



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA  
DE ALMACÉN DE LA EMPRESA BIG VALLEY  
INVESTMENT E.I.R.L, PIURA – 2019**

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

**AUTORA**

**ROJAS BORRERO, DANIELA JASYRHA  
ORCID: 0000 – 0002 – 7021 – 2637**

**ASESORA**

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA**

**ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ  
2019**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA  
DE ALMACEN DE LA EMPRESA BIG VALLEY  
INVESTMENT E.I.R.L, PIURA – 2019.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Rojas Borrero, Daniela Jasyrha

ORCID: 0000 – 0002 – 7021 – 2637

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Piura, Perú

### **ASESORA**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Piura, Perú

### **JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Presidente**

**Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo**  
**Secretario**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Miembro**

**Mgtr. Edme Martha García Mandamientos**  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial a Dios, por darme la oportunidad de realizarme personal y profesionalmente; a mi madre por estar siempre para mí, y apoyarme en todo lo que deseo realizar, dándome siempre ese empujoncito que necesito para culminar mis proyectos.

Agradezco a mis profesores y asesores por apoyarme y acudir a ayudarme en mi tesis cuando yo lo solicité, a mis compañeros por la ayuda mutua que nos brindamos en este proceso.

## **DEDICATORIA**

Dedico la realización de la presente tesis a Dios y a mi madre que son los dos pilares y motores en mi vida.

Dedico la presente tesis a mis asesores por hacer posible de alguna forma por medio de la transmisión de sus enseñanzas, la realización de la presente investigación.

## RESUMEN

La presente investigación contiene como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno en el área de almacén de una panadería que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. El enfoque de la metodología fue Cuantitativo- Descriptivo – No Experimental – Documental – Correlativo – Bibliográfico y de caso. Cuya población estuvo conformada por las empresas de panadería de Castilla, y de otro lado se tomó como muestra a la empresa panificadora Big Valley Investment E.I.R.L, siendo el instrumento de evaluación un cuestionario con un total de veintitrés preguntas que fue aplicado a cinco trabajadores y al propietario, en donde se obtuvieron los principales resultados: el 83.3 % de los encuestados respondió no tener conocimiento con respecto a que se realice investigación por la diferencia entre registros permanentes e inventarios físicos, determinando así que, al no investigar las diferencias, no se saben los motivos que causan estas diferencias, pudiendo así ser reincidente esta situación, perjudicando a la empresa por pérdida de insumos. Así mismo se concluye que para mejorar el control interno en el área de almacén que coadyuve a mejorar las posibilidades de la empresa; en ésta se deberá realizar la ejecución de inventario físico del área mencionada, para verificar que los productos existan físicamente, hacer evaluación y decidir sobre los productos que se encuentren en mal estado o tengan poco movimiento, asimismo, que los insumos estén acomodados correctamente, de manera que cada lote de insumos se encuentre en el stand designado para éste, del mismo modo, se tendrá también que verificar que coincida el insumo existente con los informes del área de producción, y además es muy importante constatar con los resultados de la toma de inventarios físicos que los insumos estén correctamente contabilizados, es decir que coincida el saldo contable de los insumos con lo existente en almacén.

Palabras Claves: Almacenes, Control interno, Empresa panadera, Insumos

## ABSTRACT

The present investigation contains as a general objective: Identify the relevant internal control factors in the warehouse area of a bakery that improve the possibilities of the Big Valley Investment E.I.R.L. The methodology approach was Quantitative-Descriptive - Non-Experimental - Documentary - Correlative - Bibliographic and case. Whose population was conformed by the bakery companies of Castile, and on the other hand the bakery company Big Valley Investment EIRL was taken as a sample, the evaluation instrument being a questionnaire with a total of twenty-seven questions that was applied to five workers and the owner, where the main results were obtained: 83.3% of the respondents replied that they had no knowledge regarding the investigation of the difference between permanent records and physical inventories, thus determining that, when not investigating the differences, they do not know the reasons that cause these differences, thus being able to repeat this situation, harming the company for loss of inputs. Likewise, it also concludes that to improve internal control in the warehouse area that helped improve the possibilities of the company; in this, the physical inventory of the aforementioned area must be carried out, to verify that the products physically exist, make evaluation and decide on products that are in poor condition or have little movement, also, that the inputs are properly accommodated, of so that each batch of inputs is in the stand designated for it, in the same way, it will also have to verify that the existing input coincides with the reports of the production area, and it is also very important to verify the results of the physical inventories that the inputs are correctly accounted for, that is to say that the accounting balance of the inputs coincides with what exists in the warehouse.

Keywords: Warehouses, Internal control, Bakery Company, Supplies.

## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS Y ASESORA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.2.2. Marco Conceptual.....	19
2.2.3. Caso de estudio.....	20
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGÍA .....	26

4.1. Diseño de la investigación .....	26
4.2. Población y Muestra .....	27
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
4.5. Plan de análisis .....	28
4.6. Matriz de consistencia.....	29
4.7. Principios Éticos de la investigación.....	30
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
5.1. Resultados .....	31
5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1 .....	31
5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2 .....	57
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3 .....	63
5.2. Análisis de los Resultados .....	68
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....	68
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	73
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	75
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
6.1. Respecto al objetivo específico N° 01.....	77
6.2. Respecto al objetivo específico N° 02.....	77
6.3. Respecto al objetivo específico N° 03.....	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO N° 1. CARTA DE PETICION DE AUTORIZACIÓN.....</b>	<b>86</b>

<b>ANEXO N° 2. CARTA DE ACEPTACIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO N° 3. ENCUESTA.....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO N° 4 MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE INVENTARIOS FÍSICOS.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO N° 5 FICHA PARA LA TOMA DE INVENTARIOS DE INSUMOS.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO N° 8 TABLA DE POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXO N° 9 IMÁGENES DE CUADROS QUE SEÑALAN LA MANERA CÓMO SE DEBE REGISTRAR LOS INSUMOS EN ESTE SISTEMA.....</b>	<b>98</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
<b>Respecto al objetivo específico N° 1.....</b>	<b>34</b>
Cuadro N° 1. ¿Tiene conocimiento para qué sirven los formatos pre establecidos para ingreso / salida de insumos?.....	34
Cuadro N° 2. ¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?.....	35
Cuadro N° 3. ¿Existe registro oportuno de los insumos recibidos?.....	36
Cuadro N° 4. ¿Existe evidencia de que los insumos que salen a producción se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde?.....	37
Cuadro N° 5. ¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?.....	38
Cuadro N° 6. ¿Se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventario físico?.....	39
Cuadro N° 7. ¿La empresa cuenta con un sistema de software de almacén?.....	40
Cuadro N° 8. ¿Los insumos se encuentran aseguradas contra robo, incendios, etc.?.....	41
Cuadro N° 9. ¿Cuál es el método utilizado para valuación de inventario?.....	42
Cuadro N° 10. ¿El dueño revisa los insumos de manera visual cada vez que él cree conveniente?.....	43
Cuadro N° 11. ¿Existe una clasificación de los insumos de mejor calidad?.....	44
Cuadro N° 12. ¿Se informa al propietario y/o gerente las diferencias que se presenten entre existencias físicas y los registros auxiliares?.....	45
Cuadro N° 13. ¿Se investigan las diferencias de inventarios por pérdidas o robo?.....	46
Cuadro N° 14. ¿La empresa constantemente tiene insumos estoqueados?.....	47
Cuadro N° 15. ¿Se realiza contabilización del inventario?.....	48
Cuadro N° 16. ¿Existen políticas definidas en el área de almacén?.....	49
Cuadro N° 17. ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén?.....	50

Cuadro N° 18. ¿Se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén?.....	51
Cuadro N° 19. ¿Existe en la empresa, integración entre el sistema del área de almacén con el sistema del departamento de contabilidad?.....	52
Cuadro N° 20. ¿Se lleva un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario?.....	53
Cuadro N° 21. ¿La persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión?.....	54
Cuadro N° 22. ¿En qué medida considera usted que la toma de inventarios aporte con el desarrollo del negocio?.....	55
Cuadro N° 23. ¿Cuenta con las medidas de infraestructura adecuadas preventivas necesarias, Como medidas de seguridad, (extintores y alarma contra incendios)?.....	56
<b>Respecto al objetivo específico N° 2.....</b>	<b>57</b>
Cuadro N° 1. ¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?.....	57
Cuadro N° 2. ¿Se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventario físico?.....	58
Cuadro N° 3. ¿La empresa cuenta con un sistema de software de almacén? .....	59
Cuadro N° 4. ¿Existen políticas definidas en el área de almacén?.....	60
Cuadro N° 5. ¿Se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén?.....	61
Cuadro N° 6. ¿La persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión?.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
<b>Con respecto al objetivo específico N° 1.....</b>	<b>34</b>
Gráfico N° 1. ¿Tiene conocimiento para qué sirven los formatos pre establecidos para ingreso / salida de insumos?.....	34
Gráfico N° 2. ¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?.....	35
Gráfico N° 3. ¿Existe registro oportuno de los insumos recibidos?.....	36
Gráfico N° 4. ¿Existe evidencia de que los insumos que salen a producción se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde?.....	37
Gráfico N° 5. ¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?.....	38
Gráfico N° 6. ¿Se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventario físico?.....	39
Gráfico N° 7. ¿La empresa cuenta con un sistema de software de almacén?.....	40
Gráfico N° 8. ¿Los insumos se encuentran aseguradas contra robo, incendios, etc.?.....	41
Gráfico N° 9. ¿Cuál es el método utilizado para valuación de inventario?.....	42
Gráfico N° 10. ¿El dueño revisa los insumos de manera visual cada vez que él cree conveniente?.....	43
Gráfico N° 11. ¿Existe una clasificación de los insumos de mejor calidad?.....	44
Gráfico N° 12. ¿Se informa al propietario y/o gerente las diferencias que se presenten entre existencias físicas y los registros auxiliares?.....	45
Gráfico N° 13. ¿Se investigan las diferencias de inventarios por pérdidas o robo?.....	46
Gráfico N° 14. ¿La empresa constantemente tiene insumos estoqueados?.....	47
Gráfico N° 15. ¿Se realiza contabilización del inventario?.....	48
Gráfico N° 16. ¿Existen políticas definidas en el área de almacén?.....	49
Gráfico N° 17. ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén?.....	50

Gráfico N° 18. ¿Se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén?.....	51
Gráfico N° 19. ¿Existe en la empresa, integración entre el sistema del área de almacén con el sistema del departamento de contabilidad?.....	52
Gráfico N° 20. ¿Se lleva un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario?.....	53
Gráfico N° 21. ¿La persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión?.....	54
Gráfico N° 22. ¿En qué medida considera usted que la toma de inventarios aporte con el desarrollo del negocio?.....	55
Gráfico N° 23. ¿Cuenta con las medidas de infraestructura adecuadas preventivas necesarias, Como medidas de seguridad, (extintores y alarma contra incendios)?.....	56
Gráfico: Propuesta de Organigrama.....	21
Gráfico: Propuesta de Funciones del Jefe de Almacén.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 1. Matriz de Consistencia.....	29
Tabla N° 2. Tabla de Oportunidades Halladas según Resultados de Encuesta.....	31
Tabla N° 4. Tabla de Funciones de los Delegados de Prevención en Almacén.....	64

## I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis, tiene por objetivo el desarrollo de propuestas para la mejora de factores relevantes del control de insumos de las pequeñas y micro empresas en el sector de panadería en Piura. El mundo económico integrado de hoy, exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para los cambios que exige la globalización, surgiendo la necesidad de establecer manuales y reglas que darán las pautas para proteger a las empresas de diferentes riesgos; siendo el control interno un eficiente sistema, con el cual se protege los activos e intereses de la empresa, evitando fraudes y riesgos.

Resulta que la administración o gerencia de las empresas, en algunos casos no tienen suficiente conocimiento del funcionamiento del control interno, originando problemas por la ejecución ineficiente del control; otro problema es que no para todas las personas el control interno tiene el mismo significado, lo que causa confusión y problemas de comunicación dentro de las empresas. **Ochoa V. (2011).**

El problema se caracteriza en que la gran parte de panaderías por ser empresas pequeñas y normalmente poco asesoradas, no llevan un control adecuado de los inventarios; en consecuencia, no se sabe con exactitud la cantidad y calidad de los pedidos de insumos que se deben realizar; generando en muchas ocasiones gastos adicionales para la empresa, por efectuar pedidos repetidos, o que no son necesarios para el periodo o mes.

Tenemos también que la falta de renovación de insumos, y el no registrar la ubicación exacta de cada producto en almacén, para ubicarlos con rapidez cuando se necesite de éstos, puede generar retraso en la entrega de pedidos; provocando la no realización de ventas y pérdidas en márgenes de beneficios.

**Según el enunciado ¿Las oportunidades en el control interno en el área de almacén mejoran las posibilidades en la empresa Big Valley Investment E.I.R.L?**

**Para poder responder el enunciado se planteó un objetivo general y sus objetivos específicos.**

### **Objetivo general**

Identificar los factores relevantes del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L.

### **Objetivos específicos**

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

2. Describir las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

3. Explicar las propuestas de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo cuantitativo, porque se siguió un estudio numérico, estadístico, estructurado; para la aplicación de los conocimientos. En esta investigación se hizo la observación de los procedimientos realizados en almacén, para poder efectuar una evaluación interna al área de almacén de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L.; asimismo, dar a conocer las propuestas de mejora para ésta.

De la presente investigación se obtuvieron como principales resultados que el 83.3 % de los encuestados respondió no tener conocimiento de que se investiguen la diferencias entre registros permanentes e inventarios físicos; determinando que, al no investigar las mencionadas diferencias, no se pueden saber los motivos que las causan; pudiendo así ser repetitiva esta situación, perjudicando a la empresa por pérdida de insumos.

Se concluye que, para lograr la mejora del control interno en el área de almacén, que mejore las posibilidades de la empresa, ésta deberá implementarse con un sistema de software para el área de almacén, a fin de llevar control del flujo de todos los insumos almacenados, tanto de su entrada como salida.

La utilización del software mencionado, generará la disposición de un saldo físico y valorado de los insumos a una fecha, asimismo permitirá conocer la vida útil de los insumos: como fecha de manufactura y vencimiento de los insumos como harina, levadura entre otros, para optimizar el uso de éstos.

### **Para finalizar la investigación se justifica**

#### **Desde el punto de vista teórico:**

Para evidenciar la existencia de teorías del tema de investigación control interno; para aportar propuestas de operaciones con más eficacia y eficiencia a las empresas y entidades del rubro de panaderías.

Así mismo, el hecho de que existan investigaciones anteriores a la presente, sobre el control interno de las empresas; significa que existe la conciencia de que este tema es de relevante importancia para el óptimo funcionamiento de una empresa. Del mismo modo, el presente trabajo de investigación servirá como antecedente para posteriores investigaciones.

#### **Desde el punto de vista práctico:**

La presente investigación se justifica, por ser necesaria para optimizar los procesos y actividades diarias de una empresa, dedicada al rubro de panadería; cuyo objetivo principal es el de obtener mayor eficiencia en la reducción de gastos y aumentar sus ganancias; en tal sentido, al haber efectuado la observación y estudio de las actividades que se realizan dentro de dicha empresa, se ha planteado propuestas a fin de que la mencionada entidad logre sus objetivos a través de un sistema que aporte en el control de ingreso y salida de insumos en el área de almacén, el cual es una de las principales áreas con las que cuentan las empresas que trabajan en el rubro de panadería; y de esta manera se logre un real crecimiento económico. Asimismo, la presente tesis generó información para poder tomar medidas en la mejora del sector panadero.

**Desde el punto de vista académico:**

La presente tesis permitirá a los estudiantes, obtener una base de datos y al mismo tiempo, servirá como antecedente para desarrollar futuros trabajos de investigación, relacionados con el control interno de insumos, al mismo tiempo, servirá como fuente de consulta para público en general.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Según **Castro (2012)**, en su tesis titulada “Análisis y Mejoramiento del Proceso Logístico de Distribución Ponqué Ramo de Antioquía S.A” el contexto de la investigación es de diseño no experimental, transversal. Cuyo objetivo general es: “Mejorar el proceso logístico de distribución de Ponqué Ramo de Antioquía S.A, mediante el diagnóstico de la situación actual y la formulación de un plan de mejora enfocado en el CEDI y las agencias comerciales.” Llegando a las siguientes conclusiones: Los trabajadores y recursos son importantes para el buen desarrollo de logística en la empresa, esto se debe a que, al no invertir en ellos, se producen gastos adicionales en las operaciones. Cuando se almacena productos terminados, se da valor agregado a estos, ya que esto permite que estos salgan rápidamente para ser entregados a los clientes. El seguimiento, junto con el control son importantes para tomar decisiones con respecto a los puntos que influyen directamente en la distribución.

Un eficiente sistema para el almacenamiento, compuesto por: criterios para almacenar, los colaboradores, el transporte y recursos utilizados; maximiza la eficiencia para la distribución. El 85% de los productos vendidos son producidos por la empresa, por lo cual es importante que el área de producción trabaje dentro de los tiempos establecidos, para seguir con la normalidad de la logística. Un manual de almacenamiento, y de procesos logísticos, ayuda a que el personal tome conciencia para mejorar el desarrollo de los mismos.

Según **García & Sierra (2013)**, en su tesis titulada “Optimización del Proceso de Almacén Interno de las Marcas Propias de Supermercados Líder en la Línea de Panadería y Repostería”. El contexto de la investigación es de tipo mixta, se explica a partir de datos cuantitativos, incluyendo descripciones y evaluaciones cualitativas. Cuyo objetivo general es: “Optimizar el proceso logístico interno de las marcas propias de Supermercados “Líder”, en la línea de panadería y repostería”. Donde llegó a las

siguientes conclusiones: Las simulaciones fueron muy importantes para comprender mejor los procesos y darles claridad a las estrategias, estas simulaciones sirvieron para una mejor identificación de los problemas y posibles soluciones que se le pueda dar a la empresa.

La aplicación de herramientas para almacén, sirve para mitigar falencias, generar oportunidades, y detectar problemas difíciles de visualizar. Un sistema de almacén debe estar integrado a todas las áreas importantes de la empresa, para encontrar soluciones en los diferentes desafíos que presente el mercado. Con las estrategias para esta área aplicadas en la empresa, se ve la mejora en manejo de almacenes, inventarios y un manejo organizacional, y un incremento de la rentabilidad y reducción de costos, estos cambios son rentables, a la vez que son oportunos para alcanzar un buen nivel productivo y comercial en el mercado. También se da la inversión de ideas innovadoras para almacén, para generar un crecimiento industrial.

Según **Benites & Punguil (2018)**, en su tesis titulada “Mejora de Procesos en el Área de Almacén y Producción en la Panificadora Delicake en Guayaquil” Cuyo objetivo general es: Desarrollar un plan de mejoras de procesos en el área administrativa y productiva de la panificadora Delicake en Guayaquil. Es una investigación estadística descriptiva Se muestra en este trabajo dos variables tales como información cualitativa (entrevistas) y cuantitativa (encuestas), y de caso. En la tesis se concluye: La panificadora Delicake, tiene problemas en el área administrativa y productiva. La propietaria en varias ocasiones ha tenido que desembolsar dinero de su segundo trabajo para que la panadería continúe en marcha, la panificadora no tiene organigrama, misión, visión y objetivos.

Se aplicó entrevista a los clientes y se llegó a la conclusión de que los productos vendidos por la panadería son muy buenos, por eso los clientes la prefieren. Es importante crear un manual de procesos y procedimientos para el área de almacén para que los trabajadores y la propietaria, tengan más claras sus funciones y perfil a cumplir en la panificadora; este manual contribuirá a mejorar los procesos de almacenaje y

evadir riesgos como despilfarro de materia prima, en consecuencia, evitar la reducción de rentabilidad, asimismo evitará problemas de salud por una mala manufactura.

La finalidad de este manual es que la propietaria o administrador a cargo sea capaz de controlar y verificar el buen funcionamiento de los procedimientos del área de almacén en la empresa, así esta panadería se desarrollará y crecerá; dando como consecuencia una empresa generadora de empleo, con lo que contribuirá al crecimiento económico de su país.

Según **Marroquín (2015)**, en su tesis titulada "Control de calidad en panaderías del municipio de Jutiapa" Cuyo objetivo general es: Determinar que herramientas de control de calidad se utilizan en las panaderías del municipio de Jutiapa. El presente estudio es de tipo descriptivo. En la tesis se concluye: Las panificadoras del territorio de Jutiapa no utilizan herramientas para el control de calidad de las materias primas y sólo se basan en el costo, proveedores y fecha de vencimiento de éstas; los colaboradores sólo dan un simple vistazo a las materias primas, sin utilizar herramientas adecuadas para el control de calidad de las mismas. Del mismo modo, desconocen de procesos específicos, y utilizan método empírico, es decir, que no utilizan fórmula o receta que les indique como deben elaborar los productos; durante el desarrollo del proceso utilizan como control de calidad solo la observación; lo cual indica que desconocen la importancia de controles específicos de la calidad del producto.

Tenemos también que, en estas empresas, se realizan prácticas de manufactura inadecuadas en la manipulación, producción, almacenamiento y transporte. Además, que la maquinaria utilizada está sucia y desordenada, los colaboradores comen en el área de almacén y venta, y no todos utilizan instrumentos de protección, en algunos locales no se tiene control de plagas, se necesitan medidas higiénicas, para evitar enfermedades por el consumo de los productos.

Los costos que hacen las empresas para garantizar calidad de los productos. Prevención, evaluación de riesgos. Según lo que indicaron los propietarios los costos

han sido generados por mala elaboración del producto y desperdicio de materia prima, y por entregar productos defectuosos a los clientes, los cuales los rechazan.

### **2.1.2. Nacionales**

Según **Sone (2015)** en su tesis titulada “Implementación de un Sistema de Información de Logística para la Gestión de Insumos y Productos en una Empresa del Rubro de Panadería y Pastelería” el contexto de la investigación es de tipo experimental, con método de la entrevista y reuniones, cuyo objetivo general es: “Implementar un sistema de información que permita gestionar y controlar los insumos y productos para los procesos de compra, venta y almacén en una empresa del rubro de panadería y pastelería”. Llegando a las siguientes conclusiones: Con un diseño para los procesos de almacenamiento y compra, encontrando las oportunidades de mejora para estos, se determina cómo será el flujo para los procesos.

Con la creación de los procesos de compras, se genera la actualización automática de stock en almacén, después de confirmado el recibimiento del orden de compra. Se cumple con todos los requerimientos para los procesos de las compras, también validándose del uso correcto de los módulos para las compras a través de las pruebas unitarias. Se realiza actualización de la orden de compras, con el recibimiento de los insumos de esta orden, y así automáticamente se actualiza stock en el almacén. Mejor control para las órdenes de pedidos, y recetas de los productos, lo que hará que mediante la orden de pedido se registre las cantidades de los insumos utilizados.

Desarrolló un sistema de información, mediante el cual se actualizan los datos de los insumos, y se podrá tener información actualizada, adecuada y veraz. Se creó un módulo virtual de los procesos de compras y almacén, los cuales permiten detectar oportunidades de mejora y de las funciones que se requieren para este sistema. Se desarrolló un módulo web de compras en el que se integra la función de registro de proveedores, clientes y productos, después de este registro, se puede registrar las actividades realizadas para realizar las compras. Se creó un módulo web para almacén donde se registran las entradas y salidas. Se creó un módulo donde se ingresan todos

los informes realizados, para facilitar la obtención de la información de stock, controlar los movimientos en almacén y verificar los precios de los insumos por cada proveedor. Luego de la implementación de los módulos, se procedió a la prueba de cada uno, para detectar errores del sistema y corregirlos.

Según **Martínez & Pareja (2015)**, en la tesis titulada “Innovación Tecnológica y el Sistema de Producción de las Panaderías del Distrito de Oropesa – Cusco”, tuvo como objetivo general describir la innovación tecnológica e identificar las características del sistema de producción actual de las panaderías del distrito de Oropesa. El tipo de investigación utilizada es: Cuantitativa, transversal, descriptiva, no experimental. En esta investigación se concluye, que las panaderías en la actualidad no cuentan con tecnología, observando que realizan los procesos de la forma tradicional, con los mismos tipos de pan, el 52 % no participa en talleres, capacitaciones para panaderías y no se interesan por innovar. Las panaderías en Oropesa mantienen la misma forma artesanal empírica de preparar el pan.

Durante la producción se detecta deficiencias como es la falta de personal en almacén, riesgos en manipular herramientas en la materia prima y mal estado en la infraestructura. No se almacena los insumos en su lugar adecuado, mal registro de los documentos como ordenes de salida y kárdex. Y tomando en cuenta el producto final: Mala apariencia en el pan, asimismo, el pan no se contabiliza.

En la investigación se observó que a las panaderías les falta fomentar el uso de uniforme completo para la panadería y para la limpieza de los locales. Las panaderías deben implementarse con nueva maquinaria, equipos herramientas e innovar con novedosos productos. Los propietarios deben captar los puntos críticos en éstas y mejorar las deficiencias que se presenten esto conjuntamente con la innovación tecnológica para los procesos y productos. Se identifica como proceso a los insumos, la transformación, producto final y Retroalimentación.

Según **Tanta (2014)**, En su tesis titulada “diseño de manual de procedimientos para optimizar los procesos en el área de almacén en la panadería y pastelería "EL

PADRINO" CAJAMARCA- 2014", cuyo objetivo general es: Diseñar un manual de Procedimientos para el área de almacén de la Panadería y Pastelería "El. Padrino" con la finalidad de optimizar sus procesos. El tema de investigación tiene carácter descriptivo y analítico. Análisis bibliográfico y documental, guía de entrevista e internet. De su investigación se concluye: En los procesos productivos con mayor rotación se concluye:

No contar con una guía sistemática de las actividades que realizan los trabajadores en almacén. No se registra la salida y entrada diaria de los insumos. No hay registro de un control de las actividades en la panadería, principalmente de la producción, a fin de que el propietario tenga un control del stock, materia prima e insumos, y poder tener todos los insumos necesarios en la producción en el tiempo indicado evitando así el retardo de la producción y tiempo de entrega de pedidos. Para los procesos de almacenamiento es necesario un flujograma que guíe a los trabajadores en el desarrollo de su trabajo, evitando desperdicios, deterioros y demoras.

### **2.1.3. Regionales**

Según **Taboada (2017)**, en su tesis titulada "Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú. CASO: Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016.". La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú y de la Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016. La investigación fue cualitativa, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La autora concluye: La panadería objeto de estudio e investigación cuenta con un adecuado mecanismo de control interno.

Controlando las actividades realizadas en almacén. Teniendo bajo control los ingresos y salidas de los insumos de la panadería, por medio de un sistema computarizado codificado. Este sistema permite obtener la información rápidamente de los saldos de

cada insumo. Con este sistema se puede verificar márgenes de seguridad con respecto a las existencias garantizando la secuencia normal de las actividades.

Según **Murrieta (2017)**, en su tesis titulada: “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Cultura Organizacional en las MYPE Rubro Panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), Año 2017”. Tiene como objetivo establecer las características de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 04 MYPE, basado en una muestra de 16 trabajadores para la variable cultura organizacional y 150 clientes para gestión de calidad, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. En esta se concluye lo siguiente: Los trabajadores están dispuestos a ayudar, son amables con los clientes, y colaboran entre sí para un buen desarrollo. Los trabajadores tienen normas que rigen su comportamiento en almacén, están satisfechos con su trabajo y son capaces de tomar decisiones. Se realiza una buena dirección de la panadería, buen trabajo en equipo, pero no existe una comunicación fluida con los empleadores. Teniendo que los clientes encuestados, responden que las panaderías han mejorado en calidad de atención. Estas cuentan con insumos buenos y suficientes y con materia prima de buena calidad. La mayoría de trabajadores conoce la misión en el área de almacén, en su totalidad tienen noción de la visión de la empresa, y la mayoría de los trabajadores señalan que éstas tienen metas diarias, semanales y mensuales.

Según **Mauricio (2016)**, en su tesis titulada “Análisis, diseño e implementación de un sistema de almacén para la panadería "DOS ESTRELLAS" aplicando tecnologías de información”. Cuyo objetivo general es: “Desarrollar un sistema de información para optimizar el proceso de almacén de la panadería "Dos Estrellas" aplicando tecnologías de información”. Siendo sus conclusiones las siguientes: La implantación de un sistema para el proceso de almacenamiento, solucionó problemas en almacenamiento, la búsqueda y recuperación de información de insumos y productos. El diseño de este sistema facilita la integración de otros módulos para su crecimiento.

Se hace necesario seguir los estándares de los sistemas, que hacen que se lleve más organizada la información, poder identificar los contenidos que se necesitan encontrar en el sistema y lograr el manejo del sistema sin problemas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Marco teórico**

#### **2.2.1.1. Teoría de control Interno**

**Cárdenas (2012)** Control interno es la acción que se pueda medir. Es la administración personificada en sus órganos de dirección.

- El concepto control interno tiene mucha variedad de definiciones.
- El control interno es un proceso flexible a los cambios de la empresa, tanto gerencia como los empleados tienen que colaborar con el cumplimiento de este, para confrontar riesgos y poder llegar al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El control interno es efectuado por la administración, da seguridad. Características generales del control interno:

**Segregación de funciones** para disminuir riesgos de fraude, generar buenas prácticas, segregadas en personal calificado.

**El control interno** es amplio, cubre todas las áreas de un negocio, sin embargo, ayuda a la realización de objetivos específicos.

#### **a. Definición:**

Es un sistema de organización que tiene dentro de su plan: normas, principios, procedimientos, que direccionan y evalúan a la empresa.

#### **b. Importancia:**

El control interno fija procedimientos para ayudar al sistema funcional de la empresa en su eficiencia, detecta irregularidades, y maneja la posibilidad de alguna solución, evalúa el manejo de los empleados, evalúa las direcciones de la empresa y los sistemas contables, para que así el auditor, de cuenta del manejo de las operaciones en la empresa.

Éste consta de 5 componentes relacionados entre sí, los cuales son esenciales para la empresa.

#### **2.2.1.2. Componentes de Control Interno**

Establecido por COSO: Los componentes de control interno comprenden diversos elementos, por lo que es necesario que se organice en 5 importantes funciones:

**1. Ambiente de control:** Es el entorno laboral en donde los miembros de la entidad se tienen que desenvolver con buenas prácticas cumpliendo normas. Estas prácticas fortalecen los procedimientos del control interno. Disciplinando así a todos los miembros. Este consiste en: Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidades, administración estratégica, Filosofía de la dirección, administración de recursos humanos, competencia profesional, Integridad y valores.

**2. Evaluación de riesgos:** Consiste en reconocer los riesgos, y realizar planes de contingencia para contrarrestar estos riesgos, estas formas de actuar debe ser parte de la filosofía de la empresa, siendo así que todos sean parte en la identificación de riesgos. Rasgos de la evaluación: Identificación de riesgos, valoración de riesgos, gestión de los riesgos, respuesta a ellos.

**3. Actividades de control gerencial;** Son políticas de control que los altos mandos de la empresa establecen a sus subordinados para que estos las sigan y asegurar la realización de los objetivos de la empresa. Algunas de estas son: Revisión de procesos, actividades y áreas, evaluación del desempeño, segregación de funciones, procedimientos de autorización y aprobación, control para la tecnología de información y comunicación, control sobre el acceso a los recursos y archivos, verificación y conciliaciones, evaluación costo beneficio.

**4. Información y Comunicación:** Flujo de información entre las direcciones para que todo funcione con eficiencia y se cumplan las metas. Puntos importantes de información y comunicación:

Calidad y suficiencia de la información, sistemas de información, comunicación interna, comunicación externa, información y responsabilidad, funciones y características de la información, flexibilidad al cambio.

**5. Supervisión:** El Sistema de control interno debe ser supervisado, para que se pueda garantizar confiabilidad, transparencia y eficacia a la gestión empresarial. En este componente se cumplen las siguientes funciones: Seguimiento e implantación de medidas correctivas, reporte de deficiencias, evaluaciones independientes, autoevaluación, prevención y monitoreo, monitoreo oportuno del control interno.

### **2.2.1.3. Funciones y Objetivos del Control**

El control interno tiene 3 objetivos, y son una fortaleza para la empresa.

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera: El departamento de contabilidad es el encargado de brindar la información financiera y para que esta sea confiable existen sistemas de control como:
  - Utilización de máquinas registradoras, consignar en las mismas especies los ingresos, asegurar los activos de la empresa, comparar los registros contables de los activos, con los activos existentes.
  - Efectividad y eficiencia de las operaciones: Debe asegurarse en tener un buen nivel de utilidad con la mínima utilización de recursos y esfuerzo. Incentivos para la producción.
  - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: Toda acción y políticas que asigne la dirección de la empresa debe cumplir con todas las normas que se le sean aplicables, y debe dar a conocer todas las políticas a los empleados para que las puedan cumplir.

### **2.2.1.4. Beneficios del control interno**

El control interno es indispensable en todo proceso, permite la medición y corrección de las acciones: Corrige acciones que generan desviaciones, evita errores, incide en la productividad de los recursos, proporciona información relevante sirviendo como base para la nueva realización de los planes, es aplicable a las personas, actos y cosas, corrigiendo actividades favorece la realización de los objetivos.

El control interno es la fuente de confianza en que la empresa pueda realizar todos los procesos evitando errores, cumpliendo normas y realización eficaz de sus procedimientos.

Es un proceso para promover: seguridad, información financiera confiable, evitar riesgos, las personas determinan la calidad del control.

#### **2.2.1.5. Implantación del control interno**

- Su implantación es para cumplir con los objetivos de la empresa.
- Tener eficiencia en las operaciones y calidad en el servicio.
- Cuidar de los recursos de la empresa.
- Cumplir con las normas.
- Información confiable.
- Promover las buenas prácticas.

#### **2.2.1.6. Principios de control interno generales**

El control interno es un proceso desarrollado por el personal y brinda una seguridad razonable.

Los principios generales son:

- Limitar las responsabilidades de cada cargo.
- Las operaciones se deben llevar eficientemente comprobando exactitud de ellas.
- Debe establecerse un sistema de control para el área de contabilidad y otro distinto para el área de operaciones.
- Una transacción debe estar a cargo de dos o más personas para que se pueda detectar posibles errores.
- Capacitar bien a las personas para que haya mejor rendimiento de parte de ellos y menores costos.
- Rotación de empleados en un cargo.
- Los manuales y descripción de cada cargo deben estar por escrito.
- Los empleados deben tener póliza de fianza para evitar posibles robos.

### **2.2.1.7. Tipos de control**

Existen cuatro tipos de control interno.

#### **a. Control preventivo**

Son el conjunto de procedimientos antes de que se autorice realizar las operaciones, se evalúa veracidad y legalidad en estas. Y verificar que cumplan con los planes, que estén dentro del presupuesto. Toda empresa necesita empleados, suministros y equipos y al verificar que haya presupuesto para la adquisición de estos se puede garantizar una realización eficaz de las operaciones. La programación es importante también.

Este tipo de control forma parte de los propios sistemas de control en la empresa. Los gerentes de las empresas tienen que encargarse que los empleados cumplan con este, y también asegurándose que integre el sistema interno de su organización.

#### **b. Controles concurrentes**

Es de directa supervisión y se realiza mientras se desarrollan las actividades, el supervisor observa el desenvolvimiento de los trabajadores y corrigen cualquier error. Los sistemas computarizados son importantes en este proceso, puesto que rechazan las operaciones erróneas e indican cual es el error.

#### **c. Controles posteriores**

Se lleva a cabo después de la realización de las operaciones para detectar desviaciones.

- Los objetivos de control interno son establecidos por cada área de la organización.
- El costo de los controles no debe exceder los beneficios.

#### **d. Control interno estructurado**

La máxima autoridad establece los sistemas de control y vigila su cumplimiento, los gerentes y directivos deben garantizar el cumplimiento de los controles del área bajo su responsabilidad. El control interno es parte de todas las áreas, y no de cada una individualmente. Es responsabilidad del órgano de control interno la constante

evaluación del control interno, para poder dar recomendaciones a la máxima autoridad de la organización.

Se debe aplicar pruebas selectivas a los sistemas de control interno para verificar si este detecta desviaciones con prontitud.

#### **2.2.1.8. Almacén:**

Los almacenes juegan un papel de centro de irradiación. Se determina los costos de transporte en relación a la dimensión de los lotes, por ejemplo, en lugar de enviar 250 kg de mercadería a cada uno de los 150 clientes en una misma región, es mejor enviar 20 toneladas de la misma mercancía a un almacén del centro de la región, y a partir de dicho almacén se entregará la mercadería a cada uno de los clientes.

El aprovisionar al stock de almacén con la mayor cantidad de mercadería optimiza los costos de transporte, sin embargo, hay que tener un límite de óptimo aprovisionamiento ya que hay que tener en cuenta el aumento del costo de almacenamiento. Cada almacén abastece a la zona de distribución que le corresponde con apoyo de transportes terminales que normalmente adoptan los circuitos para la entrega de los productos.

#### **Niveles de irradiación**

Estos son una manera de descentralizar la distribución para dar lugar a más puntos de distribución pensando en facilitar la atención al cliente. Esto optimiza la imagen de la empresa, y también los recursos y tiempo.

Estos están en relación a la clientela, la magnitud de lotes que hay que distribuir, los sistemas de distribución pueden implicar diversos niveles sucesivos de irradiación. En los casos más complicados varios almacenes centrales pueden almacenar la producción de diversas fábricas. Cuya producción es enviada al almacén central para distribución de cada región.

En cambio, si un cliente solicita un pedido de dimensión verdaderamente importante, estos se entregan desde un almacén central o también desde la fábrica.

Todo estudio que determine un diseño de la reorganización del sistema de distribución física, se debe realizar tomando como base los datos de la producción y de la demanda para llegar a determinar los parámetros del sistema.

Cuyos parámetros pertenecen a:

- Los almacenes y los clientes, flujo de mercancía entre las fábricas, regulación de los transportes.
- La forma de transporte que es utilizado para entregas de pedidos a los clientes y aprovisionamiento de los almacenes.
- La cantidad de artículos que se almacenan en estos.

### **Costos de almacenamiento en un proceso de distribución:**

Depende de:

- Costos por la rotura de stock como, por ejemplo: Pérdida de clientela, mano de obra ociosa, la paralización de vehículos.
- Costos de aprovisionamiento: fabricación, adquisición de suministros, emisión de pedidos.
- Costos de mantenimiento: riesgos y seguro de obsolescencia, posesión y renovación.

#### **2.2.1.9. Control en almacén:**

Es controlar recepción de mercadería de proveedores, fábrica y otros almacenes, también el despacho de la misma a otros almacenes, cumple la función de gestionar los inventarios de manera computarizada, precisa y eficaz y dinámica en relación a la necesidad actual.

Para poder mantener el control en este el gestor debe contar con medidas de control, que les permita proporcionar una manera más completa para evidenciar la situación del activo circulante y demás recursos para ejecutarlos.

## **Métodos para el control de almacén**

**Clasificación de materiales:** Esta actividad tiene como objetivo, simplificar las actividades más importantes relacionadas a la planificación a un número mínimo de insumos y materiales, esto se realiza puesto que, al iniciar el control de almacén, se detecta miles de insumos y materiales y dificulta la extensión de dichas actividades.

**Recuento de stock depositado:** Tiene la función de decidir sobre los medios disponibles para la obtención de información confiable y segura de las existencias en almacén.

El recuento analítico del stock hace más fácil el registro de información en el control contable con referencia a los movimientos de los insumos como es las entradas y salidas de los mismos, puesto que suelen generar facturas de los movimientos en cuestión.

### **2.2.2. Marco Conceptual**

#### **COSO**

Es una organización comisión conformada por representantes de organizaciones en EE. UU, sus objetivos, hacer frente a los riesgos en la gestión empresarial, al fraude, junto con el control interno. Esta estudia las causas de la información financiera falsa, y desarrolla textos.

**Ambiente de control:** Son los factores que conforman el aspecto organizacional, en este caso las autoridades de la empresa deben establecerlo, para un buen desarrollo de las operaciones de la empresa y se dé una buena custodia de los recursos.

**Riesgo:** Probabilidad de que ocurra algo que perjudique a la empresa, la ocurrencia puede ser de manera interna o externa, la cual no de paso al cumplimiento de los objetivos.

**Seguridad Razonable:** Imparte en aclarar que la seguridad no sea al cien por ciento, pues se puede tener un perfecto plan de control interno, pero por diversos factores como errores de juicio, limitaciones de recursos, probable incumplimiento del proceso del control, entre otros, este no se dará exactamente como se planea.

**Panadería:** Es un arte y oficio en el que se elabora el pan, el que es considerado en varias culturas como alimento y es parte de la dieta diaria de miles de personas. El ejercicio de la panadería, las técnicas e ingredientes son influenciados por las culturas y características culinarias en la cual se desarrolle. Todos estos componentes le dan un valor agregado y autenticidad, puesto que cada cultura tiene diferentes artes y técnicas culinarias. La panadería forma parte de cultura social es por eso que las encontramos en todas las ciudades, barrios. Las panaderías tradicionales son empresas familiares en su mayoría. Existen tipos de panaderías como: Panadería cafetín, panadería pastelería, panadería tienda. **López (2009)**

**Uniformidad:** Hace posible la uniformidad y estandarización en los tipos, variedades, tamaños, marca, modelos y calidad. Se tienen mayores beneficios, cuando hay una centralización organizada.

**Simplificación:** Es la reducción de gastos totales, paralelamente con un programa que reduce al mínimo compras innecesarias, registros, formularios de solicitudes de adquisición, por medio de normas y especificaciones, permitiendo la estandarización de ciertos procedimientos.

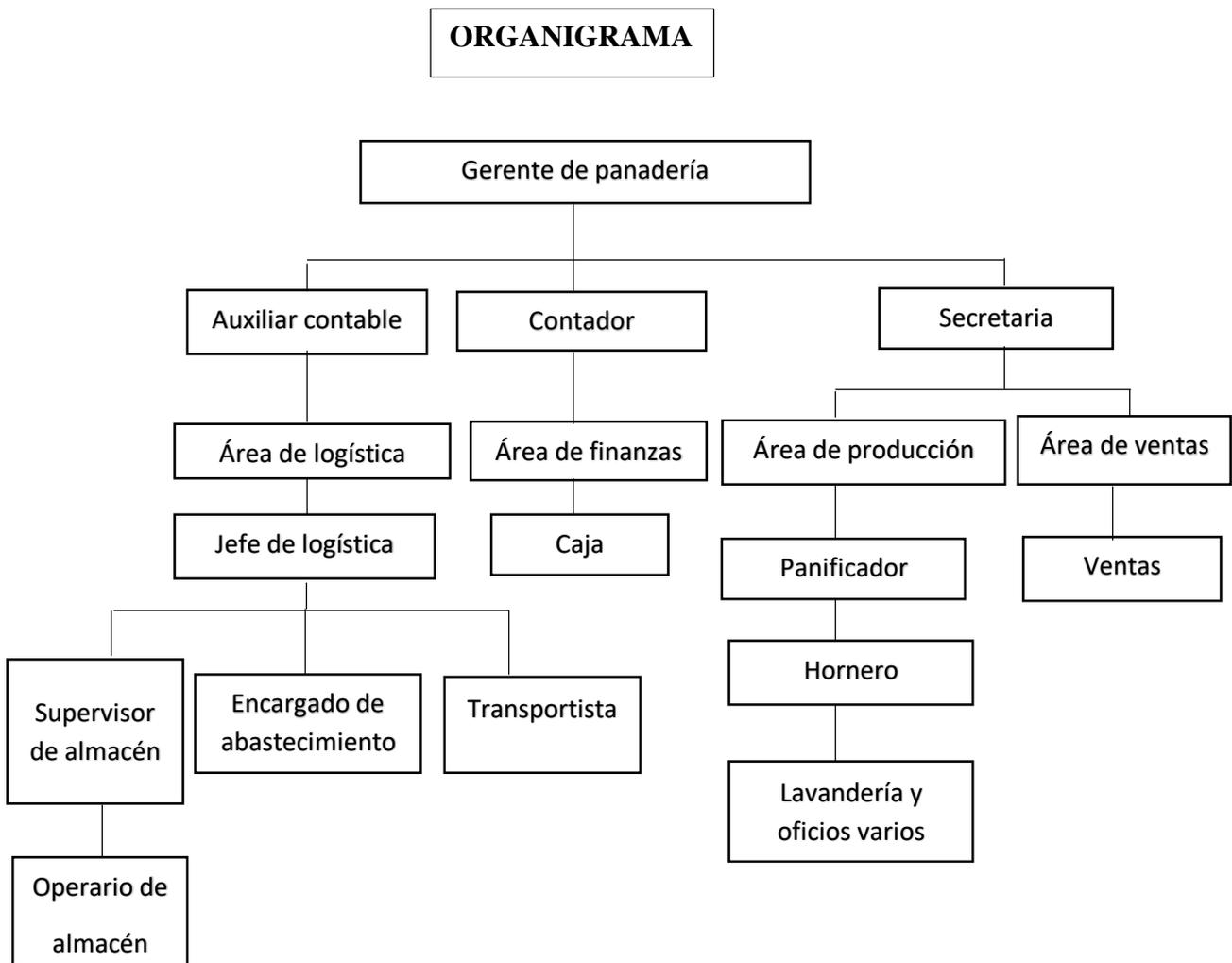
### **2.2.3. CASO DE ESTUDIO**

La empresa Big Valley Investment E.I.R.L con RUC 20602479201; CIU: 15417 es una MYPE cuya actividad comercial es la elaboración, producción y venta de distintas variedades de pan, dulces y pastelería. Esta empresa tiene por nombre comercial “Panificadora San Bernardo”, ubicada en Av. Las Flores Mz. D Lote 31, urbanización San Bernardo es una empresa familiar. Opera con un sistema de emisión de

comprobantes manual, y un sistema de contabilidad manual. Se contempla una inversión de S/. 50,000.00 sobre un valor total de la empresa de S/. 200,000.00.

Atiende desde las 6.00 de la mañana hasta las 10.00 de la noche.

El área de producción tiene en cuenta la adecuada ubicación del horno, de las máquinas (amasadora, sobadora, cortadora, cámara de fermentado, horno, microondas), los equipos (balanza, carros), las herramientas y los utensilios de trabajo.



**Fuente: Elaboración propia en base a la estructura organizacional de la empresa.**

**Misión:**

Suministramos productos y servicios de alta calidad a nuestros clientes; lo logramos aplicando procedimientos eficientes en forma responsable, gracias al compromiso de nuestros colaboradores y soportado en una adecuada tecnología.

**Visión:**

Ser una organización líder en el sector panificadoras y pastelerías a nivel de la región Piura.

**Valores de equipo de la empresa:**

**Liderazgo:** Cumplimos con los objetivos, fomentando el aprendizaje y conocimiento de nuestros trabajadores.

**Integridad:** Somos honestos, honramos nuestros compromisos y cumplimos con las normas y políticas de la empresa.

**Innovación:** Respaldamos la iniciativa y creatividad personal y de equipo. Tolerando errores reconociendo que siempre hay algo que aprender y buscando la superación permanente.

**Trabajo en equipo:** Compartimos con nuestros colaboradores los objetivos y estrategias, fomentando ambientes de cooperación abiertos y flexibles, logrando que la MISIÓN Y VISION del equipo prevalezcan sobre las personas.

**Objetivo General**

Producir y comercializar una variedad de pan, y pastelería de alta calidad.

**Objetivos específicos**

Puntualidad y entrega de pedidos a tiempo en el tiempo indicado.

Apertura de nuevas sucursales.

Cada 2 años aumentaremos al doble sus ventas.

Obtener nueva clientela cada mes, y mantener la antigua y nueva clientela con buenas estrategias de marketing.

Capacitar a nuestros empleados.

Asignar precios adecuados.

### **Sugerencia de actividades diarias que la empresa pueda realizar.**

- Establecer la cantidad de materia prima.
- Obtener la materia prima de almacén.
- Verificar que la maquinaria de la elaboración de pan esté en buen estado y limpia, efectuar reparaciones si es necesario.
- Controlar asistencia y puntualidad del personal, y que lleguen en buenas condiciones en especial el personal de producción.
- Se lleva un control de la cantidad de productos elaborados.
- Se realiza supervisión de la continuidad del proceso de producción.
- Limpieza diaria de equipos con detergente y bactericidas.
- División de funciones, distribución de responsabilidades.

### **Sugerencia de actividades para realizar en almacén**

**Recepcionar insumos:** Recibir los insumos enviados por el proveedor y a la vez verificar que éstos coincidan con lo que figura en los albaranes de entrega. De acuerdo a la información en el albarán, realizar un muestreo selectivo, abriendo la envoltura de algún producto y comprobar su contenido, y así certificar la calidad del envío y verificar que los insumos recibidos tengan las características que se pidieron.

**Control e inventario de los productos almacenados:** Después de realizada la labor de control de calidad, se procede al conteo de los insumos recibidos, y registrar los datos obtenidos. Y si se detecta alguna diferencia entre los ítems recibidos y la información en los albaranes, se reclamará al proveedor de forma inmediata. Cuando ya se haya verificado la calidad y cantidad, ubicar los insumos en su lugar en almacén.

**Control de insumos:** Calcular la cantidad de cada producto que hay que almacenar, y también determinar la frecuencia con que saldrán los insumos para la producción.

**Mantenimiento y conservación de los insumos:** Tomar las medidas necesarias para que los insumos se conserven en perfecto estado tales como, evitar exponer la mercadería al sol o tomar medidas para evitar riesgo que se exponga a la lluvia la mercadería, y mantener el almacén limpio y ordenado.

**Rápida expedición de los insumos de almacén a la producción:** Esta función es fundamental para no originar ruptura del proceso normal de producción.

**Delimitación:** Realizar mantenimiento y limpieza de los espacios donde están los insumos en almacén.

### **Funciones que realiza el gerente**

- Deroga las funciones y cargos a los empleados y se encarga de administrar la normatividad a cumplir por escrito a cada una de las áreas.
- Programa la producción.
- Es quien lleva el control directo de los gastos e ingresos junto con el contador coordina con el encargado de cada área las funciones y actividades de cada área.
- Realiza estrategias de marketing para la empresa.
- Controla la calidad de los productos y control de la atención de los clientes como puede ser la presentación de los empleados para atender a los clientes en lo que respecta a uniforme, carteleras y escaparates y la presentación de los productos en sí.
- Es el encargado del despido y contratación de personal.
- Supervisa al personal de todas las áreas, que el personal de producción cumpla con la normativa de salubridad.
- Mantener el inventario al día: adquisición y movimiento de los insumos, y adecuado control de las provisiones.
- Asegurar que los gastos estén dentro del presupuesto.
- Poner precio de los productos.
- Revisa el desempeño de la maquinaria y del equipo de trabajo.

### **III. HIPÓTESIS**

Se debe formular hipótesis cuando se va a probar una suposición en una investigación. Se formula por el efecto o impacto de una variable en relación a otra variable. No es obligatorio formular hipótesis en todas las investigaciones como lo es la investigación de tipo descriptiva no las requieren **Galán (2009)**.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativo, porque siguió un estudio numérico estadístico, se aplicó un modelo estructurado para la aplicación de los conocimientos. En esta investigación se hizo observación, para poder hacer una evaluación de los procesos realizados en el área de almacén de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L, además, dieron a conocer las propuestas de mejora para ésta.

#### **4.1.2. Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel descriptivo, en la cual se hizo recolección de datos, esta información recolectada se resumió para obtener resultados, todo este proceso y absorción de información contribuirá para tener conocimientos sobre la empresa. En esta investigación se mostró una población total y muestra de la población.

Según **Tamayo (2013)** Se hace una descripción sistemática de las características de una población. Este nivel de investigación sólo describe acontecimientos, no comprueba ni explica teorías, hipótesis y tampoco predicciones, en este nivel de investigación se aplican encuestas, en esta se determinan las características a describir, la técnica para observación son las entrevistas y encuestas e informar resultados.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

En esta tesis se aplicó el diseño no experimental, documental, bibliográfico y de caso. En esta investigación se observó cómo suceden los procesos de almacén de la empresa diariamente, los cuales fueron analizados y se crearon propuestas de mejora para el almacén.

Según **Fidias G. (2012)** en una investigación no experimental se realiza observación a situaciones ya existentes, las variables ya ocurrieron y el investigador no influye sobre ellos porque ya ocurrieron, en este diseño de investigación se observa los fenómenos como ocurren en su contexto natural.

**4.1.3.1 Descriptivo:** Se describió y estudió los aspectos relevantes relacionados con el sistema de control interno de almacén para proponer un adecuado y eficiente control del área, y para las empresas del sector panadería y pastelería. Y así generar conciencia de la importancia del mismo.

**4.1.3.2 Inductivo:** Se evaluó el sistema de control interno de almacén. También se extrajeron resultados de la muestra.

**4.1.3.3. Deductivo:** En la presente investigación se dedujeron conclusiones del trabajo de investigación realizado.

## **4.2. Población y muestra**

**4.2.1 Población:** La población estuvo conformada por las empresas panaderas del distrito de Castilla.

**4.2.2 Muestra:** La muestra estuvo conformada por la empresa pandera Big Valley Investment E.I.R.L, cuyo instrumento de evaluación fue aplicado a cinco trabajadores y el propietario.

## **4.3. Definición y operacionalización de variables**

Esta investigación no aplicó definición y operacionalización de variables por ser esta una investigación de caso, documental y bibliográfica y es independiente.

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

### **4.4.1 Técnicas**

La presente tesis aplicó las técnicas de observación directa, entrevista y encuesta.

**4.4.1.1 Toma de información:** Se tomó información de textos, internet, normas y otras fuentes que contienen información idónea para la presente tesis.

Análisis documental: Es para determinar y recolectar la información importante y adecuada la cual fue evaluada, para ser agregada en la presente tesis.

#### **4.4.1.2 Instrumentos**

En esta investigación se aplicó un cuestionario, el cual sirvió para recolectar información de la empresa en estudio.

#### **4.5. Plan de Análisis**

**Para poder cumplir el objetivo 1:** se realizó la investigación con respecto al control interno para poder determinar las oportunidades relacionadas con la optimización de las actividades en almacén en la empresa “Big Valley Investment E.I.R.L” esto se obtuvo con la ayuda de una encuesta de 23 preguntas.

**Para poder cumplir el objetivo 2:** Se describió las debilidades encontradas en la obtención de información por medio de un cuestionario aplicado al personal y propietario de la empresa “Big Valley Investment E.I.R.L”.

**Para poder cumplir el objetivo 3:** Se explicó las propuestas de mejoras según las debilidades encontradas en el cuestionario de la empresa “Big Valley Investment E.I.R.L” .

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable de estudio	Metodología
		General	Específicos		
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la empresa “Big Valley Investment E.I.R.L” Piura2019	¿Las oportunidades en el control interno en el área de almacén que mejoran las posibilidades en la empresa Big Valley Investment E.I.R.L?	Identificar los factores relevantes del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.</li> <li>2. Describir las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura -2019.</li> <li>3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019</li> </ol>	Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno.	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: no experimental, documental, correlativo, bibliográfico y de caso. Técnica de revisión: observación directa, entrevista y encuesta. Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos de la Investigación**

Los principios universales son 3 de acuerdo al informe de Belmont: Respeto por las personas, Beneficencia y Justicia. Esto es para garantizar el bien de los participantes y velar por el bienestar de las personas que participan en la investigación.

##### **a). Respeto por las personas**

En este punto de suma importancia, permite que cada persona participante decida por sí mismo. Y proteger a los incapaces de decidir por sí mismos, en este se debe asegurar que los miembros entiendan la información proporcionada, y hacerles saber que su participación debe ser voluntaria, para los que carecen de capacidad de decisión se tomarán las debidas medidas del caso para asegurar su protección.

##### **b). Beneficencia**

Significa no hacer daño. Se hará un estudio del riesgo y los beneficios de los integrantes que son parte de la investigación y así se podrá balancear de manera favorable a los participantes.

##### **c). Justicia**

Las cargas y beneficios de los sujetos de la investigación, deben estar distribuidos de manera razonable en los sujetos de investigación, los sujetos no deben ser elegidos por son fácilmente reclutados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

**TABLA DE OPORTUNIDADES SEGÚN RESULTADOS DE ENCUESTA**

<b>N° PREGUNTA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<b>N° 01.</b>	¿Tiene conocimiento para qué sirven los formatos pre establecidos para ingreso / salida de insumos en almacén?	El 50% del personal aseveró tener conocimiento de para qué sirven los formatos de ingresos y salidas de los insumos.
<b>N° 02.</b>	¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?	Se obtuvo como resultado que el 50% tiene conocimiento que si se verifica las existencias, significa que si hay preocupación por el control de estas.
<b>N° 03.</b>	¿Existe registro oportuno de los insumos recibidos?	Se determinó que el 83.3% de las personas encuestadas, afirman que se ejecuta registro oportuno de los insumos, en un cuaderno foliado y certificado por el dueño de la empresa.
<b>N° 04.</b>	¿Existe evidencia de que los insumos que salen a producción se registran oportunamente en el periodo que corresponde?	Se corroboró que el 83.3% de los trabajadores encuestados confirmó que sí se realiza el registro en un cuaderno y foliado, toda esta actividad se realiza en la noche, más no inmediatamente despachados los insumos al área de producción.
<b>N° 08.</b>	¿Los insumos se encuentran asegurados contra robo, incendios, etc.?	Se encontró que un 66.7 % dijeron que si tienen conocimiento de un seguro de los insumo contra robo, incendios, etc, es un punto positivo para la empresa puesto que debemos tener en cuenta que estos son primordiales para la empresa, puesto que son una inversión del propietario, y con

		estos son elaborados los productos terminados.
<b>N° 09.</b>	¿Cuál es el método utilizado para la valuación de inventario?	Según los resultados tabulados el 83.3% de los encuestados coincidieron que el método utilizado para la valuación de inventarios es el PEPS, lo que indica ser oportunidad para la empresa, puesto que realizan un método eficaz para la valuación del inventario
<b>N° 10.</b>	¿El dueño revisa la materia prima y demás productos de manera visual cada vez que él cree conveniente?	Los resultados tabulados nos indican que el 66.6% de los encuestados coincidieron que el dueño revisa la materia prima en las noches al terminar la jornada y demás productos de manera objetiva y visual, lo que indica ser oportunidad, la preocupación del propietario de inspeccionar su propio inventario en almacén.
<b>N° 11.</b>	¿Existe una clasificación de los insumos de mejor calidad?	En esta pregunta el 66.7 % del personal respondió que si tiene conocimiento de que se realiza clasificación de los insumos de mayor y menor costo. Lo que es bueno para la empresa, porque así se tiene la oportunidad de reducir costos.
<b>N° 12.</b>	¿Se informa al propietario y/o gerente las diferencias que se presenten entre existencias físicas y registros auxiliares?	Según los resultados tabulados el 50 % de los encuestados considera conveniente informar por escrito al propietario sobre las diferencias, para que este tome las medidas del caso para dar solución a este problema.
<b>N° 13.</b>	¿Se investigan las diferencias de inventarios por pérdidas o robo?	El 66.7% de los encuestados dijeron que si se investiga estas diferencias de inventarios por pérdidas o robo. El propietario se toma el trabajo de investigar por su cuenta estas diferencias. Debido a esto se puede determinar que se tiene el debido cuidado a los insumos y productos, puesto que se pierden y se investiga las causas de su pérdida.
<b>N° 15.</b>	¿Se realiza contabilización del inventario?	El 66.7% de los empleados si tienen conocimiento de la realización de contabilización de inventarios, la contabilización la realiza un contador contratado por el propietario, siendo de vital importancia esta función, puesto que este es uno de los activos más grandes en una empresa.

N° 17.	¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento de almacén?	Según los resultados tabulados el 50% de los encuestados respondió que, si se coteja las unidades, al ser debidamente cotejadas las unidades por el dueño, este está velando de sus productos e insumos, puesto que se puede correr el riesgo que no lleguen todos los insumos que indican en las facturas.
N° 20.	¿Se lleva un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario?	El 66.7% de las personas encuestadas afirmó que se lleva control sobre estos, los insumos que son despachados de almacén se registran en un cuaderno foliado y certificado por el propietario, se puede indicar, que se valoran los insumos de la empresa, algo bueno en sí, puesto que con estos se producen los productos que serán para la venta.
N° 22.	¿En qué medida considera usted que la toma de inventarios aporte con el desarrollo del negocio?	En esta pregunta el 83.3% de los encuestados, respondieron de forma positiva a la interrogativa, lo que indica ser oportuna, puesto que en un futuro ejecutarse inventarios, se tendría mejor control de los insumos.
N° 23.	¿Cuenta con las medidas de infraestructura adecuadas preventivas necesarias, Como medidas de seguridad, (extintores y alarma contra incendios)?	El 66.7% del personal encuestado nos comentó que si se cuenta con las medidas preventivas, tales como extintor, señalizaciones para que el personal se dirija a un lugar seguro en caso de desastre, puerta para salida de emergencia.

**FUENTE: Elaboración Propia**

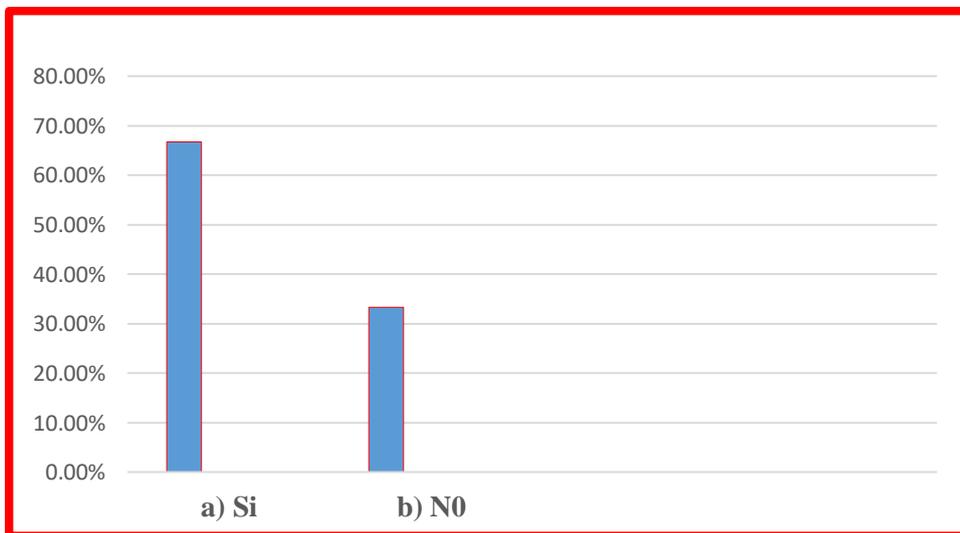
### CUADRO N° 1

1. ¿Tiene conocimiento para qué sirven los formatos pre establecidos para ingreso / salida de insumos en almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0 %</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.7 % acepta tener conocimiento de para qué sirven los formatos pre establecidos para ingreso y salida de insumos, mientras que el 33.3 % desconoce de estos formatos. Lo que se considera como una oportunidad que el personal sepa la utilidad de esos formatos; sin embargo, no saben cómo se utilizan y como se registra en ellos.



**Distribución porcentual de conocimiento para que sirven los formatos según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 01**

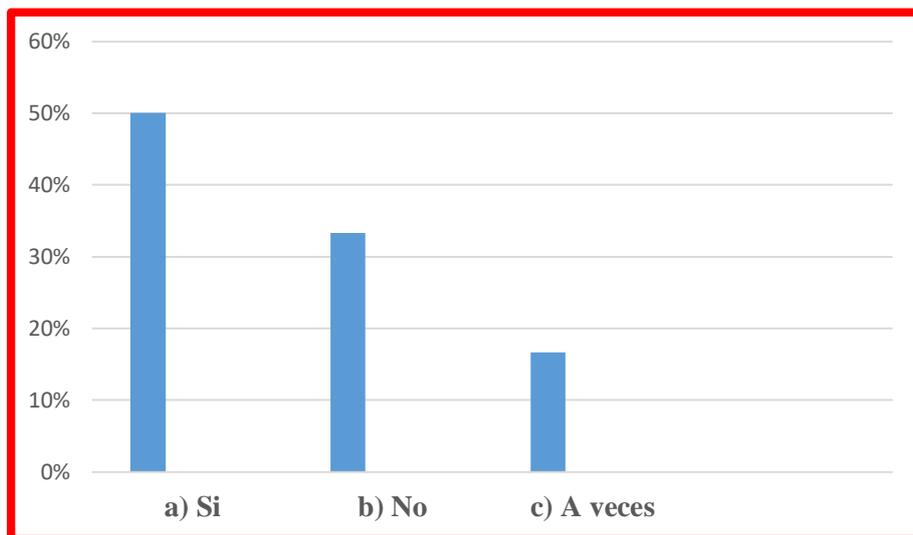
## CUADRO N° 2

2. ¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	3	50.0 %
b). NO	2	33.3 %
c). A VECES	1	16.7 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0 %</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados obtenidos en la tabulación, el 50% de los encuestados afirma que, si hay una verificación física de las existencias, mientras que el 33.3% no tiene conocimiento de las existencias físicas por lo tanto genera un manejo equivocado en sus movimientos y el 16.7 % dice que a veces verifican estas existencias físicas.



**Distribución porcentual de verificación de existencias según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 02**

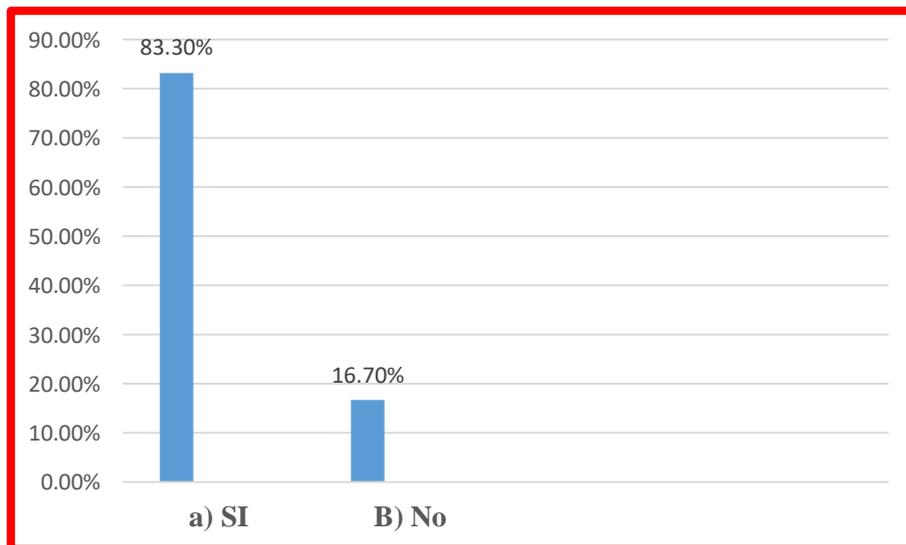
### CUADRO N° 3

3. ¿Existe registro oportuno de los insumos recibidos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	5	83.3 %
b). NO	1	16.7 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0 %</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 83.3 % si tiene conocimiento de que existe un registro oportuno de los insumos recibidos por tanto esto favorece al área de almacén y el 16.7 % no tiene conocimiento de este registro, sin embargo, es conveniente, que se tenga clara la existencia del mencionado registro en el almacén.



**Distribución porcentual de registros de insumos recibidos según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 03**

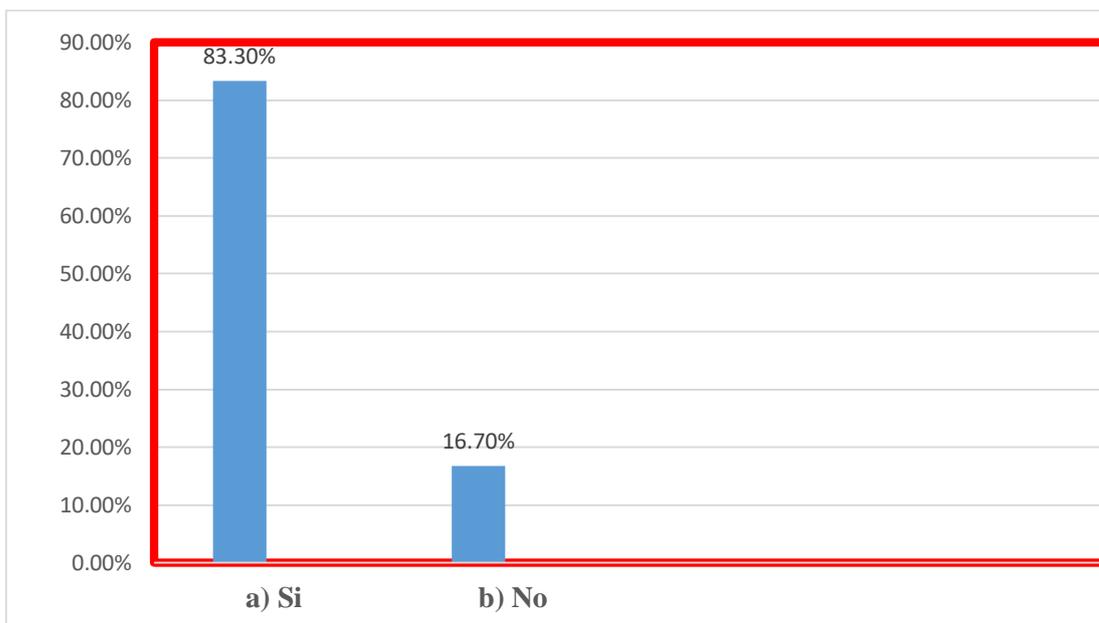
#### CUADRO N° 4

4. ¿Existe evidencia de que los insumos que salen a producción, se registran oportunamente en el periodo que corresponde?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	5	83.3 %
b). NO	1	16.7 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0 %</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 83.3% de los encuestados considera que sí existen evidencias de registros de todos los insumos que salen a producción, esto nos da a entender que la empresa sí mantiene un mecanismo de control en lo que respecta a sus insumos, aunque no siendo el más adecuado, pero existe preocupación por el registro de éstos; y el 16.7% no tiene el debido conocimiento de los registros de la mercadería.



**Distribución porcentual de evidencia de registro de los insumos que salen a producción según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 04**

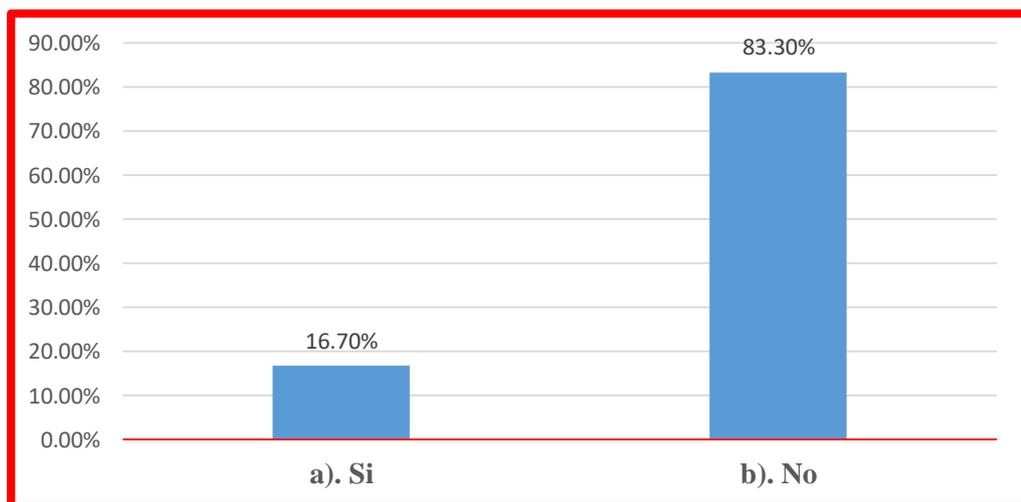
## CUADRO N° 5

5. ¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0 %</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7 % de los encuestados, afirmó que se realizan inventarios físicos por lo menos una vez al mes, sin embargo 83.3 % de los encuestados respondió que no se ejecutan inventarios físicos por lo menos mensualmente; esta situación podría resultar negativa para la empresa ya que, al no tomar inventario físico, no se puede saber con exactitud cuál es la cantidad de insumos que se encuentran en almacén, y la cantidad de insumos que se necesita adquirir a futuro.



**Distribución porcentual de la toma de inventarios físicos por lo menos una vez al mes según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 05**

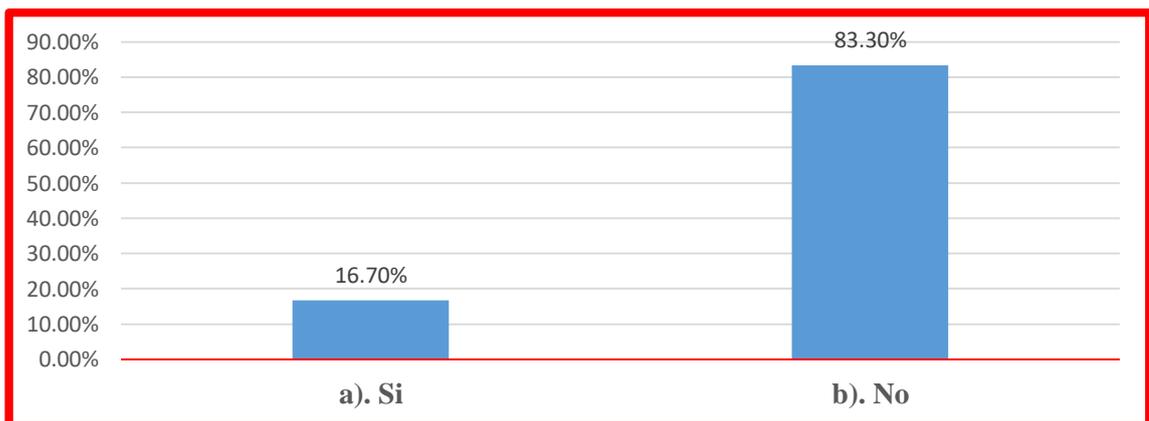
## CUADRO N° 6

6. ¿Se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventario físico?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7 % de los encuestados aseveró que se indaga las diferencias entre registros e inventarios; no obstante, el 83.3 % de los encuestados respondió no tener conocimiento de que se indague la diferencia entre registros permanentes e inventarios físicos; determinando así que, al no investigar las diferencias, no se saben los motivos que causan estas diferencias, pudiendo así ser repetitiva esta situación, perjudicando a la empresa por pérdida de inventarios.



**Distribución porcentual de la investigación de las diferencias entre registros permanentes e inventarios físicos según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 06**

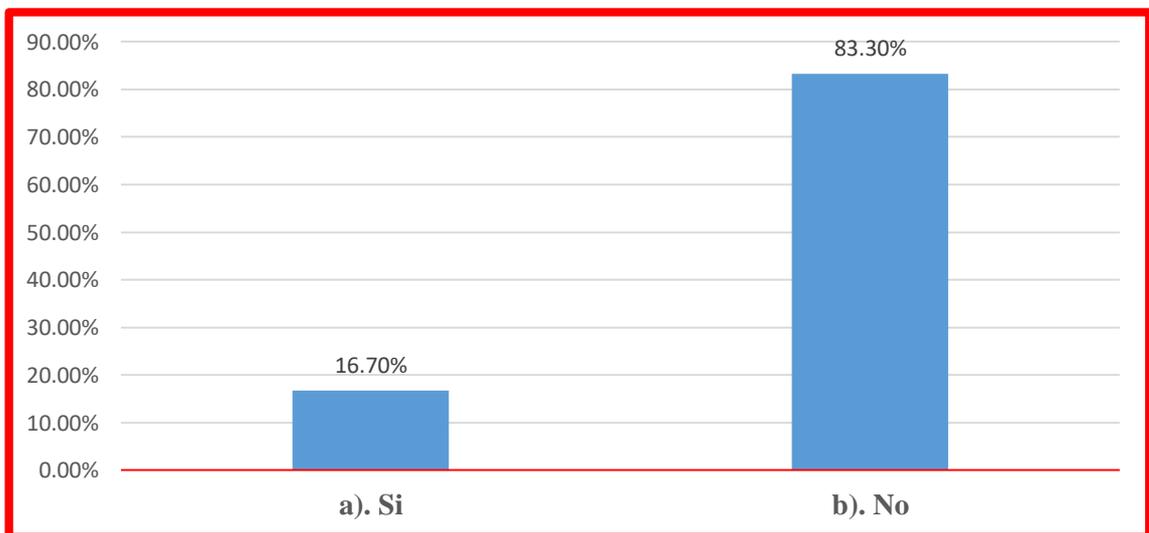
### CUADRO N° 7

7. ¿La empresa cuenta con un sistema de software de almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7 % de los encuestados aseguró tener conocimiento sobre un sistema software en almacén; por otro lado, el 83.3 % de los encuestados respondió no tener conocimiento sobre la existencia de un sistema software en almacén, considerando esta situación; se puede determinar que la empresa no lleva un registro oportuno y confiable al 100%, lo que puede generar falta de información verídica sobre el área de almacén.



**Distribución porcentual de conocimiento sobre la existencia de un sistema software de almacén según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 07**

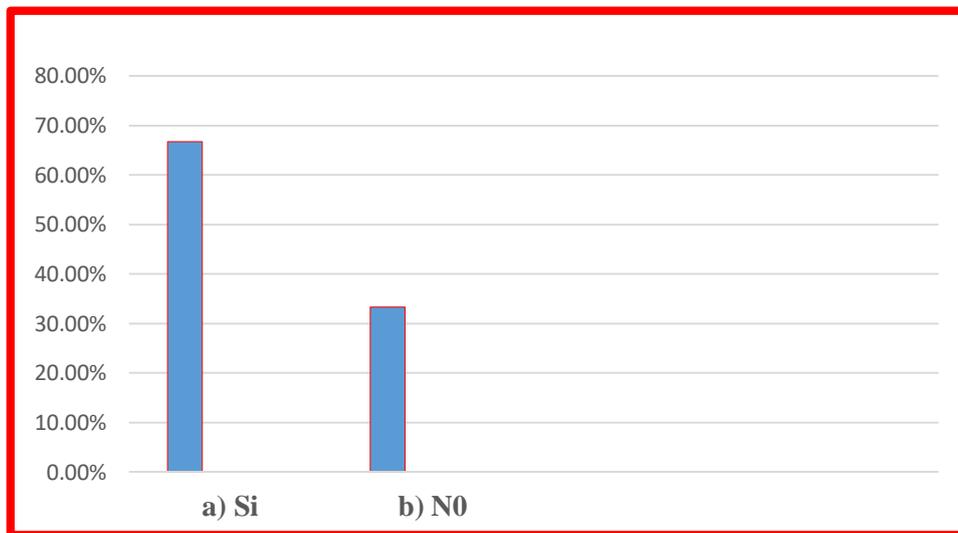
## CUADRO N° 8

8. ¿Los insumos se encuentran asegurados contra robo, incendios, etc.?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado.**

El 66.7% de los encuestados respondió que sí tienen conocimiento sobre el seguro contra robos e incendios, mientras que el 33.3% respondió no tener conocimiento al respecto.



**Distribución porcentual de conocimiento sobre si los insumos se encuentran asegurados contra robo, incendios, etc; según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 8**

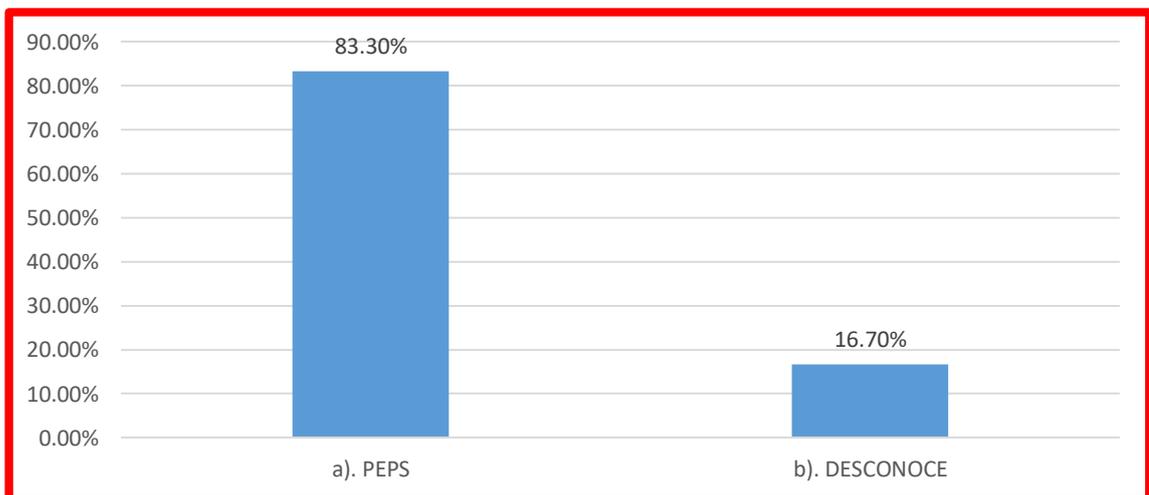
## CUADRO N° 9

9. ¿Cuál es el método utilizado para valuación de inventario?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a). PROMEDIO	0	0.0%
b). PEPS	5	83.3%
c). DESCONOCE	1	16.7%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 83.3% de los encuestados coincidieron que el método utilizado para la valuación de inventarios es el PEPS, así mismo el 16.7% de los encuestados no tiene el debido conocimiento del método utilizado para la valuación de inventarios.



**Distribución porcentual de conocimiento sobre el método utilizado para la valuación de inventarios según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 9**

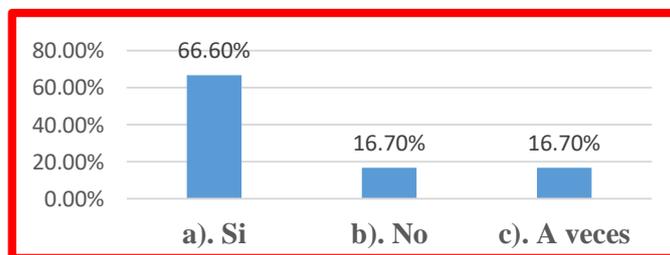
## CUADRO N° 10

10. ¿El dueño revisa la materia prima y demás productos de manera visual cada vez que él cree conveniente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a). SI	4	66.6%
b). NO	1	16.7%
c). A VECES	1	16.7%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.6% de los encuestados coincidieron que el dueño revisa la materia prima y demás productos de manera objetiva y visual en las noches al terminar la jornada laboral; siendo esto favorable para la empresa, ya que al haber inspección del propietario, va a existir más control de los mismos, de otro lado el 16.7% de los encuestados manifiesta que no tiene conocimiento si es que el dueño revisa la materia prima y demás productos de manera oportuna y objetiva, así mismo el otro 16.7% de los encuestados afirmó que el dueño esporádicamente revisa la materia prima de forma visual. Estos colaboradores deberían tener conocimiento de que el dueño siempre toma revisión visual a la materia prima y demás productos para evitar el riesgo que estos empleados den mal uso a los mismos.



**Distribución porcentual de conocimiento sobre la revisión de la materia prima y demás productos visualmente de parte del dueño cada vez lo que cree conveniente según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 10**

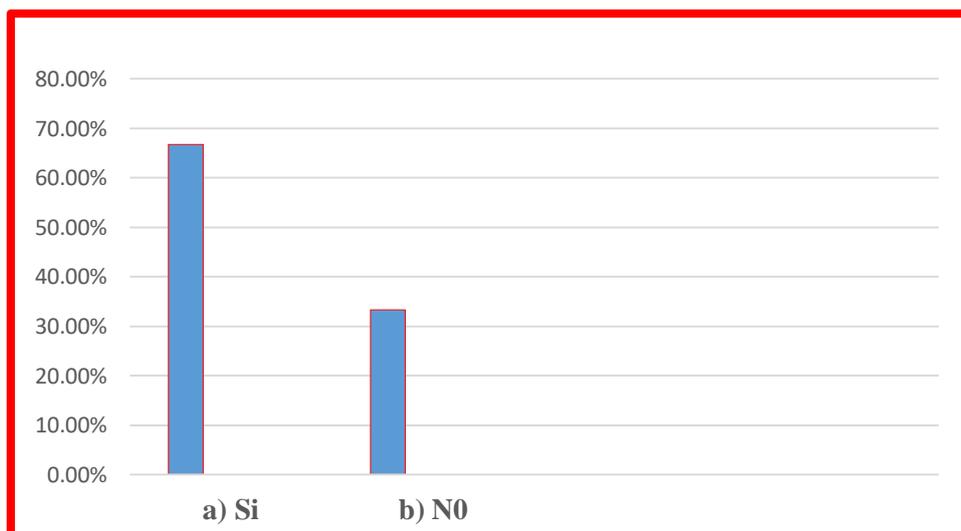
## CUADRO N° 11

### 11. ¿Existe una clasificación de los insumos de mejor calidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.7 % de los encuestados expresó que si se lleva a cabo una clasificación de insumos de mayor y menor costo; cabe mencionar que el 33.3% de los encuestados manifestaron que no se realiza una clasificación de los insumos, con el debido conocimiento implica que el personal utilice insumos de buena calidad.



**Distribución porcentual de conocimiento sobre si se realiza clasificación de insumos de mayor a menor costo según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 11**

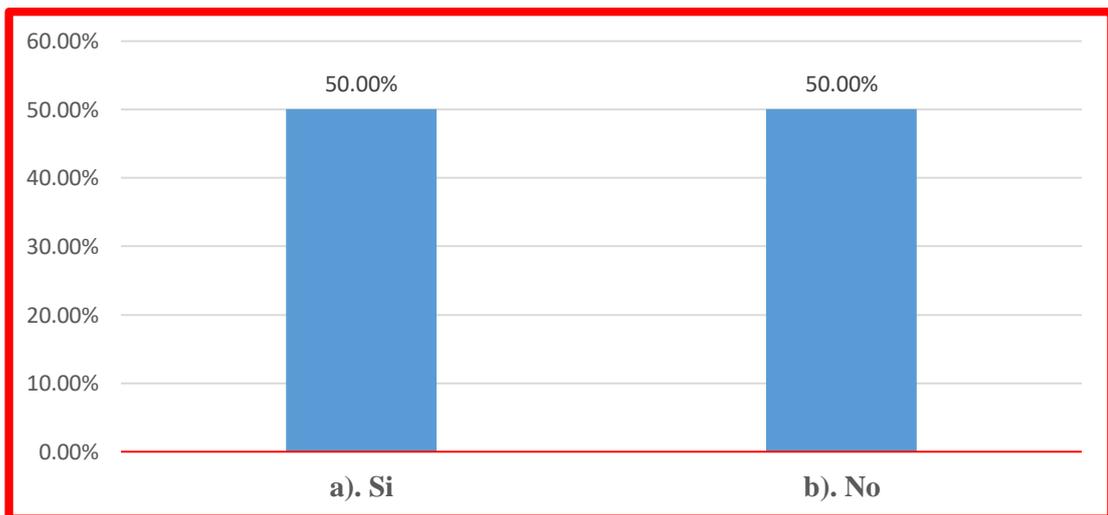
## CUADRO N° 12

12. ¿Se informa al propietario y/o gerente las diferencias que se presenten entre existencias físicas y registros auxiliares?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	3	50.0 %
b). NO	3	50.0 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 50 % de los encuestados considera conveniente informar al propietario de manera escrita la cantidad diferencial que se encuentra en almacén de los inventarios físicos y auxiliares, sin embargo, el 50 % de los encuestados dijeron que no informan estas diferencias. Esto puede afectar al desarrollo de la empresa puesto que se omite información importante al propietario.



**Distribución porcentual de que empleados brindan y no brindan información al propietario sobre las diferencias entre inventario físico y auxiliar según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 12**

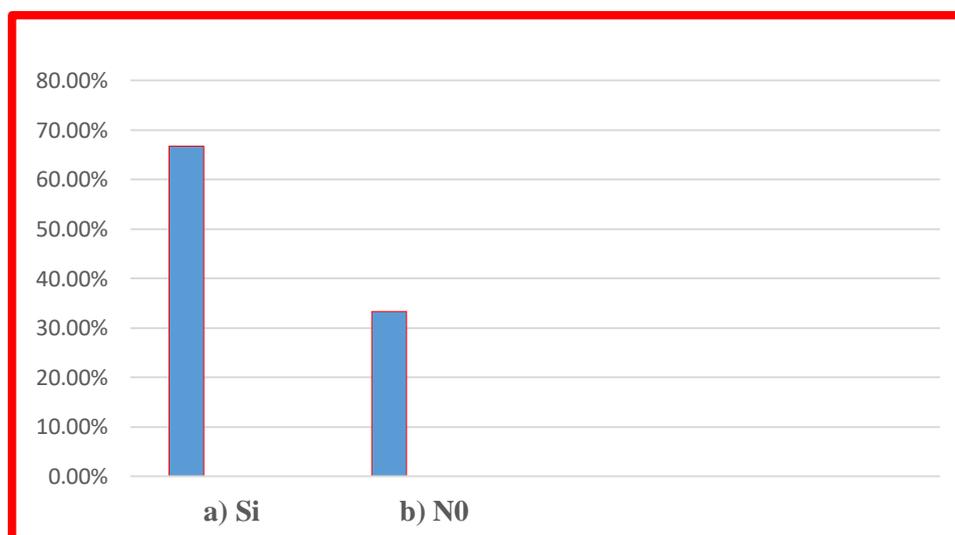
### CUADRO N° 13

13. ¿Se investigan las diferencias de inventarios por pérdidas o robo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.7% de los encuestados respondió que el propietario investiga por su cuenta las diferencias de inventarios por pérdidas o robo, el propietario se toma el trabajo de investigar las diferencias de inventarios; así mismo, el 33.3% de los encuestados dijeron que no se investiga estas diferencias



**Distribución porcentual de la investigación de las diferencias de inventarios por pérdidas o robo según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 13**

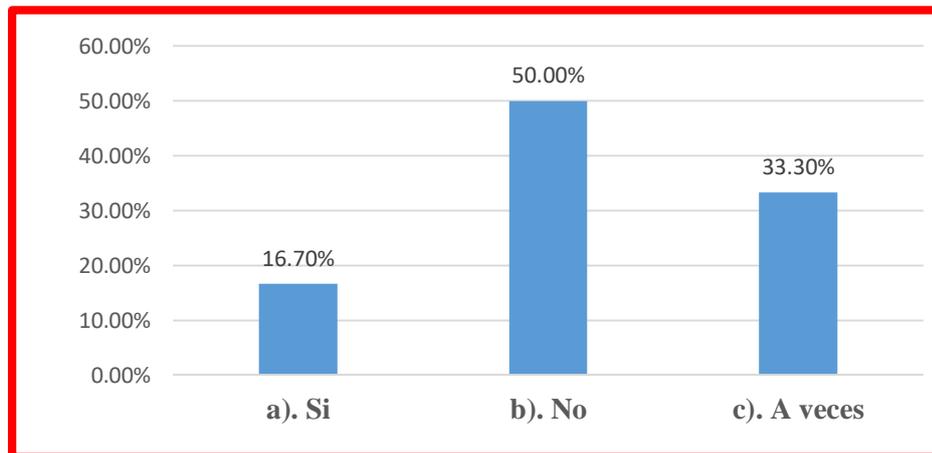
## CUADRO N° 14

14. ¿La empresa constantemente tiene insumos estoqueados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	3	50.0%
c). A VECES	2	33.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7% de los encuestados considera que, si se presentan productos estoqueados, por otro lado, el 50% de los encuestados manifiestan no tener conocimiento sobre productos estoqueados, y el otro 33.3% de los encuestados afirman que a veces se detectan productos estoqueados.



**Distribución porcentual sobre el conocimiento sobre los productos estoqueados según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 14**

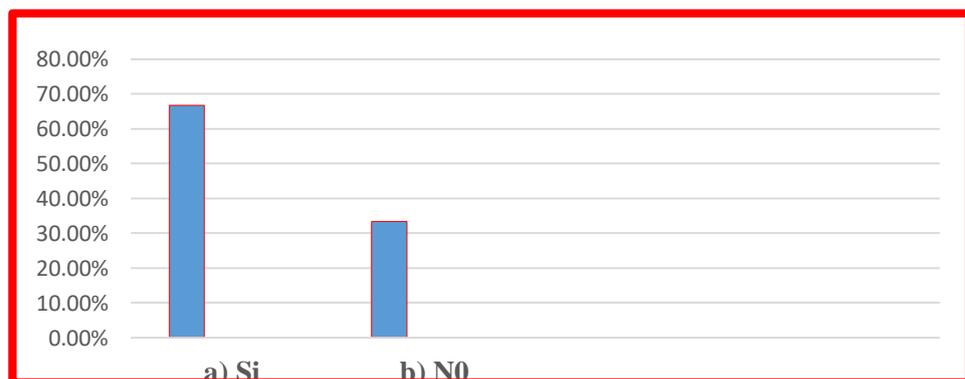
## CUADRO N° 15

15. ¿Se realiza contabilización del inventario?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	3	33.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.7% de los encuestados respondieron que, si se realiza contabilización de los inventarios, dijeron que hay un contador contratado para la contabilización de inventarios, entre tanto el 33.3% de los encuestados manifestó no tener conocimiento de una contabilidad de inventarios.



**Distribución porcentual sobre el conocimiento de realización de contabilidad de inventarios según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 15**

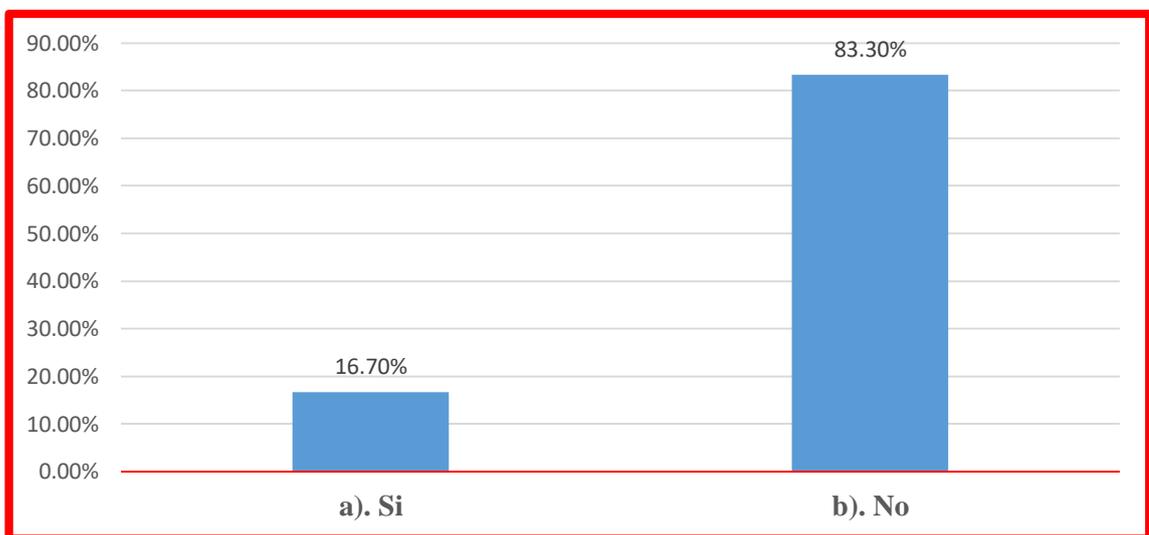
## CUADRO N° 16

16. ¿Existen políticas definidas en el área de almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7% de los encuestados corroboró tener conocimiento de la existencia de políticas de almacén, entre tanto el 83.3% de los encuestados señaló no tener conocimiento sobre políticas definidas de almacén. Pero que el propietario les ha dado a conocer de forma verbal algunas normas implementadas por él para el área de almacén.



**Distribución porcentual sobre el conocimiento de realización de contabilidad de inventarios según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 16**

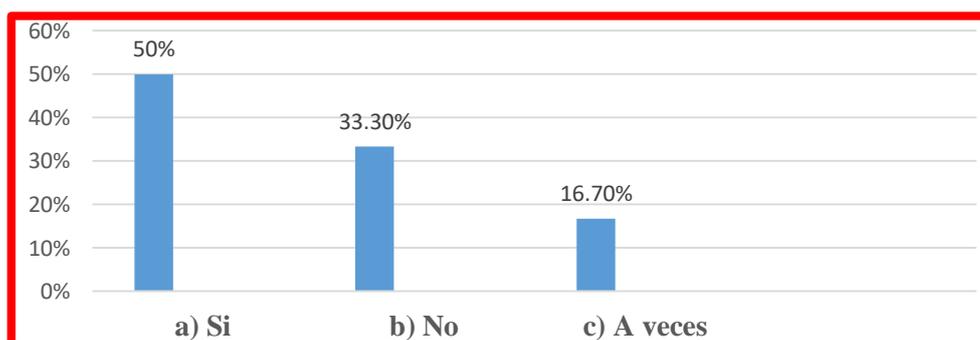
### CUADRO N° 17

17. ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	3	50.0%
b). NO	2	33.3%
c). A VECES	1	16.7%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 50% de los encuestados respondió que, si se coteja las unidades; al ser debidamente cotejadas las unidades por el dueño, o personal que se encuentre a disposición en el momento que llegan los insumos; por otro lado, el 33.3% de los encuestados manifiesta no tener conocimiento de que se cotejan las unidades, y el otro 16.7% de los encuestados afirman que a veces se cotejan los productos.



**Distribución porcentual sobre el conocimiento de cotejar las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento de almacén según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 17**

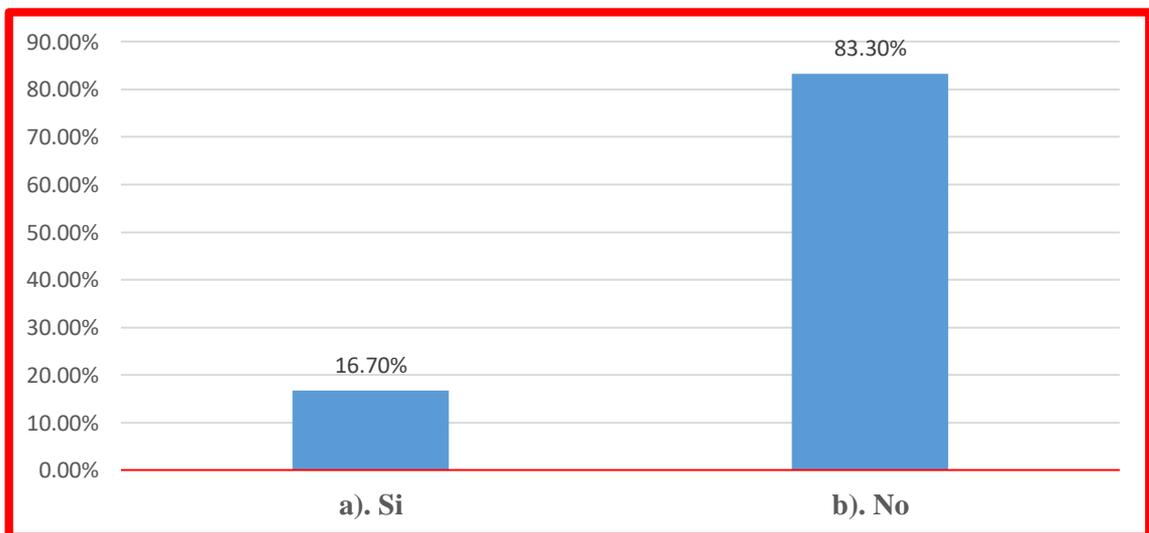
## CUADRO N° 18

18. ¿Se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

De acuerdo con los resultados tabulados el 16.7% considera que la empresa si cuenta con una implementación de equipos en caso de un riesgo, pero el 83.3% de los encuestados afirma que la empresa no cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales, en caso se produjera un desastre.



**Distribución porcentual implementación de la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 18**

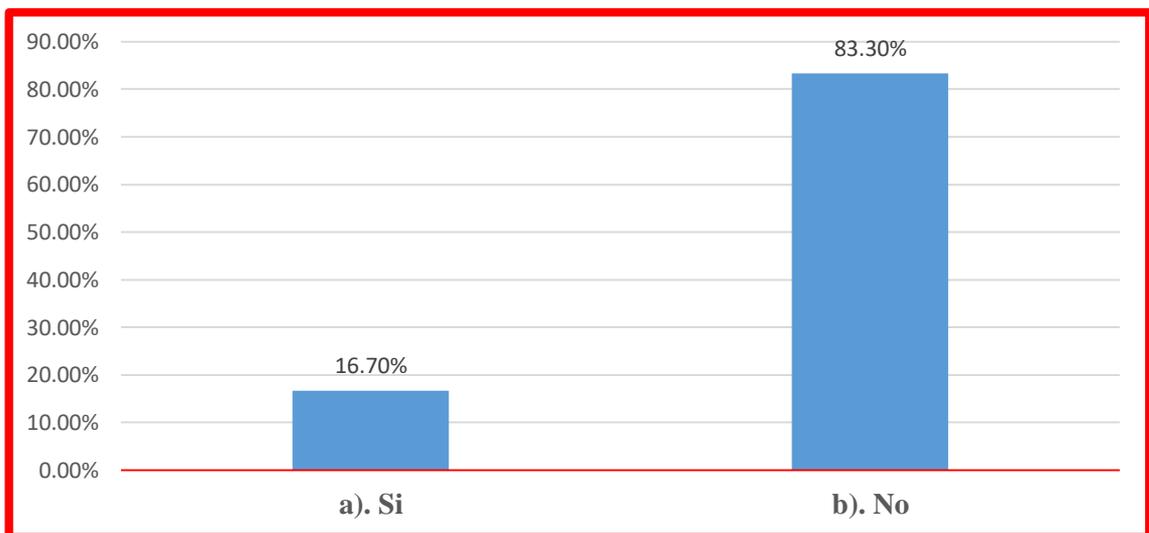
### CUADRO N° 19

19. ¿Existe en la empresa, integración entre el sistema del área de almacén con el sistema del departamento de contabilidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7% de los encuestados respondió que, sí existe integración entre el sistema de almacén con el de contabilidad, sin embargo, el 83.3% de los encuestados respondió que no existe integración entre estos dos sistemas, porque la contabilidad se lleva de forma externa.



**Distribución porcentual sobre conocimiento de, integración entre el sistema del área de almacén con el sistema del departamento de contabilidad según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 19**

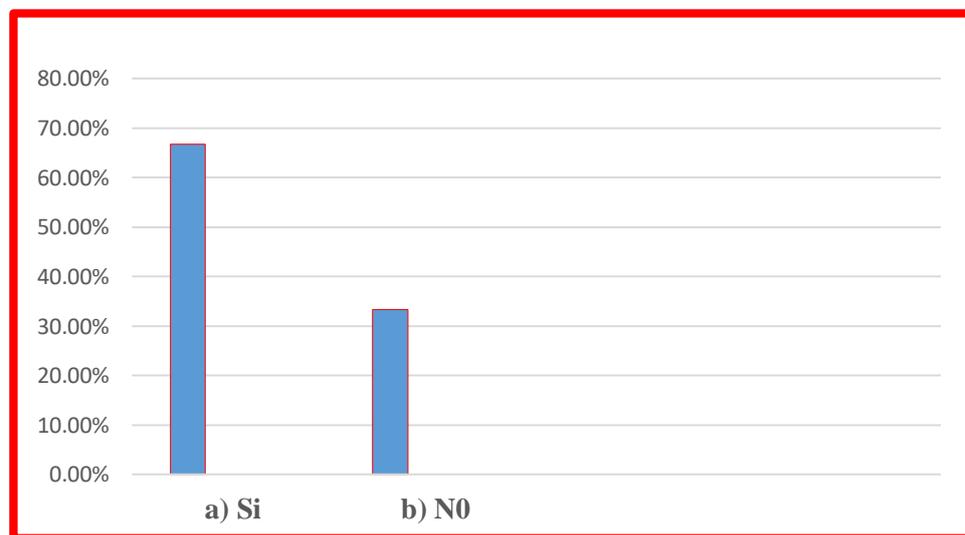
## CUADRO N° 20

20. ¿Se lleva un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 66.7% de los encuestados respondió que, se lleva un control de los insumos que salen de almacén, registrándolos en un cuaderno foliado y certificado por el propietario; así mismo el 33.3% de los encuestados respondió no tener conocimiento del control de insumos que salen del almacén.



**Distribución porcentual sobre conocimiento de, un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 20**

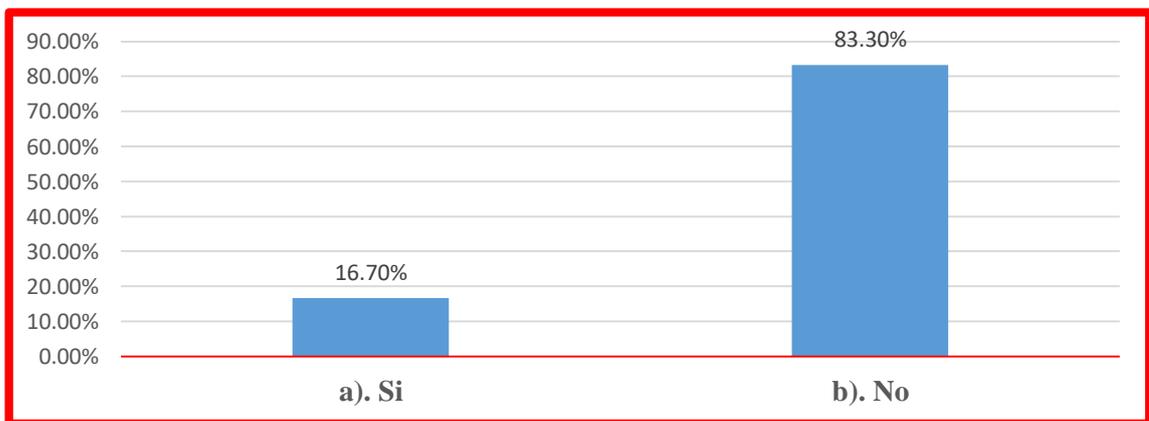
## CUADRO N° 21

21. ¿La persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a).SI	1	16.7 %
b). NO	5	83.3%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 16.7% de los encuestados confirmó que, sí existe una persona encargada del área de almacén capacitada, del mismo modo, el 83.3% de los encuestados respondió que no existe una persona capacitada encargada para el área de almacén y su óptima gestión.



**Distribución porcentual sobre conocimiento de la existencia de una persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 21**

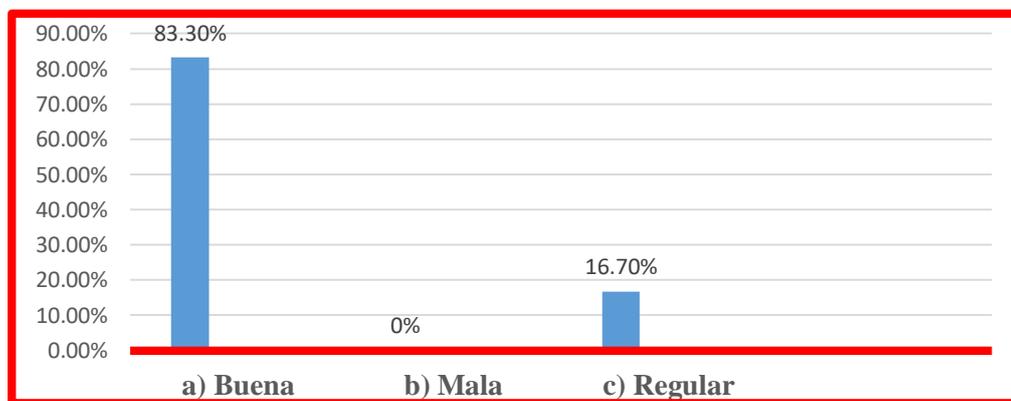
## CUADRO N° 22

22. ¿En qué medida considera usted que la toma de inventarios aporte con el desarrollo del almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a). BUENA	5	83.3%
b). MALA	0	0.0%
c). REGULAR	1	16.7%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Según los resultados tabulados el 83.3% de los encuestados respondió que la toma de inventarios es bueno para la empresa. Por otro lado, el 16.7% respondió que tendría un regular impacto en la empresa el desarrollo del control de inventarios por lo que parece.



**Distribución porcentual sobre conocimiento de, la medida de bienestar que le da la toma de inventarios aporte con el desarrollo del negocio según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 22**

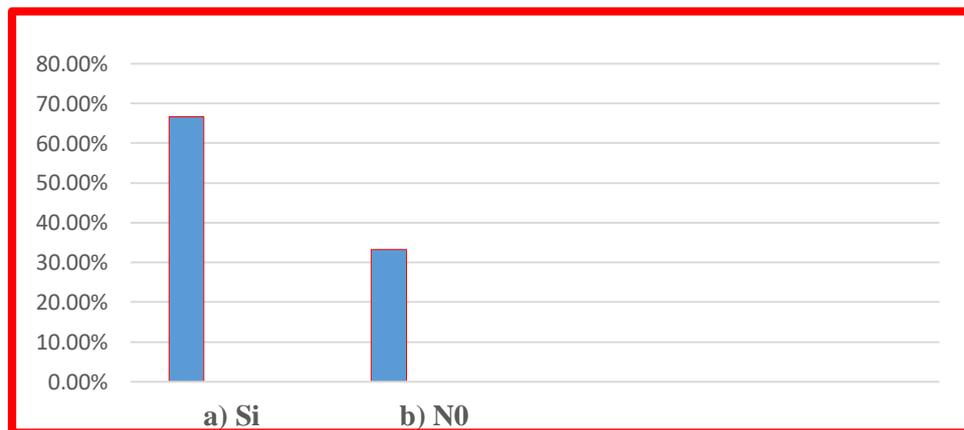
### CUADRO N° 23

23. ¿Cuenta con las medidas de infraestructura adecuadas preventivas necesarias, Como medidas de seguridad, (extintores y alarma contra incendios)?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a). SI	4	66.7 %
b). NO	2	33.3 %
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.**

Al verificar los resultados tabulados el 66.7% del personal encuestado afirmó que la empresa cuenta con medidas de infraestructura adecuada, tales como alarma, extintor, señalizaciones a zonas seguras donde se pueden dirigir los empleados y salida de emergencia; pero el 33.3% del personal encuestado nos afirma que la empresa no cuenta con un establecimiento apropiado para poder laborar tranquilamente.



**Distribución porcentual sobre conocimiento de, la medida de infraestructura adecuada para mejorar el funcionamiento del personal según encuesta**

**Fuente. Cuadro N° 23**

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Describir las debilidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

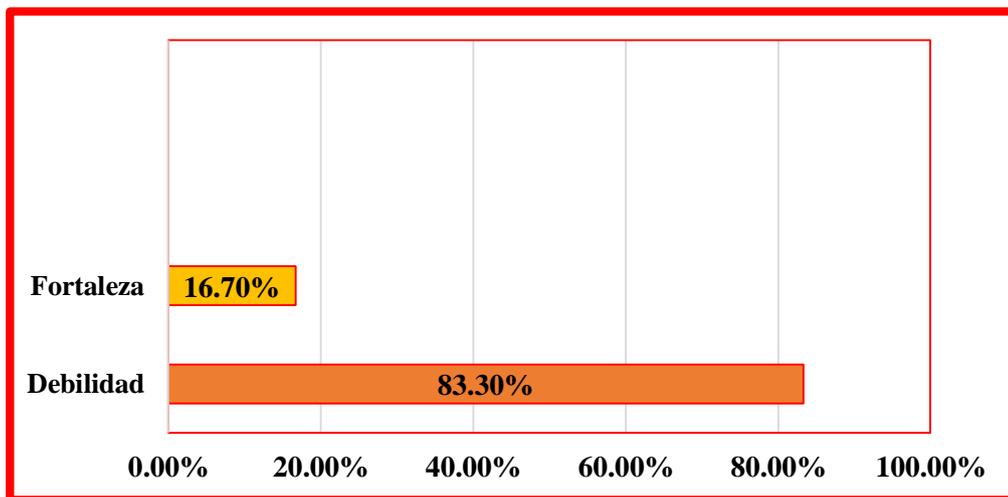
#### ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA BIG VALLEY INVESTMENT E.I.R.L.

#### DEBILIDAD

Según los resultados obtenidos las debilidades que se encontraron después de encuestar al personal es que en la empresa no se ejecutan los inventarios físicos por lo menos mensualmente, sabiendo que éste procedimiento es de importancia para la buena gestión de almacén ya que los inventarios físicos generan a la empresa una estadística de los insumos existentes, por tanto, esto indica que la empresa no sabe la cantidad de insumos que mantiene como stock en su almacén.

CUADRO N° 01

¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En el cuadro N° 01, Finalmente se observa que las debilidades en este punto de la empresa son de un porcentaje muy elevado, sabiendo que la utilización de los registros de inventario físico sirve para el conteo de los insumos existentes en almacén.

## DEBILIDAD

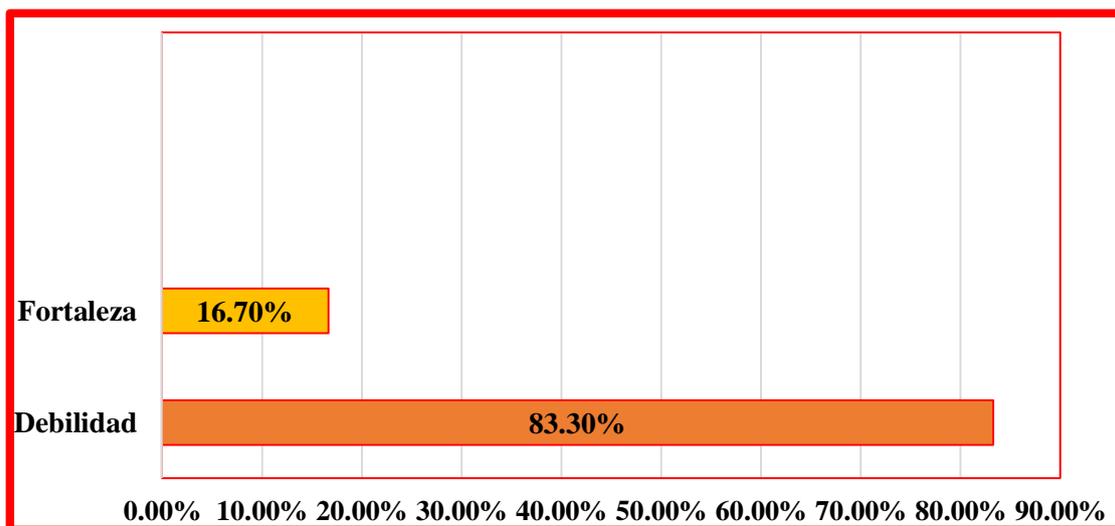
Se encuentra debilidad en mayor grado al no saber realmente cuales son las causas que generan las diferencias entre los registros permanentes e inventario físico, la que puede ser una situación reincidente, además por no saber las causas no podrán dar solución a este problema.

## FORTALEZA

La fortaleza consiste en que por parte del propietario si existe una investigación acerca de las diferencias entre registros permanentes e inventario físico. Sin embargo, los dependientes no tienen conocimiento de este hecho.

**CUADRO N° 02**

**¿Se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventario físico?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:** En el cuadro N° 02, el 83.3% de los encuestados respondió no tener conocimiento que se investigue la diferencia entre registros permanentes e inventarios físicos.

## DEBILIDAD

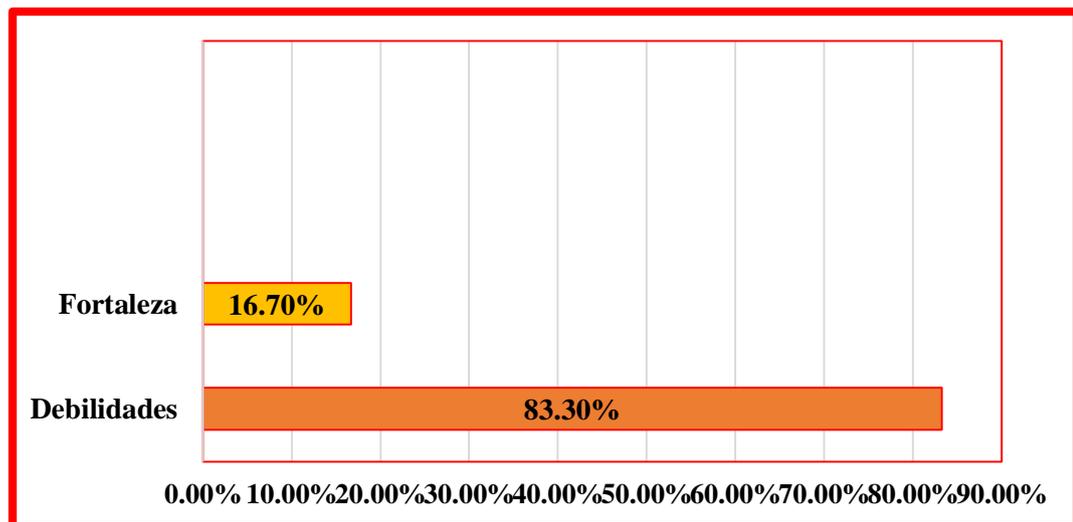
En los resultados obtenidos se tiene que la empresa presenta debilidades en lo que respecta que la empresa no cuenta con un software para almacén, ya que este sistema facilitaría el control de ingreso y salidas de los materiales para la producción.

## FORTALEZA

Una persona indicó que la información importante de almacén se registra en un programa Excel, si bien es cierto no es el mejor método para controlar registros de los procesos de almacén, es una manera de llevar un control de los insumos.

**CUADRO N° 03**

**¿La empresa cuenta con un sistema de software de almacén?**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:** En el cuadro 3, se puede observar las debilidades obtenidas después de haber encuestado al personal, que la empresa no cuenta con un sistema software, el que es necesario, considerando que este sistema ayuda a mantener una clara evidencia de lo que se realiza en la empresa, pero también su costo es elevado y todas las empresas del rubro casi no lo tienen.

## DEBILIDAD

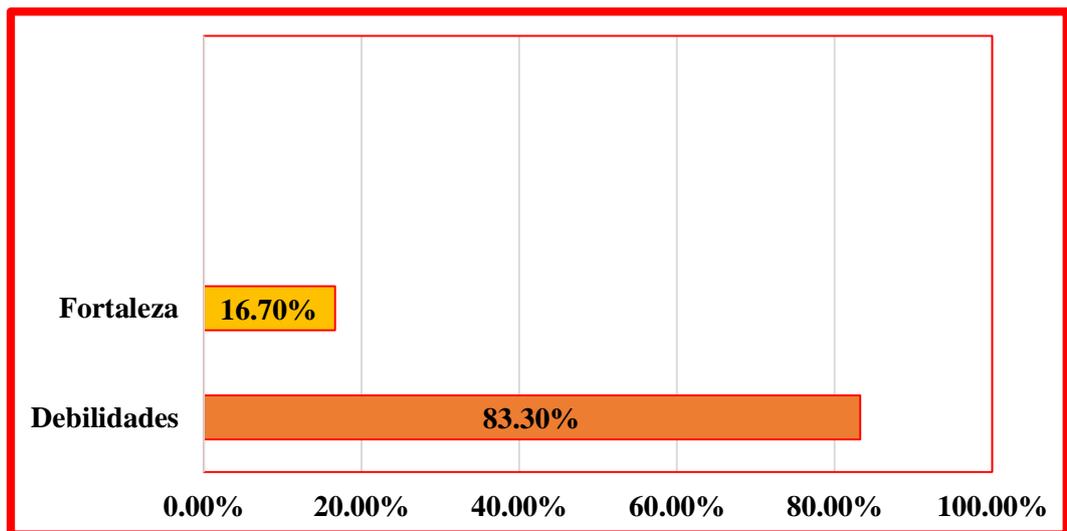
En este punto el resultado obtenido es que, la empresa no cuenta con políticas establecidas en el área de almacén; en consecuencia, se puede determinar que no se tienen claras las pautas y guías para poder tomar decisiones conforme a las necesidades de almacén.

## FORTALEZA

Por otra parte, una persona de los encuestados corroboró tener conocimiento de políticas de almacén, que son pautas y guías dadas por el propietario en forma oral, las cuales son adoptadas de manera circunstancial.

**CUADRO N° 04**

**¿Existen políticas definidas en el departamento de almacén?**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:** En el cuadro N° 4 se obtuvo como debilidad un porcentaje muy elevado; por tanto, se puede deducir que los dependientes trabajan a su criterio, sin ningún tipo de normas que guíen su conducta dentro de almacén, del mismo modo pudiendo no ser esta forma de trabajar el más adecuado para la optimización del almacén.

## DEBILIDAD

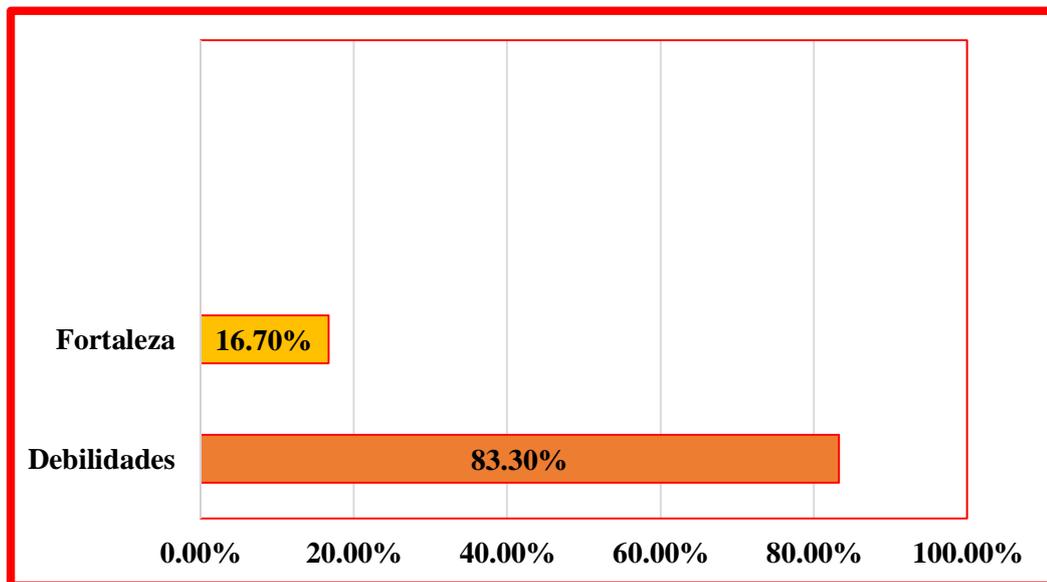
De acuerdo al cuadro cinco se ha encontrado porcentaje mayor de debilidad, ya que almacén no cuenta con un sistema de evaluación de riesgo de seguridad, esto significa que no se han encontrado garantías para la integridad tanto del personal que labora en ella como los insumos de la empresa. Puesto que, ante un accidente o posible desastre, no se tendrán las medidas para la protección de los trabajadores e insumos.

## FORTALEZA

Por todo se determinó que una persona (el propietario) dijo que en un plazo determinado la empresa contaría con la implementación de un sistema de evaluación y control del riesgo para el área de almacén, ya que a la fecha cuenta con un extintor, y señalizaciones a zonas seguras en casos de emergencia.

**CUADRO N° 05**

**¿Se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén?**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:** Según el cuadro N° 5, establece que el 83.3% de los trabajadores encuestados respondieron que no se ha implementado la valuación del riesgo de seguridad en el área de almacén. Si no se toman medidas eficaces en la empresa, corre el riesgo de perder todo lo invertido.

## DEBILIDAD

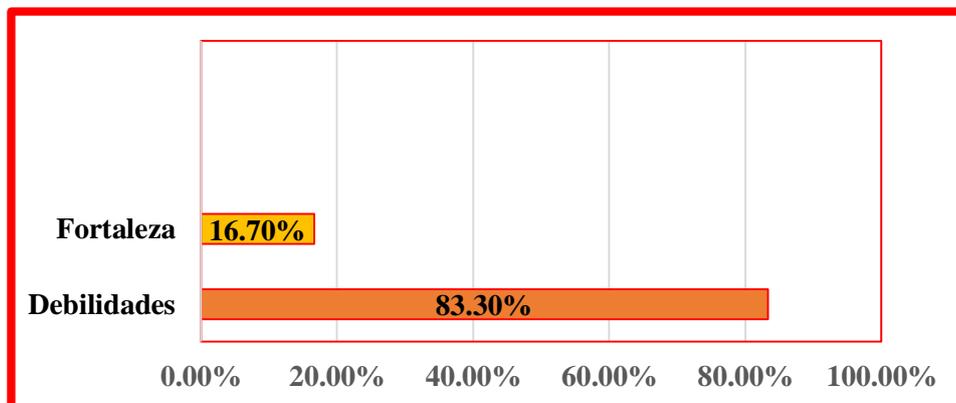
Se establece la debilidad de no contar con una persona capacitada, para manejar sin supervisión el área del almacén, que contribuya con el control permanente a todo lo que relaciona al área de almacén, pudiéndose realizar deficientemente las actividades relacionadas con esta área como supervisión de la calidad y cantidad de los insumos, que estén ubicados correctamente en almacén, entre otras actividades relacionadas a almacén.

## FORTALEZA

La fortaleza encontrada es mínima la cual establece que, si se cuenta con una persona encargada del almacén, quien apoya en casi todas las actividades realizadas en el día, pero no cuenta con los conocimientos necesarios para ejecutar correctamente las actividades realizadas en almacén.

**CUADRO N° 06**

**¿La persona encargada del almacén se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor si ninguna supervisión?**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Interpretación:** Según el cuadro 6, el 83.30% de los encuestados respondieron que no existe una persona encargada para el área de almacén capacitada.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

#### **3. Explicar las propuestas de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.**

De acuerdo con lo establecido en los objetivos anteriores podemos deducir que las propuestas de mejora serán la parte en la que la empresa tomará mayor enfoque en el punto de debilidades y por tanto se describe a continuación, para después poder analizar todos los puntos que refiere cada una de las propuestas. Se llegará a perfeccionar la mejora para la empresa en cuestión.

##### **1. Propuesta: Manual para la toma de inventarios físicos en almacén**

- Se propone que la empresa ejecute inventario físico general, el que deberá ser ejecutado de forma anual; para lo cual se ha presentado un manual para la toma de inventario, el cual se encuentra plasmado en el anexo N° 4: asimismo se presenta una ficha para la toma de inventarios físicos, la que se encuentra en anexo N° 5.

##### **2. Propuesta: Tabla de Políticas para el área de almacén**

- Se recomienda a la empresa la elaboración de un manual de políticas para almacén que contenga en forma clara los lineamientos, que orienten las funciones a realizar en el área de almacén.
  
- Además de sugerir, que se entregue de forma escrita criterios de acción, para auxiliar al personal de almacén para la toma de decisiones, hasta que se implementen las políticas del área de almacén.
  
- Se realizó una tabla de políticas para almacén, la cual se encuentra en el anexo N° 06.

##### **3. Propuesta: Premisas básicas de seguridad en el área de almacén**

Se recomienda tomar las medidas de seguridad y salud, para prevenir accidentes que se puedan causar en el centro de trabajo y enfermedades que se puedan adquirir; y

asegurar la integridad física de los colaboradores, y también para evitar deterioro de la maquinaria y del propio centro de trabajo.

Se deberá acudir a una persona especializada en implementación de sistemas de seguridad de riesgos, y también se podrá implementar normas de seguridad para todo el personal que labora en ella con la finalidad de evitar accidentes a futuro.

### **Premisas básicas de almacenes para garantizar seguridad**

- Fácil acceso y señalizaciones a los extintores.
- Los pasillos deben ser suficientemente anchos para transporte de mercancías.
- Ventilación e iluminación.
- Señalizar las salidas de emergencia y que estén libre de obstáculos.
- Evitar cruce en los pasillos para que no ocurran choques.
- Formación y concientización de los trabajadores para la prevención.
- Delegar alguna persona para prevención, la cual representa a los trabajadores, se le delega funciones específicas en salud y seguridad del trabajo.
- La cifra de delegados depende de la cantidad de trabajadores: En el caso de la empresa en estudio sería un delegado de prevención en almacén.

### **TABLA DE FUNCIONES DE LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN EN ALMACÉN**

<b>Facultades</b>	<b>Competencias</b>
Los empresarios deben informarles sobre la salud de los empleados.	Contribuir con la empresa en materia preventiva de almacén.
Proponer la paralización de actividad de algún trabajador de almacén que esté enfermo o haya sufrido accidente dentro del centro de trabajo.	Comunicar al empresario las deficiencias y los riesgos en salud y seguridad en almacén.
Realizar visitas al almacén para control y vigilancia del cumplimiento de la prevención de riesgos en almacén.	Ser consultado por el empresario sobre las acciones que influyen en salud y seguridad de los empleados.
Disponer de acceso a la información y documentación medidas de seguridad en el almacén.	

**Fuente: Rubio & Villaroel (2016)**

## **5. Propuesta Sistema de software de almacén**

- Se recomienda a la empresa contratar los servicios de un profesional especializado y con experiencia en la elaboración de sistemas software, para que este implemente uno en almacén.
- El sistema software gestionará procesos vitales y estratégicos, como es gestión de almacén, clientes entre otros, además de actualizar la información de los procesos de almacén. En adición se recomienda a la empresa elegir un sistema informático eficaz, sencillo y flexible, que aborde directamente sus problemas concretos, dejando a un lado los programas de mayor envergadura.
- Y además de la capacitación de los empleados y del mismo propietario para la utilización del mismo. Y que sean totalmente capaces de aplicar el sistema sin ningún tipo de supervisión.

### **SoftExpert Insumo**

Es un sistema software que ayuda a la automatización de almacén, a la gestión de inventarios y operaciones como distribución y almacenamiento.

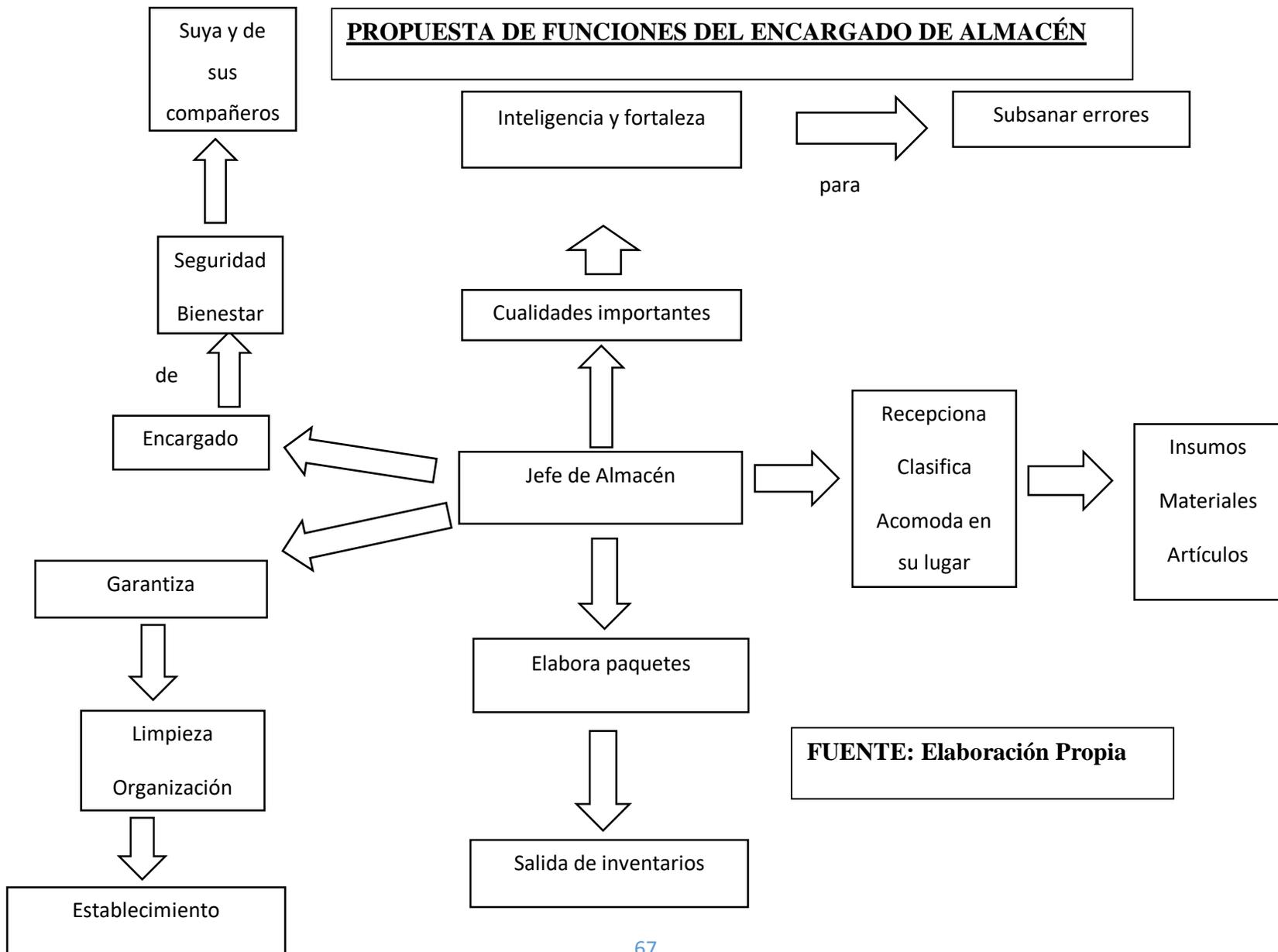
Este sistema gestiona insumos y sus funciones son:

- Listado de los insumos que entran a stock.
- Búsqueda de insumos de inventarios con filtros definidos para el usuario.
- Control de las ordenes de salida y entrada.
- Registra características y cantidades de la materia prima, materiales.
- Gestión de proveedores.
- Análisis de la gestión de insumos de forma gráfica.
- Gráficos e informes configurables.
- Monitoreo de los movimientos de insumos.
- Ubicación de los insumos en almacén, y para qué son usados éstos.
- Gestión de inventarios.

Se añadió imágenes de cuadros que señalan la manera cómo se debe registrar los insumos en este sistema en el anexo N° 7.

**Propuesta 6. Una persona encargada del almacén que se encuentra verdaderamente capacitada para realizar esta labor sin ninguna supervisión.**

- La presente propuesta de mejora es tener a una persona de confianza para que lleve las riendas del almacén, este personal es pieza clave para el buen funcionamiento de almacén, sabiendo que esta persona encargada del almacén tiene sus tareas bien definidas como, el ingreso y salida de los insumos y también como llevar los registros establecidos en el almacén.
- Se recomienda instruir a la persona que se le asignará la responsabilidad de ser encargado de almacén con conocimientos técnicos para optimizar los recursos, y brindarle facilidad para el acceso al sistema informático, para que introduzca información relacionada a almacén, e involucrarlo en la toma de decisiones junto con otras áreas de la empresa.
- Esta persona debe verificar que se cumpla el buen manejo de las órdenes de salida y entrada y otras actividades más relacionadas a almacén .



## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto al Objetivo específico N° 1**

**Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.**

#### **1. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 01.**

Se observa que el 66.7% del personal encuestado, respondió tener conocimiento de la utilidad de los formatos preestablecidos que se utilizan para el ingreso y salida de los insumos; por tanto, esto se puede considerar como una oportunidad para el área de almacén de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L., debido a que ya no se tendría que invertir en capacitar al personal para la manipulación correcta de los formatos.

#### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 01.**

Entre las amenazas encontradas, tenemos que, el 33.3% de los encuestados, no tiene conocimiento de la manera cómo se utilizan los formatos preestablecidos que se usan para el ingreso y salida de los insumos; asimismo, no se utilizan dichos formatos en el almacén de la empresa,

#### **2. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 02.**

Entre las oportunidades que se observan respecto de la tabla N° 02 tenemos que un 50% de las personas encuestadas refieren que sí se verifica la cantidad física de las existencias de almacén. Esto quiere decir, que se tiene un control sobre las existencias.

#### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 02.**

Entre las amenazas tenemos, que el 33.3% de los encuestados, respondió que no tiene conocimiento de que se verifique la cantidad física las existencias y sus movimientos; por lo tanto, se corre el riesgo de que alguno de los dependientes de la empresa, que se encuentra dentro de este porcentaje, puede tener la intencionalidad de disponer

maliciosamente de algunos de los insumos existentes, con la creencia de que al no haber control alguno, nadie podrá advertir la ausencia de alguno de los mencionados insumos de almacén.

### **3. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 03.**

Dentro de las oportunidades, tenemos que se ha determinado según los resultados, que el 83.3 % de las personas encuestadas, señala que si existe un registro oportuno de los insumos recibidos; los que son controlados con cuadernos foliados, se evidencia la intención de custodiar y controlar los insumos de almacén.

### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 03.**

Sin embargo, tenemos como amenaza que, lo antes señalado como oportunidad, no garantiza el eficiente control de los insumos.

### **4. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 04.**

En la tabla N° 04, se establece que un 83.3% de los encuestados considera que, sí se da registro oportuno a todos los insumos que salen a producción en un cuaderno foliado, validando así un control de los insumos, lo que optimiza la gestión de almacén.

### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 04.**

Se detectó, amenaza en un porcentaje mínimo el que indica que el 16.7% del personal encuestado contestó no tener conocimiento de que se registre la salida de los insumos en almacén.

### **5. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 08.**

Como resultado el 66.7 % de los encuestados, afirmaron que los insumos si están asegurados contra robo e incendios, etc; en tal sentido, se tiene que la empresa si toma las precauciones ante riesgos tales como siniestros que se pudieran ocasionar dentro del área de almacén.

#### **6. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 09.**

Se tiene como resultado que el 83.3% de los encuestados coincidieron que el método utilizado para la valuación de inventarios es el PEPS, sabiendo que este método es más eficaz para estas pequeñas empresas del rubro, se mantiene que los primeros insumos que ingresan al stock serán los primeros en salir.

#### **7. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 10.**

Tenemos como resultados tabulados que el 66.7% de los encuestados coincidieron que el propietario de la panadería, revisa la materia prima de manera objetiva y visual; lo que significa una oportunidad, puesto que la persona más interesada en el control de los insumos es el mismo dueño de la empresa, determinando de esta manera que el empresario se preocupa por el custodio de los inventarios.

#### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 10.**

Por otro lado, el 33.3% de los encuestados manifestó que no tiene conocimiento en el sentido de que el propietario de la panadería, revise la materia prima y demás productos de manera oportuna y objetiva.

#### **8. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 11.**

Se obtuvo como resultado que el 66.7 % del personal respondió que sí tiene conocimiento de que la empresa realiza clasificación de los insumos de mejor calidad. Con esta información, se puede deducir que la empresa sí realiza cotización de productos, lo cual es importante para verificar la buena calidad de los productos, teniendo en cuenta de que la mejor calidad, puede otorgar a un insumo, mayor tiempo de vida útil dentro del almacén.

#### **9. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 12.**

Los resultados obtenidos indican que un 50 % de los encuestados dijeron que, sí informan las diferencias que se presentan entre las existencias físicas y los registros auxiliares; resultados que llegan a ser una oportunidad en el área de almacén, ya reflejan, de manera

positiva el trabajo realizado por parte del personal, el cual mantiene informado al dueño de las diferencias que existen entre las existencias físicas y el registro auxiliar.

**Amenaza con respecto al resultado de la tabla N° 12.**

El 50% restante de los encuestados respondieron que no informan al propietario de las diferencias entre existencias físicas y registros auxiliares; y al no coincidir estos dos elementos, significa que se está realizando de manera deficiente los registros auxiliares; por lo tanto, no existe clasificación y rotulación de los insumos ingresados al almacén.

**10. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 13.**

En la tabla N° 13 se muestra que el 66.7% de los encuestados dijeron que, sí se investiga estas diferencias de inventarios por pérdidas o robo. Debido a esto se puede determinar que se tiene el debido cuidado a los insumos y productos, puesto que en el caso que se pierdan, se investigará las causas de su pérdida.

**11. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 14.**

Se obtuvo como resultado que el 50% de los encuestados, manifiestan que sí posee conocimiento sobre la existencia de insumos estoqueados; lo cual se puede considerar como una oportunidad, debido a que, al tener conocimiento de esto, se podría tomar como prioridad el uso inmediato de aquellos insumos estoqueados, ante otros insumos recién adquiridos.

**Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 14.**

Se obtuvo como resultado que el otro 50 % de los encuestados afirman que a veces se detectan productos estoqueados. Esto quiere decir, que la mitad de los dependientes, tiene dudas respecto del estado del stock de insumos que permanecen sin movimiento en el almacén. En tal sentido, puede existir el riesgo de que dichos insumos se deterioren, lo que originaría pérdidas para la empresa.

### **12. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 15.**

Se obtuvo como resultado que el 66.7 % de los encuestados afirmó tener conocimiento de que sí se realiza contabilización de los inventarios; debido a este resultado se puede deducir que se determina la cantidad de insumos existentes y se efectúa control sobre éstos por medio de la contabilización.

### **13. Oportunidad Respecto al resultado de la tabla N° 17**

Se obtuvo como resultado que el 50% de los encuestados respondió que, sí se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén; en tal sentido, se verifica que el proveedor efectúe la entrega completa del pedido solicitado; asimismo que los insumos cumplan con las características requeridas por la empresa.

### **Amenaza respecto al resultado de la tabla N° 17.**

Se obtuvo como resultado que el 33.3% de los encuestados, respondió no tener conocimiento de que se cotejen las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén; se observó, que en ocasiones existen trabajadores de la empresa que no cumplen con cotejar las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el área de almacén; lo que resulta una amenaza, ya que, de ser así, se puede correr el riesgo de que no se reciba todos los insumos que indican en las facturas.

### **14. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 20.**

Se obtuvo como resultado que el 66.7% de los encuestados afirmó que, si se lleva un control de los insumos que salen del almacén para la elaboración del producto diario, esto quiere decir, que el mencionado control de insumos, es llevado mediante un registro manual, el cual lo realiza una misma persona asignada.

### **15. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 22.**

Se obtuvo como resultado que el 83.3% de los encuestados respondió que considera que la toma de inventarios sería un buen aporte para el desarrollo del almacén; lo que resulta ser una oportunidad, debido a que existe conciencia por parte de la mayoría de los

trabajadores de la empresa, respecto a que la toma de inventarios ayudará al desarrollo de almacén, contribuyendo a saber la cantidad exacta de insumos que se tienen en stock. En tal sentido, se considera que el propietario ha de tener en cuenta la relevancia de la mencionada actividad, lo que lo conllevará a ejecutar toma de inventarios en la empresa investigada.

#### **16. Oportunidad respecto al resultado de la tabla N° 23.**

Debido a que el 66.7 % del personal encuestado afirma que el almacén sí cuenta con las medidas de infraestructura adecuadas preventivas necesarias, y medidas de seguridad, tales como extintores y señalizaciones de zonas seguras en caso de siniestros. Lo que se considera una oportunidad para el área de almacén, ya que, al contar con este tipo de medidas, se está protegiendo los insumos, el personal y la infraestructura de éste, evitando de esta manera pérdidas innecesarias.

#### **5.2.2. Respecto al Objetivo específico N° 2**

##### **1. Describir las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.**

###### **1.1. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 05.**

Se obtuvo como resultado que, el 83.3 % del personal de la empresa contestó que no se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes. Lo que se considera una gran debilidad, además que, si se diera la oportunidad de un gran pedido inesperado, teniendo un mal inventario ocasionaría más gasto de dinero, para poder satisfacer tal pedido.

###### **1.2. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 06.**

Se obtuvo como resultado que, el 83.3% del personal de la empresa respondió que no se investigan las diferencias entre registros permanentes e inventarios físicos. Este resultado

se considera como debilidad debido a que, al no realizar investigación de las diferencias, del mismo modo, no se sabe las causas de éstas, asimismo ésta situación podría tornarse reincidente, sin solución por desconocer las causas.

### **1.3. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 07.**

Se obtuvo como resultado que 83.3% de las personas encuestadas en la empresa manifestaron que la empresa no cuenta con un sistema software de almacén. Este punto se considera debilidad, puesto que el estado de los insumos no se mantendrá actualizado constantemente, del mismo modo esto ocasiona que el inventario real no sea consecuente con la valoración de inventario, así mismo se pierde tiempo por búsqueda de insumos, entre otros.

### **1.4. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 16.**

Se obtuvo como resultado que el 83.3% del personal de la empresa respondió que no existen políticas definidas en el área de almacén. Lo que se considera como debilidad, del mismo modo, a falta de éstas, los dependientes no tendrán guías y lineamientos que los orienten a actuar de la manera más adecuada en su labor diaria, y en especial para cuando surja algún incidente difícil de dar solución dentro del área de almacén.

### **1.5. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 18.**

Se obtuvo como resultado que el 83.3% del personal de la empresa respondió que no se ha implementado la evaluación del riesgo de seguridad en el área de almacén. Lo que se considera debilidad, puesto que se corre riesgo de accidentes como corte con objetos, incendios, caída de los insumos desde altura, elementos de la instalación en mal estado que ocasionan riesgo de contacto eléctrico,

### **1.6. Debilidad respecto al resultado de la tabla N° 21.**

Se obtuvo como resultado que el 83.3% del personal de la empresa respondió que no hay una persona encargada del almacén que se encuentre verdaderamente capacitada para realizar esta labor sin ninguna supervisión, del mismo modo a falta de esta persona el

almacén no estará eficientemente ordenado, organizado y pulcro, no se registrará el flujo de los insumos de manera correcta y formal, además no se optimizará los espacios e almacén. Ya que esta persona está capacitada para una gestión óptima del almacén

### **5.2.3. Respecto al Objetivo específico N° 3**

#### **3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.**

1. Para poder llevar un control de insumos, se debe realizar inventario, esto ayuda a que la empresa maneje sus existencias de manera correcta, con el fin de evitar problemas al momento de la producción, tal como la pérdida de insumos en proceso de almacenamiento como es la entrada, salida y mantenimiento de insumos en almacén.

2. Para el área de almacén, deberá implementarse el siguiente formato: kárdex, computarizado. Lo que dará como resultado el mejor funcionamiento del almacén.

3. Hay que determinar que las políticas indicadas para almacén contribuyen al mejoramiento del área, las cuales deben contener en forma clara los lineamientos necesarios para realizar de manera eficiente y eficaz las diversas operaciones sobre los insumos y existencias propias.

4. Toda instalación en donde laboran personas debe tener medidas de seguridad y salud, las cuales aseguren la integridad física de los trabajadores, por parte de la empresa, para prevenir accidentes los cuales puedan ser causados en el centro de trabajo, enfermedades que se puedan adquirir y asegurar la integridad física de los colaboradores.

5. El sistema software gestionará procesos vitales y estratégicos para la empresa, como es gestión de almacén, clientes entre otros, además de actualizar la información de los procesos de la empresa. En adición se recomienda a la empresa elegir un sistema informático eficaz, sencillo y flexible, que aborde directamente sus problemas concretos,

dejando a un lado los programas de mayor envergadura; y además de la capacitación de los empleados y del mismo propietario para la utilización del mismo.

6. En esta propuesta lo que se puede determinar es que la implementación de funciones que adoptaría un encargado de almacén tiene la finalidad de controlar y verificar los distintos movimientos de esta área (almacén), y establecer seguridad en lo que respecta a la utilización de insumos para la elaboración de los productos finales.

## **VI. CLONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

1. Se concluye que para establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa, se ha tenido en cuenta que si bien la empresa no cuenta con todas las medidas necesarias para el control de inventarios e insumos; sin embargo, se observó que el propietario realiza acciones por su cuenta para la inspección de los insumos, tales como verificar los insumos de almacén cada vez que él cree conveniente; verifica que se registre oportunamente los insumos que salen al área de producción y los insumos entrantes, asimismo éstos no son registrados en sus formatos respectivos, pero si en un cuaderno foliado, que si bien no es un medio de registro adecuado; sin embargo se evidencia la preocupación por el control de los insumos.

### **6.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Describir las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

1. Se concluye que entre las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa, se encontró que la empresa no cuenta con las medidas de control interno para el área de almacén, no utiliza formatos de kárdex, el cual contribuiría a un control del flujo de insumos.
2. Se concluye que una de las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa, se encuentra en que la mencionada empresa no realiza la toma de inventarios; lo cual es esencial para determinar la cantidad de insumos existentes en almacén.

3. Otra de las debilidades encontradas en la empresa, es que no cuenta con políticas para el área de almacén, por lo que se puede concluir que el trabajo realizado en ésta área es hecho a criterio de los trabajadores, sin considerar normas y lineamientos que guíe su forma de trabajar en almacén, y tampoco sabrán cómo actuar en caso surja algún percance en almacén, puesto que no existen políticas que los guíe, tales políticas se encuentran plasmadas en el anexo N° 8.
4. Se concluye que no existe una persona capacitada para las labores en el área de almacén, la cual es necesaria para optimizar la gestión de insumos e inventarios, además esta persona por estar debidamente capacitada, podría sugerir mejoras para el área.
5. Se concluye que entre las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa, se encontró que la empresa no cuenta con las adecuadas condiciones de seguridad de almacén, asimismo no identifica los riesgos habituales que se podrían ocasionar en ésta área; y al no detectar y controlar riesgos que puedan generar accidentes dentro del área de almacén, podría generar costos más elevados que los que le ocasionarían los costos de prevención.
6. Se concluye que otra de las debilidades por no contar con un control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa, es que la empresa no cuenta con un sistema software; debido a esto, los empleados registran el movimiento de los materiales de almacén en hojas sueltas o en cuadernos, y en el momento en que se requiere dichos registros, éstos se tienen que buscar, lo que ocasiona demoras y lentitud en el trabajo, y asimismo, al ser el registro de manera manual, en algunas ocasiones existe el mal registro de movimiento de los ítems de almacén por parte de los empleados.

### **6.3. Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa Big Valley Investment E.I.R.L. Piura 2019.

1. Se concluye que, para lograr la mejora del control interno en el área de almacén, que mejore las posibilidades de la empresa, ésta deberá implementarse con kárdex computarizado, asimismo, éste, generará la disposición de un saldo físico y valorados de los insumos, además se podrá conocer la vida útil de los insumos, esto quiere decir, la fecha de manufactura y vencimiento de los insumos como harina, levadura entre otros, para optimizar el uso de éstos.
2. Se concluye que para mejorar el control interno en el área de almacén que coadyuve a mejorar las posibilidades de la empresa; en ésta se deberá realizar la ejecución de inventario físico del área mencionada, para verificar que los productos existan físicamente, hacer evaluación y decidir sobre los productos que se encuentren en mal estado o tengan poco movimiento, asimismo, que los insumos estén acomodados correctamente, de manera que cada lote de insumos se encuentre en el stand designado para éste, del mismo modo, se tendrá también que verificar que coincida el insumo existente con los informes del área de producción, y además es muy importante constatar con los resultados de la toma de inventarios físicos que los insumos estén correctamente contabilizados, es decir que coincida el saldo contable de los insumos con lo existente en almacén.
3. Se concluye que, para mejorar el control interno en el área de almacén que mejore las posibilidades de la empresa, deberá implantarse algunas políticas para el buen funcionamiento de almacén; las cuales brindarán pautas que permitirán aprovechar de manera eficiente los espacios donde se almacenan los insumos, rápida ubicación de los productos, protección, y evitar correr riesgo de vencimiento de insumos. Dichas políticas se describen en el **ANEXO N° 6** en la página 97.

4. Se concluye que para mejorar el control interno en el área de almacén que mejore las posibilidades de la empresa, se ha tenido en cuenta que la empresa deberá implementarse con un sistema de prevención de riesgos, que optimizará costos por evitar cualquier eventualidad de riesgos y accidentes que podría ocasionarse en esta área; los que podrían ser materiales o personales.
  
5. Se concluye que para mejorar el control interno en el área de almacén que mejore las posibilidades de la empresa; se considera conveniente que ésta deberá contar con un sistema de software para el área de almacén, a fin de llevar control del flujo de todos los insumos almacenados, tanto de su entrada como salida. Al procesar y almacenar información en este sistema software, no existirá riesgo de que se pierdan los datos; al mismo tiempo que se contará con más rapidez en la búsqueda de la información requerida, además de que esta información será de mayor fiabilidad; asimismo, por medio de la información que brinda este sistema, se podrá elaborar informes relacionados con el funcionamiento de almacén.
  
6. Se concluye que otro punto importante para mejorar el control interno en el área de almacén que mejore las posibilidades de la empresa; la entidad, deberá contar con una persona preparada, con conocimientos técnicos en lo concerniente al trabajo del área de almacén, y que desarrolle buenas prácticas de almacenamiento, trabajando de acuerdo a políticas propuestas, descritas en el anexo N° 8. De esta manera, se contribuirá a optimizar los recursos del área de almacén.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Benites. R & Punguil. M (2018)**, En su tesis titulada “mejora de procesos en el área de administración y producción en la panificadora delicake en Guayaquil”

Disponible desde:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26179/1/TESIS-BNTZ\\_PNGL.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26179/1/TESIS-BNTZ_PNGL.pdf)

**Castro. M (2012)**, en su tesis titulada “Análisis y mejoramiento del proceso logístico de distribución Ponqué Ramo de Antioquía S.A”

Disponible desde:

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/144310.pdf>

**Cruz. C (2014)**, En su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y capacitación de las mype rubro panadería de Sechura año 2014”

Disponible desde:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038005>

**Cárdenas (2012)**, Las Normas de Control Interno Contrataciones y Adquisiciones de Bienes Servicios y Obras recuperado el 10 de noviembre de 2016 de la tesis titulada “Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao. Periodo 2010-2012”

**Fidias G. Arias (2012)**, En su libro titulado “El Proyecto de Investigación” Introducción a la metodología científica. Sexta edición.

Disponible desde:

<https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

**Falcón. D & Yaurivilca. S (2018)**, en su tesis titulada “Propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de MYPE de la actividad económica de elaboración de

productos de panadería de Lima Metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos”

Disponible desde:

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624923/Falcon\\_ED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624923/Falcon_ED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Galán. M (2009)**, en su blog titulado “Metodología de la investigación”

Disponible desde:

<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

**García. P & Sierra. A (2013)** En su tesis titulada “Optimización del proceso logístico interno de las marcas propias de supermercados líder en la línea de panadería y repostería”

Disponible desde:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9332/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Gutiérrez. V (2015)** en su artículo “Marco conceptual de logística”

Disponible desde:

<https://prezi.com/f3e88hf2thjr/marco-conceptual-logistica/>

**López. P (2009)**, En su tesis titulada “Caracterización comercial de la panadería tradicional de la ciudad de Manizales”

Disponible desde:

[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/233/L%C3%B3pez\\_TrujilloPablo\\_Andres\\_2009.pdf?sequence=2](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/233/L%C3%B3pez_TrujilloPablo_Andres_2009.pdf?sequence=2)

**Montaño. P & Rojas. M (2015)** En su tesis titulada” Plan de mejoramiento logístico para “Galletería y Panificadora Mami S.A”

Disponible desde:

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5316/1/CB-0456399.pdf>

**Marroquín. C (2015)** En su tesis titulada “Control de calidad en panaderías del Municipio de Jutiapa”

Disponible desde:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Marroquin-Cinthia.pdf.pdf>

**Murrieta. J (2017)**, Tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las mype rubro panaderías en san José de Sisa (el Dorado San Martín), año 2017”

Disponible desde:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044683>

**Mauricio. B (2016)**, Tesis titulada “Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería "dos estrellas" aplicando tecnologías de información”

Disponible desde:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/669/IND-%20MAU-%20APO16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Martínez. J & Pareja. K (2015)**, En la tesis titulada “Innovación tecnológica y el sistema de producción de las panaderías del distrito de Oropesa – Cusco”

Disponible desde:

[file:///C:/Users/DANIELA%20ROJAS/Downloads/253T20150017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DANIELA%20ROJAS/Downloads/253T20150017%20(1).pdf)

**Ochoa V. (2011)** para obtener el título de Licenciado en Contaduría de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo “Control Interno”

Disponible desde:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN\\_LEONELA\\_DIAGNOSTICO\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONELA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf)

**Rubio. J & Villaroel. S (2016)**

Disponible desde:

[http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/segu\\_almacen.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/segu_almacen.pdf)

**Ríos. W (2016)**, En su tesis titulada "Propuesta de procedimientos de gestión logística en la empresa centro hogar Chiclayo E.I.R.L para disminuir pérdidas de ventas por roturas de stock"

Disponible desde:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/655/1/TL\\_Rios\\_Burga\\_WinieLisset.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/655/1/TL_Rios_Burga_WinieLisset.pdf)

**Sone. E (2015)**, en su tesis titulada "Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de panadería y pastelería"

Disponible desde:

[file:///C:/Users/DANIELA%20ROJAS/Downloads/SONE\\_ELENA\\_IMPLEMENTACION\\_LOGISTICA\\_PANADERIA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DANIELA%20ROJAS/Downloads/SONE_ELENA_IMPLEMENTACION_LOGISTICA_PANADERIA%20(1).pdf)

**Saldaña O. (2017)** En su tesis titulada "Gestión logística y su influencia con la calidad de los productos en la panadería San Carlos Huánuco 2016"

Disponible

desde:

[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/T047\\_74765264T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/T047_74765264T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Taboada. C (2017)**, Tesis titulada "Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú. caso: panadería negociaciones Mabilpa S.R.L Piura, 2016. "

Disponible desde:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044542>

**Tanta. L (2014)**, En su tesis titulada "Diseño de manual de procedimientos para optimizar los procesos en el área de producción en la panadería y pastelería "El Padrino" Cajamarca-2014"

Disponible desde:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/754/T%20658%20T169%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Tamayo. M (2013)**, en su trabajo de grado titulado “Tipos de investigación”

[https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: CARTA DE PETICION DE AUTORIZACIÓN



Señor Gerente:

Néstor Raymundo Miranda

Representante legal de la empresa “Big Valley Investment E.I.R.L”

Yo, Daniela Jasyrha Rojas Borrero, identificada con DNI N° 74893309, domiciliada en Calle Lloque Yupanqui 1903, Castilla- Chiclayito de Nacionalidad Peruana. Siendo alumna egresada de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Me presento respetuosamente ante su presencia para manifestarle lo siguiente:

Solicito a usted me permita aplicar un cuestionario elaborado por mi persona a los colaboradores de su prestigiosa empresa, con el propósito de adquirir información sobre los procesos logísticos de su empresa, y poder así cumplir los objetivos planteados en mi investigación. Mi petición tiene propósito netamente académico e investigativo para poder realizar y culminar mi tesis en el curso del taller de investigación.

Me comprometo a utilizar la información adquirida de su empresa solo para fines académicos, aplicando la información solamente en mi tesis. Habiendo manifestado mi petición le agradezco por su colaboración en beneficio de mi tesis, y me despido de forma cordial de usted.

Atentamente,

---

Néstor Raymundo Miranda

---

Daniela Jasyrha Rojas Borrero

## **ANEXO N° 2. CARTA DE ACEPTACIÓN**

### **EMPRESA DE PANADERIA “BIG VALLEY INVENSTMENT E.I.R.L”**

#### **CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN**

El representante legal de la empresa, BIG VALLEY INVENSTMENT E.I.R.L, quien suscribe: Néstor Raymundo Miranda.

Hace constar que, la estudiante **DANIELA ROJAS BORRERO**, con Código de Matrícula N° **1223102035**, del taller de tesis, de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, ha desarrollado un cuestionario en mi empresa para fines profesionales.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.

Piura, 25 de agosto del 2019

---

Ing: Néstor Raymundo Miranda  
Representante Legal

**CARTA DE ACEPTACIÓN**

**EMPRESA DE PANADERÍA  
"BIG VALLEY INVESTMENT E.I.R.L."**

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN**

El representante legal de la empresa, BIG VALLEY INVESTMENT E.I.R.L, quien suscribe: Néstor Raymundo Miranda.

Hace constar que, la estudiante **DANIELA JASYRHA ROJAS BORRERO**, con Código de Matrícula N° **1223102035**, del taller de tesis, de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, ha desarrollado un cuestionario en mi empresa para fines profesionales.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.

Castilla, 25 de agosto del 2019.



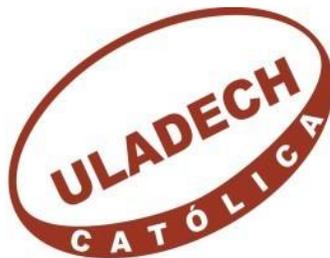
---

Ing. Néstor Raymundo Miranda

Representante Legal

02964241.  
Néstor Raymundo Miranda.  
Gerente.

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL  
CONTROLINTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA BIG  
VALLEY INVENSTMENT E.I.R.L PIURA- 2019”**

**CUESTIONARIO**

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, el cual tiene la finalidad de determinar las propuestas de mejora del sistema de control interno en el área de almacén actual en la empresa Big Valley Investment E.I.R.L, Piura – Castilla 2019.

Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad para fines académicos y de investigación.

ENCUESTADOR (A): ROJAS BORRERO DANIELA JASYRHA

Fecha: 11 Julio, 2019

**1.** ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de insumos?

a).SI

b). NO

c). A VECES







## **ANEXO N° 4**

### **Manual para realización de inventarios físicos**

#### **Programar inventarios físicos:**

1. La gerencia dispondrá la oportunidad en que se realizará el inventario.
2. La gerencia de acuerdo al plazo realizará un cronograma de inventario.

#### **Preparación de inventario:**

3. Contabilidad se dispondrá a:
  - Nombrar al jefe del equipo (el propietario de la empresa), y al grupo responsable de la realización de inventario.
  - Entregar hoja de instrucciones al personal encargado de realizar el inventario.
  - Entregar las fichas de toma de inventario al personal encargado del inventario.
4. Contabilidad: Enviará notificación con cierta anticipación al jefe de equipo de inventario con la finalidad que se encuentre preparado para la fecha del inventario.
5. Jefe de equipo: Verificará que la información sobre almacén, se encuentre al día, para que se verifique que coincida los ítems en almacén con lo que mencionan los registros.
6. El jefe de equipo y el contador se reunirá con el personal que realizará el inventario, el contador les explicará los procedimientos y todas las instrucciones que sean necesarias, y debe absolver dudas que tenga el personal que forma el equipo de inventario.

#### **Ejecución de inventario**

7. En el momento indicado para hacer el inventario se presentarán ante el encargado de almacén, el jefe de equipo con el personal que tomará inventario.

8. El encargado de almacén intervendrá en este proceso solo para indicar dónde están los insumos y aclarar dudas del equipo de toma de inventario.

9. El jefe de equipo deberá firmar todas las notas de ingreso y salida que encuentre durante el proceso, registrando en el documento “Corte de Inventario”, quedándose con el documento original entregará copia al encargado de almacén.

10. Terminado el corte de inventario, el personal se tendrá que ubicar en los stands y zonas designadas para realizar el conteo.

11. El inventario se realizará por parejas, donde uno cuenta los insumos, y la otra persona registra con código del ítem y la cantidad. La persona que cuenta anotará los datos que se solicitan en la tarjeta de control visible.

12. El jefe de equipo irá reuniendo todas las hojas de trabajo mientras transcurre el inventario para adelantar su trabajo de centralización de datos.

13. El jefe de equipo trasladará la información de las hojas de trabajo al listado de control, en original para el mismo y copia para el encargado de almacén.

14. Al final del trabajo de inventario, el personal que conforma el equipo de trabajo entregarán el material de trabajo al jefe de equipo. El mismo que entregará este material al contador, para que quede constancia de la ejecución de inventario y además se archivará aquel material.

#### **Resultado de inventario.**

15. El contador realizará un informe en base a los papeles de trabajo que entregará a el gerente. Para que este destine las diferencias de inventario.

16. Se notificará a almacén para que procese las diferencias de inventario en el kárdex físico con las debidas notas de ingreso y salida, así mismo el contador de la empresa

contabilizará en el kárdex valorado estas diferencias contra la cuenta “variaciones de inventario positivas” o “variaciones de inventario negativo” según sea el caso.

17. La gerencia de acuerdo como se den los resultados de inventario; en caso de que se encontrasen diferencias de inventario, procederá a pedir al encargado de almacén un informe a fin de que explique las causas de las mencionadas diferencias.

18. En relación de los informes el gerente procederá a dar destino a las diferencias.

19. El gerente tiene que comunicar al contador de la empresa el destino de las diferencias, para que éste contabilice según corresponda.

22. Fin de este proceso.

**ANEXO N° 5**

<b>FICHA PARA TOMA DE INVENTARIO DE INSUMOS</b>							
<b>ALMACÉN</b>							
Datos del personal de inventario							
Apellidos y nombres:							
Apellidos y nombres:							
<b>Código insumo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Código insumo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Jefe de equipo</b>			<b>Registrado por</b>			<b>Contado por</b>	

## **ANEXO N° 6**

### **TABLA DE POLÍTICAS PARA ALMACÉN**

#### **POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO**

##### **Objetivos**

- Establecer requisitos mínimos para las buenas prácticas de almacenamiento:
- Orden en la ubicación de insumos.
- Protección de insumos.
- Identificación rápida de los insumos.
- Evitar siniestro y robos.

#### **POLÍTICAS PARA ALMACÉN**

- Se debe prohibir comer, masticar, fumar, mantener plantas, medicamentos, bebidas, alimentos preparados y también se prohíbe tener objetos de uso personal dentro de almacén.
- Etiquetar los stands donde se ubica cada insumo de acuerdo a su naturaleza, con el fin de ubicarlos con más rapidez.
- Constante circulación de los insumos, con la finalidad de mantener siempre insumos en buen estado; esto quiere decir que, al existir en almacén insumos antiguos, y llega una nueva remesa del mismo tipo de insumos, tendremos que reubicar los insumos antiguos en la parte del área que se encuentra más a la mano, para que estos se utilicen antes que los insumos nuevos, y evitar que se venzan antes de su consumo; al mismo tiempo, se deberá colocar los nuevos insumos en la parte más profunda (es decir reemplazando el espacio que antes habían ocupado los insumos antiguos) ya que éstos no correrán el riesgo de vencerse tan pronto como los insumos antiguos.
- Colocar los insumos en un lugar fresco y libre del sol, a fin de evitar su deterioro.
- Controlar por medio de kárdex y orden de salida y entrada el flujo de los insumos.

- La persona designada como responsable de almacén debe ser capaz de implementar y mantener medidas que garanticen las políticas de almacenamiento.
- Debe capacitarse al personal encargado de almacén en políticas de almacenamiento, esta capacitación debe ser continua, y el cumplimiento de las políticas deben ser verificadas periódicamente.
- Se debe prohibir la entrada de personas no autorizadas en almacén para evitar riesgos de pérdida o robo.

## ANEXO N° 7.

### IMÁGENES DE CUADROS QUE SEÑALAN LA MANERA CÓMO SE DEBE REGISTRAR LOS INSUMOS EN ESTE SISTEMA.

#### Registro de datos del insumo

The screenshot displays the 'Registro de datos del insumo' system interface. The main window is titled 'Datos del insumo > Aceite Hidráulico | Homologado'. The interface includes a top navigation bar with options like 'Registro', 'Guardar y salir', and 'Guardar y nuevo'. Below this is a 'Datos del registro' section with tabs for 'Datos generales', 'Estructura', 'Características', 'Documentación', 'Empresas', and 'Asociaciones'. The 'Datos generales' tab is active, showing a form with the following fields:

- Identificador:** AC
- Nombre:** Aceite Hidráulico
- Revisión:** 0
- Fecha de la revisión:** 08/04/2019
- Tipo de insumo:** Aceites
- Grupo responsable:** Grupo de Verificación
- Costo:** 13.00
- Unidad de medida:** Ll - Litro
- Notas:** (Empty text area)
- Controlar n° lote:**
- Controlar n° serie:**
- Identificación:** 04000
- Creación y actualización:**
  - Creado el: 16/07/2018
  - Actualizado el: 27/08/2019
  - Actualizado por: Javier Peña González

## Registro de características del insumo

Software for Performance Excellence

Home Portales Mis tareas Componentes Atajos

Registro Característica

Filtros de búsqueda

Búsqueda rápida

Consultas guardadas

Ninguna consulta guardada  
Tenga acceso rápido a sus búsquedas guardando una consulta.

Filtros avanzados

Guardar BUSCAR

S	Tipo	Identificador	Nombre
	👁	C01	Cilindricidad
	👁	C02	Concentricidad
	👁	C05	Navaja de corte
	👁	C06	Pintura
	🚩	C07	Densidad
☑	🚩	C08	Dimensión Interna
	🚩	C10	Dimensión Externa

Datos de la característica

Identificador: C08 Nombre: Dimensión Interna

Especificación	Tipo de activo	Nota	Imagen
Núm. posiciones decimales: 2	Límites: Bilateral		
Valor nominal: 4.23	Unidad de medida: cm - Centímetros		
Tolerancia superior: 0.01	Límite superior: 4.24		
Tolerancia inferior: -0.20	Límite inferior: 4.03		

Creado el: 11/09/2018 Actualizado el: 11/09/2019 Actualizado por: Javier Peña González

Total de registros: 7

## Registro de la cantidad de insumos, clasificándolos de acuerdo a las características de éstos.

