estuvo dirigido a identificar la situación actual del área de almacén de la empresa. La validación de este instrumento ha sido dada mediante el juicio de un experto, obteniendo un promedio de validación de 85.40. Su confiabilidad fue medida también mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.85.

Ambos instrumentos han sido aplicados en un único momento y están basados en la escala de Likert.

También, en ambos instrumentos, las respuestas tienen opciones como: No (1), sí parcialmente (2) y sí (3).

En base a los puntajes de las respuestas, se establecieron niveles o rangos para los valores obtenidos, los cuales están dados de la siguiente manera.

En el primer instrumento:

Nivel 1, de 37 a 51: Deficiente.

Nivel 2, de 52 a 66: Regular.

Nivel 3, de 67 a 81: Aceptable.

Nivel 4, de 82 a 96: Bueno.

Nivel 5, de 97 a 111: Óptimo.

En el segundo instrumento:

Nivel 1, de 22 a 30: Deficiente.

Nivel 2, de 31 a 39: Regular.

Nivel 3, de 40 a 48: Aceptable.

Nivel 4, de 49 a 57: Bueno.

Nivel 5, de 58 a 66: Óptimo.

En este sentido, para cada dimensión de la variable control interno también se han establecido niveles o rangos, los cuales se muestran a continuación:

Dimensión Entorno de Control:

Nivel 1, de 10 a 13: Deficiente.

Nivel 2, de 14 a 17: Regular.

Nivel 3, de 18 a 22: Aceptable.

Nivel 4, de 23 a 26: Bueno.

Nivel 5, de 27 a 30: Óptimo.

Dimensión Evaluación de Riesgos:

Nivel 1, de 7 a 9: Deficiente.

Nivel 2, de 10 a 12: Regular.

Nivel 3, de 13 a 15: Aceptable.

Nivel 4, de 16 a 18: Bueno.

Nivel 5, de 19 a 21: Óptimo.

Dimensión Actividades de Control:

Nivel 1, de 11 a 15: Deficiente.

Nivel 2, de 16 a 19: Regular.

Nivel 3, de 20 a 24: Aceptable.

Nivel 4, de 25 a 28: Bueno.

Nivel 5, de 29 a 33: Óptimo.

Dimensión Información y Comunicación:

Nivel 1, de 6 a 8: Deficiente.

Nivel 2, de 9 a 10: Regular.

Nivel 3, de 11 a 13: Aceptable.

Nivel 4, de 14 a 15: Bueno.

Nivel 5, de 16 a 18: Óptimo.

Dimensión Actividades de Supervisión:

Nivel 1, de 3 a 4: Deficiente.

Nivel 2, 5: Regular.

Nivel 3, 6: Aceptable.

Nivel 4, 7: Bueno.

Nivel 5, de 8 a 9: Óptimo.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Para el procesamiento de la información, se tomó en cuenta utilizar el programa Microsoft Excel y el software SPSS, versión 22. Se analizó y evaluó la información obtenida de cada variable a través de la estadística descriptiva y a partir de los resultados obtenidos en ambos programas; se espera determinar la significancia y la manera en que puede impactar la variable control interno sobre la variable gestión de almacén.

Se realizó también el manejo tabular, para así elaborar una base de datos que permita consignar de manera sintetizada los resultados obtenidos en los cuestionarios de cada variable.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Los cuestionarios fueron aplicados a un total de 18 trabajadores, obteniendo los resultados que se muestran a continuación:

#### *Variable 1: Control Interno*

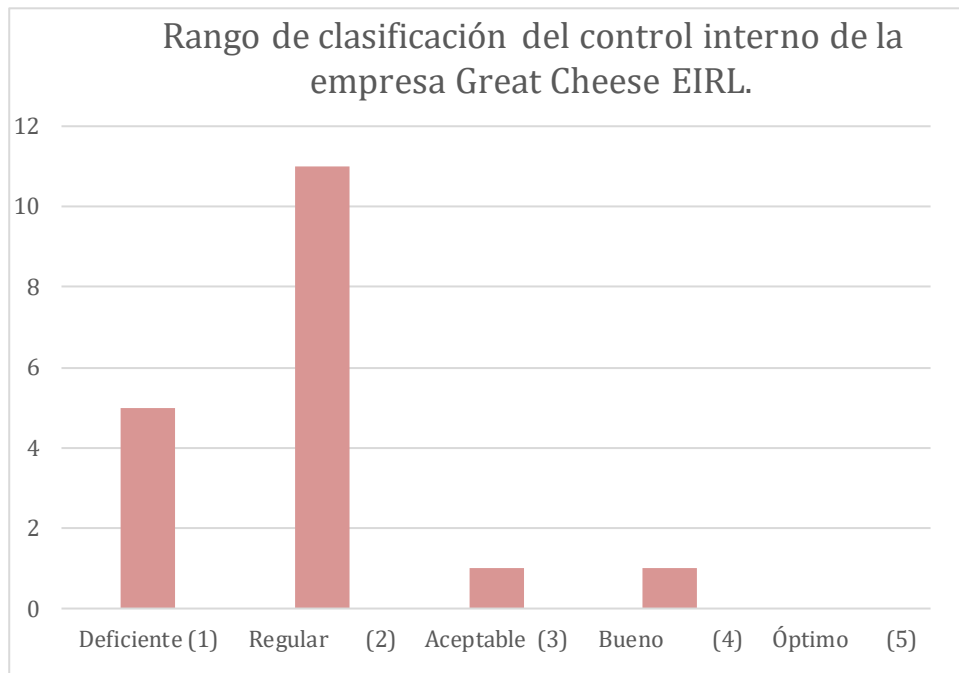
**Tabla 2**

*Distribución de niveles de clasificación de control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L.*

<b>Nivel</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Deficiente	5	27.78
Regular	11	61.11
Aceptable	1	5.56
Bueno	1	5.56
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 3**

*Niveles de clasificación de control interno.*



**Interpretación:** Se aprecia que el 61.11% de los encuestados considera que el control interno de la empresa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo se observa que el 27.78% ubica al control interno en el nivel deficiente y, en tercer lugar, se aprecia que el mismo número de personas (5.56%) ubica al control interno en los niveles aceptable y bueno, para terminar, ninguna persona considera que el control interno está en un nivel óptimo.

Se detalla la clasificación de componentes de control interno de la siguiente manera:



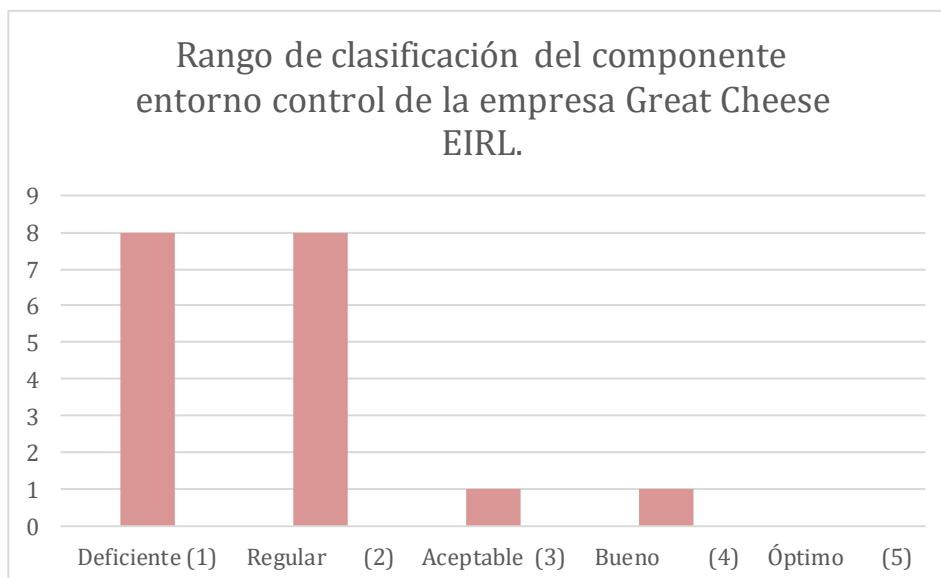
**Tabla 3**

*Distribución de niveles de la clasificación a del componente entorno de control de la empresa Great Cheese E.I.R.L.*

Nivel	Número de personas	Porcentaje %
Deficiente	8	44.44
Regular	8	44.44
Aceptable	1	5.56
Bueno	1	5.56
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 4.**

*Niveles de clasificación del componente de entorno de control.*



**Interpretación:** Se observa que el 88.88% de los encuestados considera que el componente entorno de control de la empresa se encuentra en los niveles deficiente y regular, siendo de 44.44% para cada uno; igual que se aprecia que el 11.12% ubica al entorno de control en los niveles aceptable y bueno, siendo 5.56% para cada uno y finalmente, ninguna persona considera que el entorno de control está en un nivel óptimo.

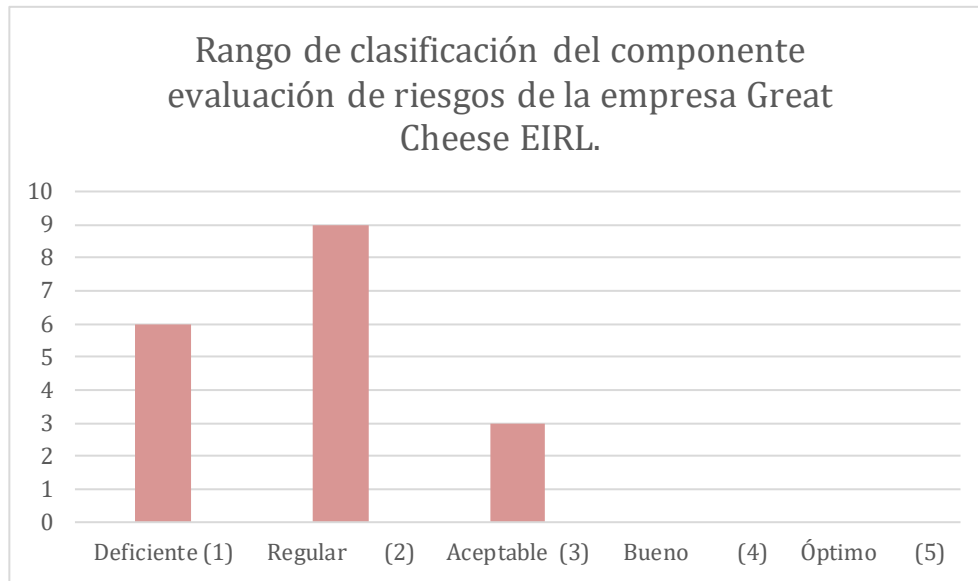
**Tabla 4**

*Distribución de niveles de la clasificación del componente evaluación de riesgos de la empresa Great Cheese E.I.R.L.*

<b>Nivel</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Deficiente	6	33.33
Regular	9	50.00
Aceptable	3	16.67
Bueno	0	0
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 5.**

*Niveles de clasificación del componente de evaluación de riesgos.*



**Interpretación:** Se aprecia que el 50.00% de los encuestados considera que el componente evaluación de riesgos de la empresa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo se observa que un 33.33% ubica a este componente en un nivel deficiente, el 16.67% que equivale a tres personas, ubica a la evaluación de riesgos en un nivel aceptable y para finalizar ninguna persona piensa que el componente mencionado está en un nivel bueno y/o óptimo.

**Tabla 5**

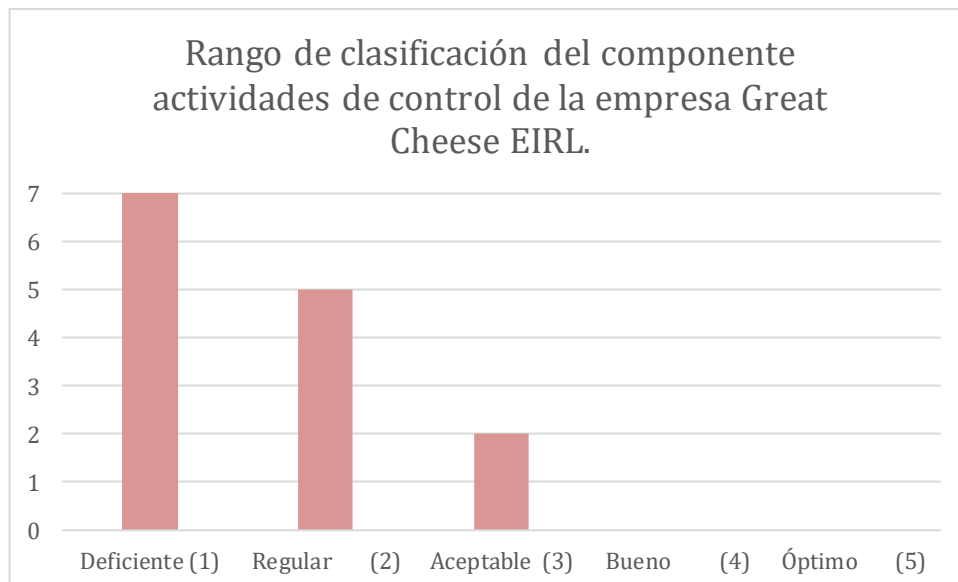
*Distribución de niveles de clasificación del componente actividades de control de la empresa*

*Great Cheese E.I.R.L.*

Nivel	Número de personas	Porcentaje %
Deficiente	11	61.11
Regular	5	27.78
Aceptable	2	11.11
Bueno	0	0
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 6.**

*Niveles de clasificación del componente actividades de control.*



**Interpretación:** En esta figura es posible observar que el 61.11% de los encuestados considera que el componente actividades de control de la empresa se encuentra en un nivel deficiente, que un 27.78% considera a este componente en un nivel regular, el 11.11% que equivale a dos personas, ubica a las actividades de control en un nivel aceptable y para finalizar ninguna persona piensa que el componente mencionado está en un nivel bueno y/o óptimo.

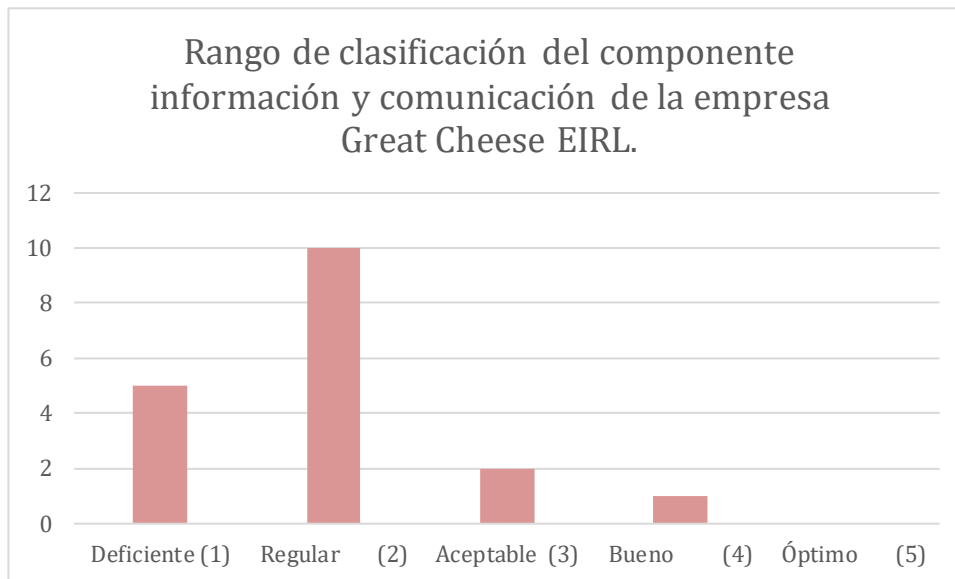
**Tabla 6**

*Distribución de niveles de clasificación del componente de información y comunicación de la empresa Great Cheese E.I.R.L.*

<b>Nivel</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Deficiente	5	27.78
Regular	10	55.56
Aceptable	2	11.11
Bueno	1	5.56
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 7**

*Niveles de clasificación de componente de información y comunicación.*



**Interpretación:** Se observa que el 55.56% de los encuestados tienen en cuenta que el componente de información y comunicación de la empresa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo que un 27.78% ubica a información y comunicación en un nivel deficiente, en tercer lugar, es posible ver que el 11.11% que equivale a dos personas, ubica al componente mencionado en el nivel aceptable, el 5.56% ubica al componente información y comunicación en un nivel bueno y finalmente ninguna persona considera que el componente señalado está en un nivel en óptimo.

**Tabla 7**

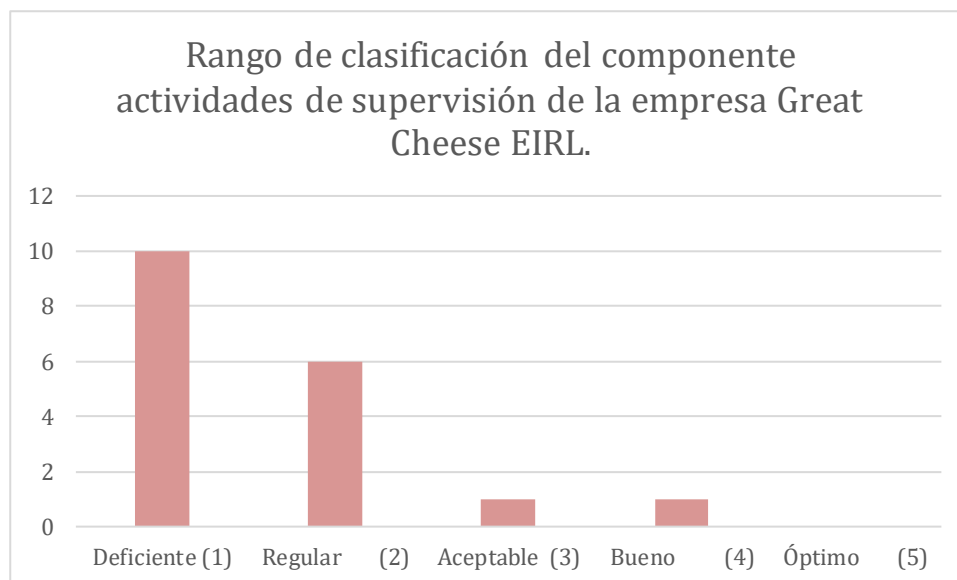
*Distribución de niveles de clasificación del componente de actividades de supervisión de la empresa Great Cheese E.I.R.L.*

Nivel	Número de personas	Porcentaje %
Deficiente	10	55.56

Regular	6	33.33
Aceptable	1	5.56
Bueno	1	5.56
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Figura 8.**

*Niveles de clasificación del componente actividades de supervisión*



**Interpretación:** Se observa que el 55.56% de los encuestados considera que las actividades de supervisión de la empresa se encuentran en un nivel deficiente, el 33.33% ubica a este componente en un nivel regular, seguidamente se aprecia que, de dos personas, que equivalen al 11.12%, cada uno ubica este componente en los niveles aceptable y bueno, y, para terminar, ninguna persona piensa que las actividades de supervisión están en un nivel óptimo.

## Variable 2: Gestión de almacén

**Tabla 8**

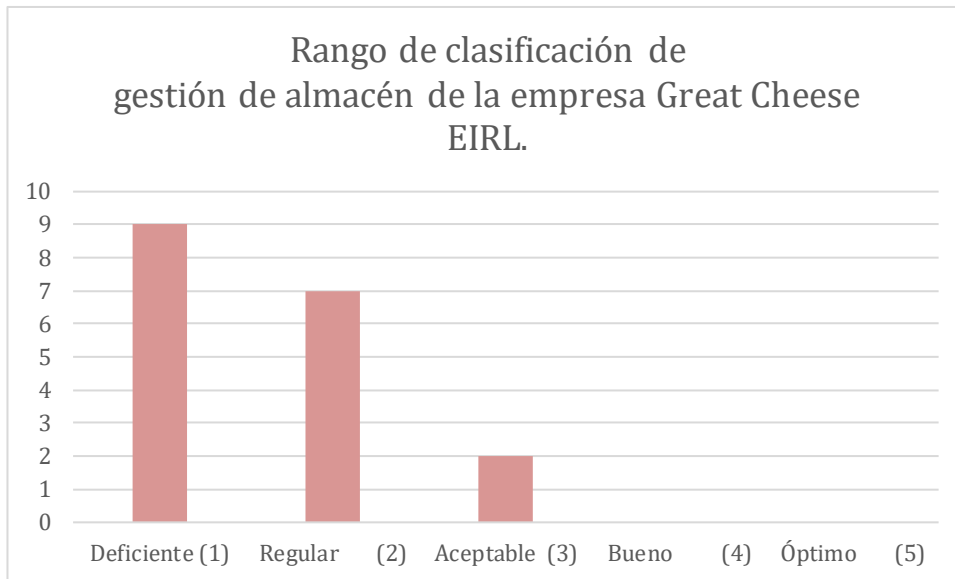
*Distribución de niveles de clasificación de gestión de almacén de la empresa Great Cheese EIRL.*

Nivel	Número de personas	Porcentaje %
Deficiente	9	50.00
Regular	7	38.89
Aceptable	2	11.11
Bueno	0	0
Óptimo	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>



**Figura 9.**

*Niveles de clasificación de gestión de almacén.*



**Interpretación:** Es posible observar que el 50.00% de los encuestados considera que la gestión de almacén de la empresa se encuentra en un nivel deficiente, de igual manera se aprecia que un 38.89% ubica a este componente en un nivel regular y que el 11.11% restante, que equivale a dos personas, ubica a la gestión de almacén en un nivel aceptable; finalmente ninguna persona piensa que la gestión de almacén está en un nivel bueno y/o óptimo.

### **Contrastación de hipótesis.**

#### ***Hipótesis General***

- ✓ El sistema de control interno impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ El sistema de control interno no impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

**Tabla 9**

*Correlación entre el control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L y gestión de almacén*

**Correlaciones**

			Control interno	Gestión de almacén
Rho	de Control	Coefficiente	de 1.000	.748**
Spearman	interno	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	18	18
	Gestión	Coefficiente	de .748**	1.000
	de	correlación		
	almacén	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	18	18

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

**Nota.** Base de datos

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación alta, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.748\*\**; p < 0,05*) entre el control interno y gestión de almacén. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

***Hipótesis específicas.***

- ✓ El Entorno del Control impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

- ✓ La Evaluación de Riesgos impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ Las Actividades de Control impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ La Información y Comunicación impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.
- ✓ Las Actividades de Supervisión impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.

**Tabla 10**

*Correlación entre el componente entorno de control y gestión de almacén.*

**Correlaciones**

		Entorno de control		Gestión de almacén
Rho	de Entorno	Coefficiente	de 1.000	.924**
Spearman	de control	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	18	18
	Gestión de almacén	Coefficiente	de .924**	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	18	18

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

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación alta, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.924\*\*;  $p < 0,05$ ) entre el componente entorno de control y gestión de almacén. Por lo que, se acepta la primera hipótesis específica.

**Tabla 11**

*Correlación entre el componente evaluación de riesgos y gestión de almacén.*

**Correlaciones**

			Evaluación de riesgos	Gestión de almacén
Rho de Spearman	de Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	de 1.000	.498*
		Sig. (bilateral)	.	.035
		N	18	18
	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	de .498*	1.000
		Sig. (bilateral)	.035	.
		N	18	18

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

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación moderada, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.498\*\*;  $p$

< 0,05) entre el componente evaluación de riesgos y gestión de almacén. Por lo tanto, que al igual que con las hipótesis anteriores, se acepta también la segunda hipótesis específica.

**Tabla 12**

*Correlación entre el componente actividades de control y gestión de almacén.*

**Correlaciones**

			Actividad es de control	Gestión de almacén
Rho	de	Actividad	de 1.000	.516*
Spearman	es	de		
	control	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	.028
		N	18	18
	Gestión	Coeficiente	de .516*	1.000
	de	correlación		
	almacén	Sig. (bilateral)	.028	.
		N	18	18

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

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación moderada, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.516\*\*;  $p < 0,05$ ) entre el componente actividades de control y gestión de almacén. Por lo que, se acepta la hipótesis específica.

**Tabla 13**

*Correlación entre el componente información y comunicación y, gestión de almacén.*

**Correlaciones**

			Información y comunicación	Gestión de almacén
Rho de Spearman	de Información y comunicación	Coefficiente de correlación	de 1.000	.604**
	comunicación	Sig. (bilateral)	.	.008
		N	18	18
	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	de .604**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	18	18

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

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación moderada, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.604\*\*;  $p < 0,05$ ) entre el componente información y comunicación y gestión de almacén. Por lo tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica.

**Tabla 14**

*Correlación entre el componente actividades de supervisión y gestión de almacén.*

**Correlaciones**

	Actividad es de supervisi ón	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Actividad es de supervisión	Gestión de almacén
	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	N	N
	de 1.000	de 1.000
	.759**	.759**
	<.001	<.001
	18	18

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

*Nota.* Base de datos.

**Interpretación:** De los resultados que se muestran en esta tabla, podemos determinar que existe una correlación alta, positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.759\*\*;  $p < 0,05$ ) entre el componente actividades de supervisión y gestión de almacén. Por lo que, se acepta la última hipótesis específica.

#### 4.2. Discusión

El principal objetivo del trabajo ha sido el determinar cuál es el nivel de impacto que tiene el sistema de control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L. en el área de almacén de esta; para así, a raíz de esto, poder analizar si es un impacto positivo, negativo

o si simplemente no existe. Obteniendo de esta manera, información que resulta relevante para el accionar de la empresa en lo respectivo a cómo se encuentra su sistema de control interno y al manejo de su almacén.

Dentro de la primera variable, se puede observar que más del 60% de trabajadores, 61.11% para ser exactos, clasifican al control interno con el que cuenta la empresa en un nivel regular, siendo interesante el hecho de que solamente un trabajador considera que el control interno tiene un nivel mayor a aceptable, catalogándolo como bueno, pero sin llegar a óptimo. Del mismo modo, se observa también que de los cinco componentes del control interno, dos destacan por haber sido catalogados por la mayoría de trabajadores, dentro del nivel deficiente, siendo éstos: actividades de control, con un 61.11% y actividades de supervisión, también con un 55.56%; de los otros tres componentes, dos han sido clasificados por la mayoría de los encuestados dentro de un nivel regular, siendo éstos: evaluación de riesgos (50.00%) e información y comunicación (55.56%), el último componente, entorno de control, es el único que tiene el mismo porcentaje (44.44%) en dos niveles: deficiente y regular. Se puede determinar entonces, que la mayoría de los trabajadores clasifican al control interno y a casi todos sus componentes en un nivel regular o inferior; siendo el componente evaluación de riesgos, el que tiene el porcentaje mayor en lo que respecta a niveles superiores a deficiente y regular, teniendo el 16.67% en el nivel aceptable.

Por otro lado, en lo referente a la segunda variable, gestión de almacén, es posible notar que casi el 89% de los encuestados clasifican a la gestión de almacén entre un nivel deficiente (50.00%) y regular (38.89%), siendo nada más el 11.11%, quienes consideran que esta variable tiene o está en un nivel aceptable. Por lo tanto, se hace visible, que ambas variables tienen un rango de clasificación ubicado mayormente entre el nivel regular a deficiente, inclinándose hacia deficiente.



En lo concerniente al impacto de control interno sobre la gestión de almacén, se encontró que existe un nivel alto y directo de correlación entre ambas variables. Y, analizando el impacto de una forma más específica, esto es, por componentes del control interno, se encontró que dos de los componentes: entorno de control y actividades de supervisión tienen un nivel alto de correlación con la gestión de almacén, mientras que la correlación que muestran los otros tres componentes para con la gestión de almacén es de un nivel moderado. Ante esto, es posible mencionar que el control interno tiene un impacto alto y directo en la gestión del almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L, por lo que, el contar con un control efectivo permitirá un mejor manejo o gestión del almacén y el no contar con uno, acarreará resultados inversos.

El trabajo de investigación de Cevallos y Lino (2017), muestra que la ausencia de un sistema de control o de un control interno de la empresa Redima influye de manera perjudicial en lo respectivo a los inventarios de la empresa, ya que la inexistencia de este tipo de control eleva el riesgo de deterioro de los inventarios, teniendo también un impacto negativo en temas económicos, ya que, al aumentar la merma de productos, aumentan los costos de la empresa, por lo que hace visible la relación que existe entre un aspecto (control interno) y el otro (gestión de almacén)

Por otro lado, la investigación de Correa y Galloso (2018) muestra la importancia que tiene el establecer un sistema de control interno para una empresa, debido a que en un primer momento, la empresa en donde realizaron su investigación no contaba con uno, pero al diseñarles e implementarles un sistema de control basado en el Informe COSO III, ayudó a la empresa a mejorar su proceso de producción, permitiendo que se tenga el control de cada proceso, se optimicen los recursos a utilizarse y se tengan los inventarios en niveles adecuados y conformes para la empresa. En este mismo sentido, Azula y Guevara (2018) concluyen que es importante no solo el contar con un sistema de control basado en el

modelo, sino también el saberlo implementar y ejecutar, esto, debido a que la empresa en donde realizaron su investigación tiene un nivel insuficiente de desarrollo de los componentes del modelo COSO, repercutiendo de esta manera en fallas en sus procesos de evaluación de riesgos y en la planificación ineficiente de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades. Ambos trabajos dan a notar el impacto que tiene el control interno y su buena o mala implementación en el manejo de un almacén.

La importancia de que una empresa cuente con un sistema de control interno bien implementado que impacte positivamente en el manejo de inventarios, se puede notar también en lo mencionado por Alvarado (2020) en su trabajo de investigación, quien concluye que si el sistema de control de una empresa es débil, ya que no se han implementado espacios adecuados para colocar los productos, los trabajadores del almacén no conocen sus funciones y los riesgos existentes no se han minimizado a lo largo del tiempo, se crearán consecuencias como productos deteriorados y/o perdidos, comunicación ineficiente, lo que deriva en problemas en la planificación de las compras, pérdidas económicas, entre otros.

Más allá de las diferencias en los tipos de población o el contexto estudiado en las investigaciones mencionadas, es posible encontrar similitudes con el trabajo realizado, la principal es que existe una fuerte relación entre el control interno y la gestión de almacenes o inventarios. Esta relación, como se ha podido apreciar, es también una relación positiva y directa, es decir, mientras exista un óptimo control interno, la gestión de almacén se verá favorecida y será eficiente; si, por el contrario, el control interno es deficiente, la gestión de almacén se verá afectada, esto se ve reflejado en que las deficiencias en lo que respecta al entorno de control hacen que dentro del almacén no se tenga una guía clara ni procesos organizados de las acciones que se deben realizar; en lo que concierne a la evaluación de riesgos las deficiencias se ven materializadas en que no todos los trabajadores cuentan con

EPP y estos no son cambiados regularmente, así como también la falta de señalizaciones; en lo que respecta al componente actividades de control sus deficiencias están dadas en que no se tienen actualizados los documentos de gestión ni existen lineamientos claros para los procesos del área de almacén; en lo concerniente a información y comunicación los fallos se pueden notar en que no cuentan con canales de comunicación que funcionen de manera rápida y efectiva, produciéndose demoras en la comunicación acerca de pedidos y de otros cambios que puedan darse en el área; y en lo respectivo a actividades de supervisión las deficiencias se materializan cuando se ve la ausencia de un control estable en cada momento de los procesos del área de almacén, así como también en la falta de mecanismos que permitan evaluar el desempeño de cada trabajador del área. Lo mencionado, se confirma con los índices de correlación encontrados en el presente trabajo, los cuales corroboran que la relación entre estas dos variables a través del impacto de una en otra va de moderada a alta, directa y significativa; aspectos que son dados tanto de manera general (entre variables) como de manera específica (componentes del control interno y gestión de almacén). El impacto mencionado es visible también dentro de los gráficos presentados gracias a la base de datos, ya que es en este apartado donde es posible notar que la evaluación que hace cada trabajador encuestado de una variable es similar a la evaluación de la otra; esto es, que, si un trabajador ubicó al control interno dentro de un determinado nivel, lo más probable es que haya considerado a la gestión de almacén en el mismo nivel o uno parecido.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Luego de haber obtenido la información necesaria y en base a ésta, realizar el análisis respectivo de resultados, se concluye que el sistema de control interno de la empresa Great Cheese E.I.R.L tiene un impacto alto en el almacén de la empresa, lo que es posible percibir gracias al índice de correlación hallado entre las dos variables (0.748\*\*), lo que significa que conforme esté el sistema de control interno de la empresa, estará dada la gestión de su almacén. Entre las principales acciones que generan esta correlación está la falta de actualización de los documentos de gestión, ausencia de planes de contingencia, realización de un control de procesos incompleto, demoras en comunicación y en tiempos de respuesta y la ausencia de indicadores de desempeño actualizados; lo que deriva en contra tiempos en lo concerniente a la gestión de inventarios.

El nivel de impacto del componente entorno de control sobre el manejo del almacén de la empresa es alto (índice de correlación de 0.924\*\*), este índice más el nivel de significancia obtenido (0.001) permiten dar validez a la hipótesis específica vinculada a este componente. De los cinco componentes de la variable control interno, este es el que muestra un mayor nivel de impacto. Esta correlación se ve sustentada principalmente en que los trabajadores de la empresa no están comprometidos en su totalidad con la misión y visión de la misma afectando de esta manera lo relacionado al manejo del inventario.

La evaluación de riesgos tiene un impacto moderado (0.498\*) sobre el almacén de la empresa, siendo este componente el que muestra indicadores más leves de correlación, ya que, aunque su hipótesis tiene validez, su nivel de significancia es el más elevado en comparación con los otros cuatro componentes. La correlación que se da es porque no existe planes de contingencia como tal, lo que afecta en cierta medida a aspectos del inventario.

Los indicadores del componente actividades de control (índice de correlación 0.516\* y nivel de significancia de 0.028) permiten concluir que el impacto que éste tiene sobre el almacén de la empresa es moderado; siendo el segundo componente con menor intensidad después del componente evaluación de riesgos. Ante la falta de una guía o manual de procesos es que se puede percibir este nivel de correlación mencionado lo que ocasiona cierta confusión en el accionar de algunos trabajadores generando continuamente pérdidas de tiempo en el proceso logístico del almacén.

El nivel de impacto de la información y comunicación sobre el almacén de la empresa es, tomando como base el índice de correlación (0.604\*\*) y el nivel de significancia (0.008), moderado; destacando que, aunque de manera general tiene un nivel de impacto similar a la evaluación de riesgos y actividades de control, muestra con sus indicadores que su intensidad es mayor. Esta correlación se percibe sobre todo porque últimamente los canales de comunicación no son utilizados de manera óptima habiendo demoras en informes y respuestas, ocasionando confusión y desinformación en la mercadería.

Las actividades de supervisión tienen un nivel de impacto alto sobre el almacén de Great Cheese E.I.R.L., con un índice de correlación de 0.759\*\* y un nivel de significancia de 0.001, se consolidan como el segundo componente con una mayor intensidad, solo por detrás del componente entorno de control. Este nivel de correlación se puede notar en aspectos como que solo se supervisa los procesos cuando se están dando, es decir, se supervisa a través de un control concurrente dejando de lado la supervisión de los procesos en sus otras etapas evitando la detección de deficiencias que pueda haber antes o después de estos procesos, lo que genera la falta de aplicación de medidas correctivas en actividades relacionadas al área de almacén.

## 5.2. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Great Cheese E.I.R.L.:

Mejorar el sistema de control interno que tiene implementado, debido a que como se ha podido ver, este sistema tiene un gran impacto en el área de almacén, por lo que, al estar implementado de una manera básica, el área de almacén viene experimentando resultados adversos fruto del mal manejo que se le ha venido dando al sistema de control, estos resultados van desde mala ubicación de los productos hasta mermas de estos. Por lo tanto, una mejora en todo lo relativo al sistema control, permitirá a la empresa optimizar el manejo de almacén, obteniendo beneficios logísticos y económicos. Los aspectos vinculados al sistema de control a mejorar en los que la empresa deberá enfocarse, después de analizados los resultados implican el establecimiento de normas claras y concisas y la verificación de su cumplimiento, actualización e implementación de documentos de gestión que facilite la claridad de las funciones en cada puesto de trabajo, correcta señalización de zonas de riesgo, implementación de un control previo concurrente y posterior, utilización de canales eficaces para la comunicación interna, fomento de los valores y cultura organizacional y, creación de formatos que permitan evaluar el desempeño para comparar lo obtenido a lo esperado y en base a esto implantar mejoras que se puedan sostener en el tiempo.

Basar esta mejora de su sistema de control interno en el Marco Integrado de Control Interno (MICIL) ya que como se ha ido viendo en el devenir del presente trabajo, el MICIL brinda los aspectos necesarios (componentes) para la adecuación de un sistema de control en una pequeña empresa como es Great Cheese E.I.R.L.

Desarrollar cada componente del MICIL de manera óptima, esto es, sin dar un mayor énfasis a uno sobre otro; porque, aunque en la investigación se percibe que dos de los componentes tienen un mayor impacto sobre el almacén, es fundamental que todos sean

llevados a cabo en una forma equitativa y efectiva, dado que de manera general se ha podido confirmar que el impacto del sistema de control interno es alto. En resumen, es necesario el desarrollo del MICIL como un todo, sin dejar de lado o sobreestimar alguno de sus componentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antequera, J. (2012). Propuesta metodológica para el análisis de la sostenibilidad regional. Población, 11(P2), 1.
- Arias, G. (2012). Unidad 3 El Proceso de Investigación. Lecturas 2da. parte. México. Obtenido de:  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf)
- Azula, E. y Guevara, J. (2018). Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Transportes Acuario SAC. Para los periodos 2016- 2017. Cajamarca, Perú.
- Badillo, K. (2018). Uso de la metodología “justo a tiempo” en las empresas de servicios. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/metodologia-justoatiempo-empresas.html>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Primera edición ebook, grupo editorial Patria.
- Barragán, M., Bueno, M. y Meléndez, D. (2016). Marco Integrado Informe COSO 2013: Herramienta de Gestión para las organizaciones. Colombia.
- Bautista, R. & Cueva, M. (2020). Control Interno y su Incidencia en el cumplimiento de las Obligaciones Laborales en el grupo Fogón Dorado E.I.R.L de la Ciudad de Cajamarca 2018. Cajamarca, Perú.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Primera edición: editorial Shalom.
- Campo Galego. ¿Cuáles son las grandes industrias lácteas que más valor le sacan a la leche? Obtenido de:  
<https://www.campogalego.es/cuales-son-las-grandes-industrias-lacteas-que-mas-valor-le-sacan-la-leche/#:~:text=El%20r%C3%A1nking%20de%20las%20,franc%C3%A9s%20Lactalis%20con%2020.000%20millones>



- Centeno, H.J & Zavaleta, J.A. (2019). Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO 2013 y su Impacto en las Empresas de Sector Construcción de Edificios, en el Distrito de El Agustino, año 2018. Lima, Perú.
- Cevallos, P.C. & Lino, L.M. (2017). Evaluación de Control Interno y su impacto en el área de Inventarios. Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2007), Administración de recursos humanos. Octava edición, editorial McGraw-Hill Internacional.
- Correa, J. & Galloso, B. (2018). El Control Interno basado en el Informe COSO III y su influencia en el área de Producción de la Curtiembre Ecológica del Norte E.I.R.L., Distrito de la Esperanza año 2018. Trujillo, Perú.
- Díaz Matalobos, Á. (1999). Gerencia de inventarios. Caracas: Ediciones IESA.
- Donayre, R. (2017). Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017.
- Elizalde, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Falcón, F. (2017). Gestión de almacén y el proceso de distribución de la empresa distribuciones Martínez E.I.R.L. de la ciudad de Huánuco– 2016. Perú.
- Flores, Z. y Gutiérrez, Y. (2018). El Control Interno de Inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC, Cajamarca 2018. Cajamarca, Perú.
- Hernández, R., Fernández, D. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público. *Dominio de las ciencias. Vol.4 (4)*, 206- 2040.
- Ministerio de Relaciones Exteriores (2016). ¿Qué es el Sistema de Control Interno? Lima, Perú: Informe Implementación del Sistema de Control Interno.
- Páez, G. (2020). Stock de seguridad. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/stock-de-seguridad.html>
- Pérez, K & Púa, G. (2017). Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas. Guayaquil, Ecuador.
- Ramírez, C. (2018). Los presupuestos: sus objetivos e importancia. Obtenido de: [portalderevistas,74-85\(4\).pdf](portalderevistas,74-85(4).pdf)
- Rammert, W. (2001). La tecnología: Sus formas y las diferencias de los medios. hacia una teoría social pragmática de la tecnificación. Extraído de: [https://www.researchgate.net/publication/28054841\\_La\\_tecnologia\\_Sus\\_formas\\_y\\_las\\_diferencias\\_de\\_los\\_medios\\_Hacia\\_una\\_teor%C3%ADa\\_social\\_pragmatica\\_de\\_la\\_tecnificaci%C3%B3n](https://www.researchgate.net/publication/28054841_La_tecnologia_Sus_formas_y_las_diferencias_de_los_medios_Hacia_una_teor%C3%ADa_social_pragmatica_de_la_tecnificaci%C3%B3n)
- Ramón, G. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87.
- Suárez, G. y Cárdenas, P. (2017). La rotación de los inventarios y su incidencia en el flujo de efectivo. Obtenido de: <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/inventarios-flujo-efectivo.html>
- Thompson, I. (2005). Concepto de venta. Extraído de: <https://www.promonegocios.net/venta/concepto-de-venta.html>
- Toasa, J. (2017). Sistema de Gestión para el Manejo y Control de Inventarios del Almacén “Pinturas Aldaz II”. Ecuador.

Vásquez, N. (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, Perú.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el Sistema de Control Interno de una Organización. Artículo: Redayc.org. Venezuela.

Yépez, A. (2018). El Control Interno basado en el COSO III, a los procesos de Gestión del área Financiera del Concesionario Imbauto de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Ecuador.

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

##### Información General.

Género:        a) Masculino        b) Femenino

Edad:

**Instrucciones:** Leer de manera detenida cada pregunta, para luego colocar un aspa en el casillero que creas conveniente.

		SI	PARCIALMENTE	NO
		(3)	(2)	(1)
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>				
<b>1</b>	¿Difunde la visión y misión de la empresa?			
<b>2</b>	¿El personal conoce el objetivo general, sus atribuciones y los principales procesos de la empresa?			

<b>3</b>	¿Promueve el cumplimiento de los valores de la empresa?			
<b>4</b>	¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?			
<b>5</b>	¿La empresa realiza acciones para desarrollar y retener al personal competente?			
<b>6</b>	¿Los documentos de gestión están actualizados y corresponden con la estructura organizacional?			
<b>7</b>	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones que se llevan a cabo?			
<b>8</b>	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones están actualizadas?			
<b>9</b>	¿El Manual de organización y los demás documentos de gestión se difunden entre el personal?			
<b>10</b>	¿Los objetivos y metas de los principales procesos de la empresa son difundidos entre su personal?			
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>11</b>	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
<b>12</b>	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos?			
<b>13</b>	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos se considera la posibilidad de fraude?			
<b>14</b>	¿Los principales procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?			
<b>15</b>	¿Los principales procesos cuentan con planes de contingencia?			
<b>16</b>	¿Los principales procesos cuentan con planes de recuperación de desastres/inconvenientes?			

<b>17</b>	¿Las Matrices de Administración de Riesgos y los planes de contingencia de los principales procesos están actualizados?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>18</b>	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos?			
<b>19</b>	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?			
<b>20</b>	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la empresa?			
<b>21</b>	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?			
<b>22</b>	¿Los principales procesos de la empresa tienen soporte en sistemas de información?			
<b>23</b>	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia?			
<b>24</b>	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal?			
<b>25</b>	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?			
<b>26</b>	¿Los recursos institucionales están debidamente resguardados?			
<b>27</b>	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?			
<b>28</b>	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?			

<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>29</b>	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera la empresa sea de calidad, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?			
<b>30</b>	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?			
<b>31</b>	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?			
<b>32</b>	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?			
<b>33</b>	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre los diferentes niveles de la empresa?			
<b>34</b>	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención oportuna de los requerimientos?			
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>				
<b>35</b>	¿Se evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente dentro de la empresa?			
<b>36</b>	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			

37	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?			
----	---	--	--	--

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE ALMACÉN

**Información General.**

Género:        a) Masculino        b) Femenino

Edad:

**Instrucciones:** Leer de manera detenida cada pregunta, para luego colocar un aspa en el casillero que creas conveniente.

		<b>SI (3)</b>	<b>SI PARCIALMENTE (2)</b>	<b>NO (1)</b>
<b>1</b>	¿El gerente proyecta las ventas a realizar en un determinado periodo de tiempo?			
<b>2</b>	¿El presupuesto asignado es el adecuado para mantener los productos en óptimas condiciones?			



<b>3</b>	¿El producto llega al cliente en el momento adecuado?			
<b>4</b>	¿Se realizan informes sobre el stock de cada tipo de producto?			
<b>5</b>	¿El diseño de almacén es el adecuado para este tipo de empresa?			
<b>6</b>	¿El almacén se encuentra en buenas condiciones?			
<b>7</b>	¿Dentro del proceso de pedidos se realiza la respectiva rotación de inventarios?			
<b>8</b>	¿Los pedidos a efectuar son calculados oportunamente?			
<b>9</b>	¿Se trabaja considerando un stock de seguridad?			
<b>10</b>	¿Se cumple el cronograma de actividades?			
<b>11</b>	¿La empresa capacita a su personal en manejo de almacenes?			
<b>12</b>	¿Existe una adecuada verificación de los productos que ingresan a los almacenes?			
<b>13</b>	¿Se verifican los productos en cuanto a número y calidad?			
<b>14</b>	¿Trabajan con registro Kárdex o un instrumento parecido?			
<b>15</b>	¿Se mantiene actualizado el inventario de productos?			
<b>16</b>	¿Cada producto sale con su respectiva nota de salida o documento similar?			
<b>17</b>	¿Considera que el tiempo transcurrido entre la recepción del producto y la salida del mismo es adecuado?			

<b>18</b>	¿Está bien distribuido el espacio donde ubican sus productos?			
<b>19</b>	¿Realizan un monitoreo para revisar las fechas de producción y de vencimiento de los productos?			
<b>20</b>	¿Realizan una codificación de los productos?			
<b>21</b>	¿Los equipos y máquinas existentes facilitan las labores dentro del almacén?			
<b>22</b>	¿Cuentan con algún software para el registro de sus productos?			

## ENTREVISTA SOBRE ALMACÉN Y CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

### INFORMACIÓN GENERAL

EMPRESA: Great Cheese EIRL

CIUDAD: Cajamarca

DIRECCIÓN:

Almacén: Baños del Inca

Tienda: Jr. Dos de Mayo #576

ACTIVIDAD: Comercialización de productos lácteos

NÚMERO DE TRABAJADORES: 30

TIPO DE EMPRESA: Pequeña empresa

### PERFIL DEL ENTREVISTADO

NOMBRE: Eduardo Mantilla Briones

CARGO: Administrador

### Desarrollo de la entrevista

#### Control Interno

1. ¿Cuenta la empresa con normas, procesos y estructuras para el desarrollo de la organización?

Sí, la empresa si tiene este tipo de documentos y procesos que aclaran las funciones y responsabilidades de cada trabajador; los mismos que son dados a conocer cuando

GREAT CHEESE EIRL  
RUC 20601829934  
EDUARDO MANTILLA BRIONES  
ADMINISTRADOR  
DNI 45693907

un nuevo trabajador entra en la empresa, sin embargo, considero que los mismos deberían volver a ser comunicados o mostrados pasado cierto tiempo.

2. ¿Los lineamientos que tienen implementados permiten a los trabajadores llevar a cabo sus responsabilidades?

Esta parte está vinculada a lo que les comenté anteriormente: los trabajadores desde que ingresan en la empresa conocen cuáles son sus responsabilidades y los procesos de los cuales estarán a cargo, pero esto no significa que a veces se les olvide y haya algún que otro error en sus actividades.

3. ¿Las instalaciones de la empresa son adecuadas para desarrollar todas sus actividades con normalidad?

La empresa cuenta con tres ambientes principales: la zona de ventas, las oficinas administrativas y el almacén, las tres desde el inicio de actividades de la empresa han contado con el tamaño necesario para el número de trabajadores y maquinaria que se ubican en cada una de estas áreas. Sin embargo, cuando el stock o los pedidos van en aumento el ambiente del almacén va quedando pequeño por lo que será necesario que vayan buscando maneras para optimizar este espacio o cambiarlo por otro más grande.

4. ¿Cuentan con herramientas, equipos de tecnología y equipos de protección personal?

Sí, estas equipaciones son dadas principalmente a las personas que laboran en el área de almacén al mismo tiempo estas personas han recibido capacitaciones sobre seguridad en el trabajo, aunque no es raro ver de vez en cuando olviden el uso de estos equipos.

**GREAT CHIEFE EIRL**  
2059 184934  
**EDUARDO MANTILLA BRIONES**  
ADMINISTRADOR  
DNI 45663907

5. ¿En todo el proceso de comercialización y más en específico en la parte que involucra al almacén, la empresa realiza algún tipo de control o seguimiento?

Como empresa se tiene implantado el realizar un control concurrente a cargo de la persona encargada de cada área; en lo que respecta a almacén la situación es la misma y el encargado de esta área es quien a través de informes reporta como es que se fue dando las actividades.

6. ¿Cada trabajador conoce sus responsabilidades, pero es necesario que para la realización de alguna de estas necesiten la autorización de su jefe inmediato?

En lo que respecta a ventas está vinculado a devolución o cambio de productos, en la parte administrativa para la priorización de pagos y en lo respectivo a almacén no hay actividades que requieran netamente de algún tipo de permiso o autorización. Al menos no por el momento.

7. ¿Cómo define usted la comunicación interna de la empresa?

Aunque a todas las personas en un inicio se les da a conocer la misión, visión y valores de la empresa siento que es necesario que se las involucre más con estas para ganar fidelidad en favor de la empresa, es oportuno también mencionar que la comunicación entre trabajadores viene siendo dada a través de correo corporativo, por su inmediatez, considero que sería fundamental el volver el uso del chat de las redes sociales como WhatsApp en algo más formal.

8. ¿Cómo define usted la comunicación externa de la empresa?

Como empresa tratamos de brindar información actualizada a nuestros clientes y buscamos comunicar todo aspecto importante de manera oportuna a nuestros proveedores, sin embargo, los tiempos de información a los clientes es algo en lo

GREAT CHEESE EIRL  
C.R. 2017-184934  
EDUARDO MANTILLA BRIONES  
ADMINISTRADOR  
DNI 46692907

que debemos mejorar ya que en algunas ocasiones se les ha ofrecido productos que no se tenían en stock causando cierta incomodidad en ellos.

9. ¿La empresa tiene un Manual de Organización y Funciones y, un Manual de Políticas y Procedimientos?

Sí, para su funcionamiento el contar con estos instrumentos es clave para la empresa, aunque los mismos deben de ser revisados y actualizados para optimizar el desarrollo de las funciones y control de las mismas.

10. ¿Cada etapa del proceso de comercialización se cumple tal cual está programada según su orden y tiempo?

Tratamos de que sea así, sin embargo, algunas veces por falta de stock o mal ubicación de los productos en el almacén entre otros motivos no se cumple el tiempo requerido del proceso e inclusive se ve necesario el hecho de pasar por alto ciertas actividades, lo que genera un desorden en todo el proceso. Aun así, buscamos cumplir con clientes de la mejor manera posible tratando de perder la menor cantidad de tiempo.

GRUPO EMPRESARIAL  
EIRL  
RUC 201989934  
EDUARDO MANTILLA BRIONES  
ADMINISTRADOR  
DNI 45668607

### Almacén

1. ¿Cuentan con herramientas para el control de su almacén?

Sí, utilizamos Kardex y pecosas principalmente. Pero a veces, estos documentos demoran en ser actualizados o por el tamaño del pedido que a veces es pequeño, no se los ha venido realizando.



2. ¿El no actualizar estas herramientas o no realizarlas les ha traído inconvenientes?

Al inicio, no. Pero conforme fue aumentando el número de productos que llegaban y salían del almacén, hemos ido teniendo algunos problemas al momento de comparar números.

3. ¿Nos podría mencionar algunos de estos inconvenientes?

Principalmente está el hecho de creer que se contaba con un producto o con ciertas unidades de un determinado producto y cuando se los ofrecía, simplemente no estaba el producto o la cantidad requerida.

4. Vemos que el almacén tiene un tamaño reducido en comparación a la cantidad de mercadería con la que cuentan, ¿esto les ha generado algún contratiempo?

Como les mencioné, los niveles de mercadería han ido aumentando en el último tiempo. Como cuando empezó a funcionar la empresa, los niveles eran otros, este era el tamaño adecuado del almacén. Es cierto que ahora debería contar con un espacio más grande, aspecto que imagino se tendrá en cuenta en un futuro próximo. Ahora, yendo a su pregunta, en los dos últimos años, sí se han tenido algunas mermas de productos vinculadas al tamaño del almacén, ya que algunas veces los trabajadores no sacaban a la parte superior o adelante los productos más antiguos, por lo que los nuevos productos eran colocados para ser vendidos primeros, esto ocasionaba que estos productos antiguos caduquen.

5. Imaginamos que cuentan con registros que les indican cuáles son sus productos más vendidos, ¿nos podría decir cuáles son y cuáles son sus volúmenes de venta?



Todos los productos se están vendiendo, entre los más vendidos tenemos al yogurt y los quesos; no les podría especificar por sabor o tamaño porque esto sí varía cada mes, pero lo que sí es fijo es que estos son los productos más comprados por las personas. En el tema de volúmenes también es variado, hay fechas en las que se vende más como en carnavales o fin de año, pero podría mencionar que mensualmente el volumen de ventas va entre los 60,000 a 120,000 soles e inclusive a veces más.

6. ¿Han tenido ocasiones en las que un determinado producto llevaba bastante tiempo estancado en el almacén?

Sí, sobre todo en época de pandemia. Antes no mucho, pero cuando se daba, era en productos de mayor tamaño y productos nuevos. Aunque últimamente ya no se han sacado al mercado productos nuevos, podemos decir que estas situaciones se han dado en productos de 1.5 Kg a más.

7. Viendo que han existido y existen inconvenientes que se han vuelto recurrentes, ¿qué medidas son las que ha tomado para afrontarlos?

Una de la que se ha hecho mayor uso es la de realizar ofertas y/o promociones en productos estancados en las ventas o que están cerca de caducar; en lo que respecta a otro tipo de inconvenientes, las medidas se las ha tomado en el momento en el que se hizo perceptible el contratiempo.

8. Por lo que nos menciona, da a entender que no cuentan con un plan de contingencia o alguna directriz ante este tipo de eventualidades.

Es cierto. Se los mencioné en la parte de control interno, hacen falta varios documentos que nos permitan organizarnos y nos brinden lineamientos para

GREAT CHEESE EIRL  
RUC 2060184934  
EDUARDO BRANTILLA BRIONES  
ADMINISTRADOR  
DNI 45693907



desarrollar actividades en determinadas situaciones o contextos. Uno de estos documentos es un plan de contingencia, que ya se lo ha venido conversando para ser desarrollado e implementado, pero que por distintos motivos aún no se ha llevado a cabo. Se lo volveré a proponer a los dueños esperando una respuesta positiva, sobre todo porque nos ayudará para poder reaccionar de manera anticipada ante una eventualidad.



**GREAT CHEESE EIRL**  
RUC 20001849654  
.....  
**EDUARDO MANTILLA BRIONES**  
ADMINISTRADOR  
DNI 45893907

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Sistema de control interno y su impacto en el área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021.	<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo impacta el sistema de control interno en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo impacta el Entorno del Control Interno en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?</p> <p>¿Cómo impacta la Evaluación de Riesgos en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?</p> <p>¿Cómo impacta las Actividades de Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?</p> <p>¿Cómo impacta la Información y Comunicación en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?</p> <p>¿Cómo impacta las Actividades de Supervisión en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: El sistema de control interno impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>Ho: El sistema de control interno no impacta en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>- El Entorno del Control impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>-La Evaluación de Riesgos impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>-Las Actividades de Control impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>-La Información y Comunicación impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>-Las Actividades de Supervisión impacta de manera positiva en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de impacto del sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L., Cajamarca, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Determinar el nivel de impacto del Entorno del Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>- Determinar el nivel de impacto de la Evaluación de Riesgos en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>- Determinar el nivel de impacto de las Actividades de Control en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>- Determinar el nivel de impacto de la Información y Comunicación en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p> <p>- Determinar el nivel de impacto de las Actividades de Supervisión en el área de almacén de Great Cheese E.I.R.L.</p>	<p>V1: Control interno.</p> <p>V2: Gestión de almacén</p>	<p>-Entorno de control.</p> <p>-Evaluación de riesgos.</p> <p>-Actividades de control.</p> <p>-Información y comunicación.</p> <p>-Actividades de supervisión.</p> <p>-Planeamiento</p> <p>-Organización</p> <p>-Ejecución</p> <p>-Control</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional.</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población son los trabajadores de la empresa, siendo ésta de 30 personas; por otro lado, para la muestra se han considerado a 18 trabajadores, que son las que están vinculadas al área de almacén.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección datos:</b></p> <p>- Para la variable control interno: Cuestionario y entrevista.</p> <p>- Para la variable gestión de almacén: Cuestionario y entrevista.</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> La información obtenida de cada variable se analiza y evalúa a través de la estadística descriptiva.</p> <p>- A partir de los resultados obtenidos en el software SPSS; se determinará la significancia y el nivel de impacto de la variable control interno sobre la variable gestión de almacén.</p> <p>- El manejo tabular, para de esta manera poder realizar una base de datos que permita consignar de manera resumida los resultados obtenidos en los cuestionarios de cada variable.</p>

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

**Informe:** Juicio de experto para medir la Segunda Variable: Gestión de Almacén

**TÍTULO:** “SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA GREAT CHEESE EIRL, CAJAMARCA, 2021”

**AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Rodríguez Alcántara, Wuiny Luznoemi

Sánchez Zevallos, Adela Viviana

### ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0- 20				REGULAR 21- 40				BUENA 41- 60				MUY BUENA 61- 80				EXCELENTE 81- 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>1. Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado																	85			
<b>2. Objetividad</b>	Está expresado con directivas observables																		86		



**II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN : EXCELENTE**

**III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85.40**

**Lugar y Fecha:** Cajamarca, 02 de octubre 2021



**Firma del experto:** \_\_\_\_\_

**Apellidos y Nombres:** Guerrero Figueroa, Fernando

**DNI:** 26737701

## **ANEXO 4. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO LATINOAMERICANO (MICIL) PARA EL ÁREA DE ALMACEN DE GREAT CHEESE E.I.R.L.**

### **Propuesta de un Sistema de Control Interno basado en el MICIL para el área de almacén de la empresa Great Cheese E.I.R.L.**

Para una empresa es de gran importancia contar con un sistema de control interno y aplicarlo de manera eficiente. El sistema que se propone para la empresa Great Cheese E.I.R.L. está cimentado en el MICIL, con sus cinco componentes como fundamento y orientado al área de almacén.

Los componentes del MICIL son:

Entorno de control.

Evaluación de riesgos.

Actividades de control.

Información y comunicación.

Actividades de supervisión.

Estos componentes no siguen un proceso secuencial, si no que están envueltos dentro de un proceso multidireccional y permanente.

#### **1. Entorno de control**

- Dentro de esta componente, la empresa deberá difundir su misión y visión de manera virtual y física.
- La empresa, debe dar a conocer a sus trabajadores cuál es su objetivo general para que todos ellos centren sus esfuerzos en actividades vinculadas de manera directa

al objetivo general de la misma y no se distraigan en actividades que no están vinculadas al objetivo general.

- Motivar a que cada trabajador promueva que se cumplan los valores que la empresa promulga.
- Mejorar el clima laboral y desarrollar acciones que faciliten que el personal que mejor se desempeña dentro del área del almacén pueda ser retenido.
- Actualizar cada uno de sus documentos de gestión de manera que estén elaborados conforme a la estructura y a los procesos de la empresa, tomando en cuenta cada área de la misma.
- Definir de manera clara el perfil de los puestos del área de almacén y alinearlos con cada una de las funciones que se llevarán a cabo dentro del mismo; para esto será necesario que creen un manual de perfil de puestos.
- Actualizar y dar a conocer de manera constante las normas y políticas con el que deberán desempeñarse los trabajadores en sus respectivas áreas.
- Una vez actualizados los documentos de gestión, entre ellos el MOF, difundirlo o darlo a conocer con el personal de almacén.
- Dar a conocer al personal de almacén los objetivos del área y las estrategias que se deben llevar a cabo para alcanzarlos.
- Elaborar mecanismos que permitan la evaluación del desempeño de los trabajadores, con la finalidad de mejorar sus aptitudes personales y laborales.
- Cada función del personal de almacén deberá ser accesible a través de un documento físico o virtual para que cada trabajador sepa de manera clara su función y sus responsabilidades.

- Los trabajadores deben conocer cuáles deben ser los documentos necesarios para el ingreso y salida de productos (orden de compra, guía de remisión, facturas, entre otros).
- Para llevar a cabo esta implementación, la empresa puede crear un comisión interna de control u optar por contratar consultores externos con los conocimientos y experiencia necesarios para llevarlos a cabo.

## **2. Evaluación de riesgos**

- Brindar capacitaciones al o a los encargados de almacén para implementar una cultura de administración y manejo de riesgos para disminuirlos.
- Documentar cada probable riesgo dentro de los procesos del área de almacén.
- Elaborar una matriz de administración de riesgos para el área de almacén, para analizar, identificar y prevenir que suceda algún tipo de accidente.
- Elaborar un plan de contingencia para el área de almacén, con la finalidad de que se cuente con procesos alternativos ante la aparición de algún inconveniente y tanto el área como la empresa puedan seguir con sus operaciones de una manera coordinada.
- Llevar a cabo una actualización periódica tanto de la matriz de administración como del plan de contingencia del área de almacén.
- La evaluación de riesgos deberá realizarse de manera periódica para tener actualizado las acciones preventivas a realizar.
- Se debe mejorar de manera constante las condiciones de seguridad del almacén, mediante el cambio periódico de EPPS, actualización de las señalizaciones, verificación de la infraestructura del lugar, entre otros.
- Incentivar el compromiso de los trabajadores hacia su labor y hacia la empresa para evitar que sucedan actos de fraude o pérdidas de productos de manera intencionada.



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

- Implementar controles que coadyuven la administración de riesgos del área de almacén, desarrollándolos en todo el proceso de las actividades del área, esto es llevar a cabo un control previo, concurrente y posterior.
- Identificar los controles que serán implementados en cada proceso y área para documentarlos en el manual de procedimientos, el cual deberá ser actualizado periódicamente y deberá estar cimentado en actividades específicas por área para su cumplimiento.
- Implementar sistemas de información que ayuden a tener un mejor control de los procesos del área de almacén, sustentándose en mapeos de procesos que permitan a la empresa determinar aquellos que realmente son necesarios y cuáles los puede ir dejando de lado; es decir, optimizar los procesos e ir estandarizándolos.
- Documentar y difundir entre los trabajadores del área de almacén las actividades de control que se llevarán a cabo y los indicadores que serán tomados en cuenta al momento de realizar dicho control.
- Implementar controles que aseguren que el acceso y la administración de la información del área de almacén este a la mano solamente del personal facultado para esto.
- Evaluar cada cierto tiempo la efectividad de las actividades de control implementadas para seguir llevándolas a cabo o actualizarlas en su defecto.
- Verificar que cada producto tenga especificado de manera estándar características como su tipo, precio, fecha de vencimiento, entre otros.
- Cuidar toda documentación vinculada a las entradas y salidas de los productos del almacén para tener un control ordenado y efectivo de las existencias.

- Cuidar cada producto dentro del almacén para asegurar su integridad física, conservación de sus características, para evitar la merma de mercadería.
- Revisar cada día los ingresos y salidas del área de almacén para verificar que lo documentado coincida con lo real y así evitar acumulación de desfases por no hacer esta revisión de manera periódica.
- Revisar y actualizar periódicamente el diagrama de flujo del proceso de salida de productos del área de almacén.
- Elaborar un diagrama de flujo del proceso de entrada de productos al área de almacén.

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

- Implementar actividades de control que contribuyan a que la información que utiliza y genera la empresa sea veraz, objetiva, accesible y de calidad.
- Manejar los sistemas de información de una manera óptima que faciliten el análisis de la información para una efectiva toma de decisiones.
- Mejorar los canales de comunicación de información con el personal para una correcta difusión de lo que se quiere comunicar, evitando confusiones, malos entendidos y optimizando el uso del tiempo; para que de esta manera se pueda también recibir una retroalimentación que haga la comunicación cada vez más fluida.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación e información tanto en el área de almacén como en las demás áreas y en toda la empresa en general para asegurar que se sigan cumpliendo de manera oportuna la atención de los requerimientos.
- Analizar la posibilidad de implementar nuevas herramientas de comunicación (grupos de whats app, video llamadas, etc.) y una vez realizado el análisis,

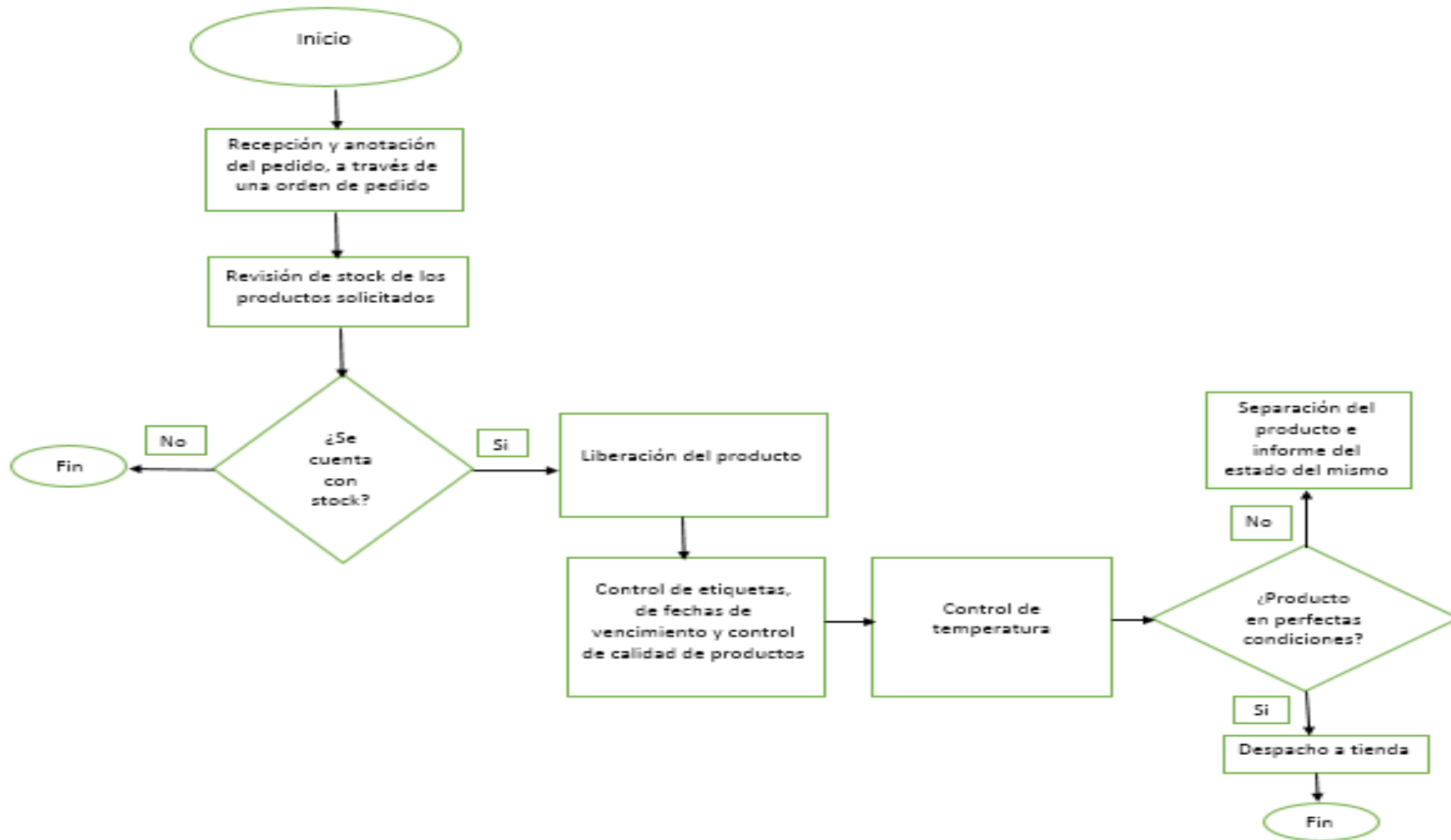
implementar aquellos que permitan mantener informados a los trabajadores, los cambios o nuevas medidas que se puedan realizar en el área de almacén y/o en las demás áreas de manera oportuna.

- Tener recopilada toda la información respecto a los pedidos que llegan al almacén para conocer aquellos que no se pudieron cumplir y tomar medidas correctivas para disminuir el índice de pedidos no cumplidos.
- Elaborar informes vinculados a deterioros y caducidad de los productos para poder hacer frente a una disminución en su stock y llevar a cabo medidas preventivas de manera oportuna.
- Hacerse de mecanismos que permitan guardar copias de seguridad de la información de almacén y de toda la empresa.

#### **5. Actividades de supervisión**

- Evaluar periódicamente que cada aspecto de las actividades de control esté presente y funcionen adecuadamente en el área almacén y en toda la empresa.
- Identificar aquellas deficiencias que puedan existir en las actividades de control de manera oportuna para aplicar medidas correctivas a tiempo.
- Designar encargados de control interno que evalúen, analicen y sugieran mejoras vinculadas a esta materia, asegurando una mejora continua dentro de todo este proceso.
- Elaborar un formato de indicadores que controle la eficacia de los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén.
- Supervisar cada producto que entra y sale del almacén, verificando que esté en óptimas condiciones tanto la mercadería como el lugar donde será almacenado.
- Asegurar que toda la mercadería que ingresa y sale del almacén sean manejadas solamente por personal competente y autorizado del área.

## ANEXO 5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SALIDA DE PRODUCTOS DEL ÁREA DE ALMACÉN



**ANEXO 6. FORMATO DE ORDEN DE PEDIDO**

ORDEN DE PEDIDO				
<b>Great Cheese E.I.R.L</b> <b>RUC: 20601849934</b> <b>Jr. Dos de mayo N°576</b>	N° de orden:			
	Fecha:			
ENVIAR A:				
PROVEEDOR:		ENTREGA:		
DOMICILIO:		PLAZO:		
CIUDAD:		PAGO:		
CONTACTO:				
TELÉFONO:				
N°	ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
			<b>SUB TOTAL</b>	
			<b>IGV 18 %</b>	
			<b>TOTAL</b>	
Firma del vendedor		Firma del comprador		

**ANEXO 7. FORMATO DE ORDEN DE SALIDA**

ORDEN DE SALIDA				
Great Cheese E.I.R.L. RUC:20601849934 Jr. Dos de mayo N°576	N° de orden:			
	Fecha:			
DESTINO:		FECHA DE REINGRESO :	VÍA DE SALIDA:	
NOMBRE:			CONDUCTOR:	
DIRECCIÓN:			VEHÍCULO:	
TELÉFONO:			PLACAS:	
CANTIDAD		DESCRIPCIÓN		ÁREA
OBSERVACIONES:				
SOLICITA:	RECIBE:	AUTORIZA:	JEFE DE ALMACÉN:	ENTREGA:



## Gestión de Almacén

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE ALMACÉN																							
BASE DE DATOS																							
ENCUESTADOS	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	38
2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	33
3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	29
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	31
6	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	39

Alfa de Cronbach	0.84685582
------------------	------------



**ANEXO 9: BASE DE DATOS**

N° Pers ona	CONTROL INTERNO																												SU MA	RA NG O									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28											
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	45	1	
2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	54	2		
3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	59	2		
4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	82	4		
5	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	55	2		
6	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	65	2
7	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	52	2		
8	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	73	3
9	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	54	2
10	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	43	1	
11	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	55	2	
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	48	1	
13	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	53	2
14	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	56	2
15	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43	1	
16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1	
17	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	53	2	
18	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	60	2

N° Persona	GESTIÓN DE ALMACÉN																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMA	RANGO
1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	28	1
2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	30	1
3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	34	2
4	3	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	40	3
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	38	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	39	2
7	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	29	1
8	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	42	3
9	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	27	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	26	1
11	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	38	2
12	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	28	1
13	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1
14	3	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	35	2
15	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	25	1
16	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
17	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	37	2
18	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	33	2

## ANEXO 10: DECLARACIONES DE LA EMPRESA

<b>SUNAT</b>  DECLARACIÓN PAGO  <b>0621</b>	<b>PDT IGV - RENTA MENSUAL</b>			Copia para el contribuyente (Pag. 1)
	RUC	20601849934		
	Razón Social	GREAT CHEESE E.I.R.L.	Periodo	202101
	Número de Orden	959218197	Fecha de Presentación	16/02/2021
	Tipo de Declaración	Original	Tipo de Moneda	Soles

### IGV VENTAS

		IGV CUENTA PROPIA				
		BASE		TRIBUTO		
Gravadas	Ventas Netas	100	208,276.00	101	37,490.00	
	Descuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas	102		103	0.00	
	Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4)	160		161		
	Descuentos y devoluciones (ley 27037)	162		163		
	Exportaciones	Facturadas en el período	106	0.00		
		Embarcadas en el período	127			
	Ventas no Gravadas (Sin Considerar exportaciones)		105			
	Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio)		109			
	Otras ventas (inciso ii), numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento		112			
	Total				131	37,490.00

### IGV COMPRAS

		IGV CUENTA PROPIA			
		BASE		TRIBUTO	
Nacionales	Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	107	181,289.00	108	32,632.00
	Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	110		111	
	Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	113	0.00		
Importadas	Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	114		115	
	Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	116		117	
	Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	119			
	Compras internas no gravadas	120	160.00		
	Compras importadas no gravadas	122			
TOTAL				178	32,632.00
CRÉDITO FISCAL ESPECIAL				172	
OTROS CRÉDITOS				169	
COEFICIENTE		173			

**IVAP**

	IVAP			
	BASE		TRIBUTO	
Ventas Gravadas	340		341	
Otros Créditos IVAP			182	

**RENTA**

	RENTA			
	BASE		TRIBUTO	
Ingresos Netos	301	208,276.00	312	2,083.00
Coefficiente	380	0.0000		
Porcentaje	315	1.0		

SUNAT DECLARACION PAGO  0621	PDT IGV - RENTA MENSUAL				Copia para el contribuyente (Pag. 2)	
	RUC	20601849934				
	Razón Social	GREAT CHEESE E.I.R.L.		Período		202101
	Número de Orden	959218197		Fecha de Presentación		16/02/2021
	Tipo de Declaración	Original		Tipo de Moneda		Soles

**DETERMINACIÓN DE LA DEUDA**

	DETERMINACIÓN DE LA DEUDA					
	IGV		IVAP		RENTA	
Impuesto Resultante o Saldo a Favor	140	4,858.00	353		302	2,083.00
Saldo a Favor del Período anterior	145	0.00	351		303	0.00
Tributo a Pagar o Saldo a Favor	184	4,858.00	352		304	2,083.00
Percepciones declaradas en el período	171					
Saldo de percepciones de periodos anteriores	168					
Saldo de percepciones no aplicadas	164	0.00				
Retenciones declaradas en el período	179					
Saldo de retenciones de periodos anteriores	176					
Saldo de Retenciones no aplicadas	165	0.00				
Retenciones de tercera declaradas en período					326	
Retenciones de tercera declaradas en periodos anteriores					327	
Compensación Saldo a Favor del Exportador			347		305	
Impuesto Temporal a los Activos Netos					328	
Otros Créditos permitidos por Ley					306	
Sub Total	681	4,858.00	683		682	2,083.00
Pagos previos	185	0.00	342		317	0.00
Interés moratorio	187	0.00	343		319	0.00
Total deuda tributaria	188	4,858.00	344		324	2,083.00
¿Deseo acogerme a la prórroga del pago del IGV (IGV Justo) (Si/No)?						SI

<b>SUNAT</b>  <b>DECLARACIÓN PAGO</b>  <b>0621</b>	<b>PDT IGV - RENTA MENSUAL</b>			Copia para el contribuyente (Pag. 1)
	RUC	20601849934		
	Razón Social	GREAT CHEESE E.I.R.L.	Período	202102
	Número de Orden	961565474	Fecha de Presentación	15/03/2021
	Tipo de Declaración	Original	Tipo de Moneda	Soles

**IGV VENTAS**

		IGV CUENTA PROPIA				
		BASE		TRIBUTO		
<b>Gravadas</b>	Ventas Netas	100	84,560.00	101	15,221.00	
	Descuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas	102		103	0.00	
	Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4)	160		161		
	Descuentos y devoluciones (ley 27037)	162		163		
	Exportaciones	Facturadas en el período	106	0.00		
		Embarcadas en el período	127			
	Ventas no Gravadas (Sin Considerar exportaciones)	105				
	Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio)	109				
	Otras ventas (inciso ii), numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento	112				
	<b>Total</b>				131	15,221.00

**IGV COMPRAS**

		IGV CUENTA PROPIA			
		BASE		TRIBUTO	
<b>Nacionales</b>	Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	107	120,359.00	108	21,665.00
	Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	110		111	
	Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	113	0.00		
<b>Importadas</b>	Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	114		115	
	Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	116		117	
	Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	119			
	Compras internas no gravadas	120	9.00		
	Compras importadas no gravadas	122			
<b>TOTAL</b>				178	21,665.00
<b>CRÉDITO FISCAL ESPECIAL</b>				172	
<b>OTROS CRÉDITOS</b>				169	
<b>COEFICIENTE</b>		173			

**IVAP**

	IVAP			
	BASE		TRIBUTO	
Ventas Gravadas	340		341	
Otros Créditos IVAP			182	

**RENTA**

	RENTA			
	BASE		TRIBUTO	
Ingresos Netos	301	84,560.00	312	846.00
Coefficiente	380	0.0000		
Porcentaje	315	1.0		

<b>SUNAT</b>  DECLARACION PAGO  <b>0621</b>	<b>PDT IGV - RENTA MENSUAL</b>				Copia para el contribuyente (Pag. 2)
	RUC	20601849934			
	Razón Social	GREAT CHEESE E.I.R.L.	Período	202102	
	Número de Orden	961565474	Fecha de Presentación	15/03/2021	
	Tipo de Declaración	Original	Tipo de Moneda	Soles	

**DETERMINACIÓN DE LA DEUDA**

	DETERMINACIÓN DE LA DEUDA					
	IGV		IVAP		RENTA	
Impuesto Resultante o Saldo a Favor	140	-6,444.00	353		302	846.00
Saldo a Favor del Período anterior	145	0.00	351		303	0.00
Tributo a Pagar o Saldo a Favor	184	-6,444.00	352		304	846.00
Percepciones declaradas en el período	171					
Saldo de percepciones de periodos anteriores	168					
Saldo de percepciones no aplicadas	164	0.00				
Retenciones declaradas en el período	179					
Saldo de retenciones de periodos anteriores	176					
Saldo de Retenciones no aplicadas	165	0.00				
Retenciones de tercera declaradas en período					326	
Retenciones de tercera declaradas en periodos anteriores					327	
Compensación Saldo a Favor del Exportador			347		305	
Impuesto Temporal a los Activos Netos					328	
Otros Créditos permitidos por Ley					306	
Sub Total	681	0.00	683		682	846.00
Pagos previos	185	0.00	342		317	0.00
Interés moratorio	187	0.00	343		319	0.00
Total deuda tributaria	188	0.00	344		324	846.00

**ANEXO 11: INVENTARIO DE LA EMPRESA GREAT CHEESE MES DE SETIEMBRE DEL 2021**

INVENTARIO FISICO			GREAT CHEESE- CAJAMARCA				FECHA		15/09/2021	
PRODUCTO	PRECIO	C	C	C	C	C	C	SUB TOTAL		
<b>QUESOS</b>										
QUESILLO A GRANEL KG.		56.05	53.95	25.05				135.05		
QUESO CORTE A GRANEL KG.		14.95	11.05					26		
QUESO DIETA A GRANEL KG.								0		
QUESO FRESCO A GRANEL KG.								0		
QUESO DIETA SELLADO AL VACIO		17.15						17.15		
QUESO FRESCO SELLADO AL VACIO								0		
QUESO CAMPESINO ANDINO KG.								0		
QUESO MOZARELLA KG.		26.65						26.65		
QUESO FRESCO CON PECANAS KG.		18.55	30.30	51.30	28.45	0.25		128.85		
QUESO FRESCO CON COMINO KG.								0		
QUESO FRESCO CON ESCABECHE KG.								0		
QUESO FRESCO CON OREGANO KG.								0		
QUESO FRESCO OLIVADO KG.								0		
QUESO FRESCO FINAS HIERBAS KG.								0		
QUESO DAMBO KG.		26.50						26.5		
QUESO PARIÁ KG.		45.90	45.00	45.75	39.65	34.80		211.1		
QUESO SUIZO TORO KG.		42.20	42.40	11.50				96.10		
QUESO GOUDA KG.		45.95						45.95		
QUESO PROVOLONE AHUMADO KG.								0		
QUESO TILSIT KG.								0		
QUESO DUBACH KG.								0		
QUESO BRICK KG.								0		
QUESO EDAM KG.								0		
QUESO GRUYERE KG.		7.15						7.15		
QUESO GRAN PERUANO KG.		11.25						11.25		
QUESO MANTECOSO X 150 GR		3.00						3		
QUESO MANTECOSO X 300 GR								0		
QUESO MANTECOSO X 300 GR		80.00	60.00					140		
QUESO MANTECOSO X 570 GR								0		
QUESO PARMESANO X 80 GR		46.00						46		
<b>BOLIÑAS</b>										
QUESO DE CABRA		0.45						0.45		
<b>PANADERIA</b>										
ROSCAS DE MANTECA X 360 GR.		158.00	50.00	170.00	15.00			393		
ROSCAS DE MANTECA CON OREGANO		19.00	54.00					73		
ROSCAS DE MANTEQUILLA X 360 GR.		50.00	22.00	45.00				117		
GALLETAS EN BOLSA DE 300 GR.		97.00						97		
PAN DE MAIZ X 300 GR. TAPER		38.00	1.00	27.00				66		

**CAFÉ - CHOCOLATE**

CAFÉ SAN JUAN X 300 GR.		31.00					31
CAFÉ SAN JUAN X 150 GR.		14.00	31.00				45
CHOCOLATE TABLETA X 200 GR		5.00					5
CHOCOLATE TABLETA X 100 GR		1.00					1

**YOGURT**

YOGURT FRUTADO 1 LT		118.00	118.00	85.00	38.00	132.00	491.00
YOGURT FRUTADO 2 LT.		14.00	30.00				44.00

**MANTEQUILLAS**

MANTEQUILLA X 150 GR.		2.00	33.00				35.00
MANTEQUILLA X 240 GR.		88.00	35.00				123.00
MANTEQUILLA X 340 GR.		24.00	31.00				55.00
MANTEQUILLA X 480 GR.		21.00	16.00				37.00
MANTEQUILLA A GRANEL		1.00					1.00

**MANJAR**

MANJAR BLANCO X 250 GR. TAPER		12.00	53.00				65.00
MANJAR BLANCO X 250 GR. SACHET		10.00					10.00
MANJAR BLANCO X 450 GR BALDE		13.00	12.00				25.00
MANJAR BLANCO SABORES DE 250 GR		5.00	1.00				6.00
MANJAR BLANCO X 800 GR BALDE							0.00
MANJAR ESPECIAL A GRANEL KG.							0.00
MANJAR BLANCO X 1 KG BALDE		14.00	1.00	20.00			35.00
MANJAR BLANCO X 1 KG. SACHET							0.00
NATILLA X 250 GR TAPER		32.00					32.00
NATILLA X 250 GR. SACHET		10.00					10.00



ANEXO 12: INGRESO DE MERCADERÍA DIARIA MES DE OCTUBRE DEL 2021

• STOCK		SI	<del>24420.94</del>
CANTIDAD	INGRESO MERCADERÍA	PIU	29465.99
57.00	Queso Fresco	18.00	1026.00
46.60	Queso Suizo	28.50	1328.10
30.70	Queso Paria	28.50	874.95
38.30	Queso Danbo	28.50	1091.55
120.00	Leyes	8.00	960.00
27.80	Fideos hierbas		
			<hr/>
			5280.60
		29.00	806.20
			<hr/>
			6086.80

• STOCK		SI	27955.00	
CANTIDAD	INGRESO MERCADERIA	P/U		Menu y Venta
31.90	Queso fresco	18.00	1474.20	bols
26.00	Mozzarella	25.00	650.00	Su
16.70	Queso pecanas	29.00	484.30	Cam
40.00	Yogur Natural	8.00	320.00	
40.00	Yogur fresca	8.00	320.00	
65.00	Manzar	7.50	487.50	
6.00	Manzar mora	7.00	42.00	
6.00	Manzar coco	7.00	42.00	
7.00	Manzar chirimoya	7.00	49.00	
11.00	Manzar faveo	7.00	77.00	
6.00	Manzar lucma	7.00	42.00	
63.00	R. Manteca	7.00	441.00	
58.00	R. Manteca	7.00	406.00	
74.00	Galletas X	8.50	629.00	
54.00	R. Manteguilla ✓	8.50	459.00	
			<u>5923.00</u>	



STOCK		PIU	
CANTIDAD	INGRESO MERCADERIA		
80.30	Queso Fresco	18.00	1445.40
10.50	Queso Oregano	29.00	304.50
10.90	Dieta Sellado	22.00	239.80
42.00	Parmesano Rallado	5.00	210.00
70.00	Mantecoso	6.00	420.00
28.00	Mantecoso	17.50	490.00
24.00	Mantecoso	9.00	216.00
31.10	Mozzarella	25.00	777.50
39.00	Manteguilla	16.00	624.00
112.00	Manjar	4.00	448.00
176.00	R. Manteca	7.00	1232.00
30.00	R. Oregano	7.50	225.00
50.00	R. Manteguilla	8.50	425.00
74.00	Galleta	8.50	629.00
15.90	Sal chicha	27.50	437.25
			<hr/>
			8123.45

• STOCK		SI	28558.07	
CANTIDAD	INGRESO MERCADERIA	PIU	28303.04	Mer
97.60	Queso Fierco	18.00	1756.80	ver
40.00	Yogur Acondado	8.00	320.00	ba
90.00	Mantecoso	20.00	1800.00	Su
106.00	Mantecoso	11.00	1166.00	
67.00	Mantecoso	6.00	402.00	
51.00	Mantegulla	6.50	526.50	
42.00	Mantegulla	17.00	714.00	
25.50	Subida de Queso Cabra 6.50		165.75	
<del>7.00</del>	<del>Mantecoso (150gr) Subida 2</del>			
7.00	Mantecoso (150gr) Subida 2.50		17.50	
6.00	Mantegulla (150gr) Subida 0.50		3.00	
4.00	Mantegulla (450gr) Subida 1.00		4.00	
200.00	topfes	1.00	200.00	
			<hr/>	
			7075.55	



• STOCK		SI	28990
CANTIDAD	INGRESO MERCADERÍA	P/U	
70.50	Queso fresco	18.00	1269.00
37.00	Queso Suizo	28.50	912.00
42.10	Queso Danbo	28.50	1199.85
33.00	Queso Oregano	29.00	957.00
23.80	Queso Ardino	25.00	595.00
30.00	Mantecoso	6.00	180.00
34.00	Mantecoso	9.00	306.00
50.00	Mantecoso	17.50	875.00
40.00	Yogur	8.00	320.00
86.00	Manteguita	8.00	688.00
79.00	Margar	13.50	391.50
50.00	Miel Abeja	14.50	725.00
50.00	Algarrobina	19.00	950.00
50.00	Miel Caña	15.00	750.00
174.00	R. Manteca	7.00	1218.00
64.00	R. Manteguita	8.50	544.00
36.00	Pan Maiz	7.00	252.00
			<u>252.00</u>
Total Ingreso de Mercaderías + Stock:			12132.35

**ANEXO 13: AMBIENTE DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA Y PRODUCTOS LISTOS PARA LLEVAR A TIENDA**



