

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE
ALMACEN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD
EN SUPER MARKET D & R TRUJILLO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autor:

Irma Zurita Montalvan

Asesor:

Mg. C.P.C. Roque Jesús Ghiglino Montañez

<https://orcid.org/0000-0002-5369-4232>

Trujillo - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MARÍA GRACIELA ZURITA GUERRERO	40367879
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	PAMELA MAIDOLLY TORRES MOYA	42514240
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MARVIN OMAR AREDO GARCIA	41398306
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

"EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN SUPER MARKET D & R TRUJILLO 2021"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	blog.nubox.com Fuente de Internet	<1 %
2	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
3	1library.co Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	blog.hubspot.es Fuente de Internet	<1 %
6	www.ehowenespanol.com Fuente de Internet	<1 %
7	redibai-myd.org Fuente de Internet	<1 %
8	joelbuenrostroblog.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
9	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %

DEDICATORIA

A mi amado padre celestial por haberme permitido llegar hasta este punto y sobre todo guiar mi camino para lograr uno de mis más grandes sueños de convertirme en una profesional.

A mis dos grandes pilares de la vida como son mis padres por su arduo apoyo, por todas sus enseñanzas y consejos gracias por su apoyo económico y moral por su ejemplo y perseverancia para ser una inspiración de salir adelante.

A mis hermanos y mis sobrinos especialmente a mi ángel de la guarda como es mi hermanito Nolberto Zurita Montalván (Chiqui) aunque ya no estás en este mundo siempre estas es mi mente y en mi corazón todos mis logros en la vida serán dedicados para ti mi angelito.

A toda mi familia en general y amigos por sus consejos para seguir adelante y lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la vida y buena salud y darme la oportunidad de lograr muchas metas tanto profesionales como personales.

Agradecer profundamente a dos grandes personas como son el Sr. Daniel Murga Ramos y su esposa la Sra. Rocío Ortiz Baldeon, propietarios de super market D & R por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de tesis y así terminar con éxito.

Mi más sincera gratitud y respeto a todos los docentes de la Universidad Privada del Norte de la carrera de contabilidad y finanzas por compartir sus enseñanzas a lo largo de nuestra formación profesional.

A mi asesor Mg. Roque Ghiglino Montañez, por invertir su tiempo, conocimiento y experiencia, por lo cual hizo posible concluir con éxito mi tesis.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Hipótesis	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle del proceso de recepción de productos	25
Tabla 2. Nivel del cumplimiento	25
Tabla 3. Actividades de control - recepción de productos.....	26
Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en la recepción de productos...26	
Tabla 5. Detalle de productos dañados - proceso de recepción.....	27
Tabla 6. Detalle del proceso de custodia de productos.	29
Tabla 7. Actividades de control - recepción de productos.....	30
Tabla 8. Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en la custodia de productos.....	30
Tabla 9. Detalle de productos dañados - proceso de custodia.....	32
Tabla 10. Detalle de alquiler de almacén adicional – periodo 2021	32
Tabla 11. Detalle del proceso de mantenimiento de stock de productos.	33
Tabla 12. Actividades de control – stock de productos.....	34
Tabla 13. Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en el stock de productos	34
Tabla 14. Detalle de productos vencidos por baja rotación	35
Tabla 15. Detalle de productos dañados o deteriorados	36
Tabla 16. Detalle del proceso de despacho de productos.	36
Tabla 17. Actividades de control – despacho de productos.....	37
Tabla 18. Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en el despacho de productos..37	
Tabla 19. Detalle de productos extraviados	38
Tabla 20. Consolidado de gastos por deficiencia en control interno.....	40
Tabla 21. Estado de Resultados Comparativo – Ejercicio 2021	41
Tabla 22. Ratios de Rentabilidad – Ejercicio 2021	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de cumplimiento de las actividades de control en la recepción de productos.....	27
Figura 2. Nivel de cumplimiento de las actividades de control en la custodia de productos.....	31
Figura 3. Nivel de cumplimiento de las actividades de control en el stock productos.	35
Figura 4. Nivel de cumplimiento de las actividades de control en el despacho de productos.	38
Figura 5. Consolidado de cumplimiento de actividades de control	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad de super market D & R durante el periodo 2021, para ello se analiza el manejo que tiene la empresa en los procesos de la recepción, custodia, stock y despacho de los productos; y se evalúa el cumplimiento de ítems de control. La importancia de la investigación radica en que la empresa pueda conocer las actividades de control que necesitan cumplirse para poder reducir pérdidas y gastos innecesarios que afectan su rentabilidad, y que mediante una mejora de los mismo se logre llegar a un progreso económico para la entidad. El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, diseño No Experimental – transversal, puesto que se busca revisar el comportamiento del control de inventarios, y como es que sus procesos afectan la rentabilidad de la empresa durante el periodo 2021. Las técnicas que se utilizarán son la entrevista al personal responsable de la empresa; el análisis documental, con el que se pretende analizar la información relacionada a los controles establecidos en el almacén y la observación. Entre las conclusiones, se puede mencionar que el control interno del área de almacén tiene un efecto significativo en la rentabilidad del super market D & R, debido a las pérdidas que representa la falta de control en las actividades de recepción, custodia, manejo de stocks y despacho de la mercadería que mantiene en su local, que para el 2021 representan 29,032.80 soles, es decir, el 4.01% de las ventas del periodo, obteniendo una rentabilidad neta de la empresa de 0.48%.

PALABRAS CLAVES: almacén, control interno, recepción, custodia, stock, despacho.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo de negocios actual, existen tres tipos de empresas: las que se dedican a la prestación de servicios, las industriales y aquellas que se dedican a la comercialización de productos; todas con características específicas, desempeñan un papel importante en la sociedad. En el caso de las empresas comerciales, son aquellas que se encargan de la compra y venta de productos sin transformarlos, con la finalidad de mantener abastecidos a determinados mercados, siendo de vital importancia su función para la sociedad puesto que el comercio es un motor de crecimiento que permite la generación de mejores empleos, la reducción de la pobreza y el incremento de las oportunidades económicas (Grupo Banco Mundial [GBM], 2021)

Así mismo, las empresas comerciales pueden ser mayoristas o minoristas, y en ambos casos se caracterizan por el manejo intensivo de productos, por lo que necesitan contar con controles que les permitan la adecuada recepción, custodia y despacho de productos. Así también, mantener stocks que les permitan abastecer la demanda de sus clientes, tratando de evitar caer en mermas y desmedros. Al respecto Czerny (2021), indica que, en una empresa comercial, la parte más importante de su gestión es el control de inventarios, puesto que toda empresa comercial debe permitir la accesibilidad de los productos gastando la menor cantidad de dinero posible; para lo cual se debe tener en consideración diferentes aspectos, como el registro de cantidades, precio y ubicación de los productos, rotación de los mismos y gestión de la información derivada de ellos. De ahí la importancia del control de inventarios en una empresa y la necesidad de implementar mecanismos y estrategias para mejorarlo.

De esta forma, los mecanismos que se establecen para el control de la mercadería forman parte del control interno de inventarios, y buscan proporcionar un grado de seguridad razonable respecto del logro de los objetivos propuestos por la empresa para el área de almacén (Universidad ESAN [ESAN], 2017).

Como punto de partida para establecer las acciones de control interno, se debe poner énfasis en conocer a fondo los procesos que se desarrollan en cada área de la empresa, especialmente en el área de almacén, cuyo proceso inicia desde la recepción hasta el despacho de los productos, para poder así cumplir con las perspectivas de sus clientes satisfaciendo sus necesidades y permitiendo a la empresa el cumplimiento de los objetivos planteados para maximizar su rentabilidad. De hecho, la efectividad en la distribución física de los productos puede tener incidencias directas en la fidelidad y continuidad de los consumidores con la marca, por este motivo Alvarado (2018), menciona que los controles se deben realizar en las siguientes áreas críticas: las ubicaciones de existencias y establecer el sistema de almacenamiento; el sistema de manejo o manipuleo de materiales; el sistema de control de inventarios y el procedimiento para tramitar los pedidos.

Sin embargo, es común que las mypes no tengan definidos los procedimientos de control en su área de almacén, esto de acuerdo con Iglesias (2014) sucede porque aún no han llegado a interiorizar las ventajas que presenta el hecho de incorporar controles en sus procesos, especialmente en el manejo logístico; aun cuando se podría llegar a tener un ahorro de hasta un 20% de sus costes, ya que con una buena logística se pueden bajar los costes asociados al inventario, al transporte, a la manipulación y por supuesto a los costes ocultos que hoy en día ni se tienen contemplados en la cuenta de explotación pero que generan

pérdidas de venta, mermas, etc.; así mismo, se podría lograr un aumento de su competitividad.

En este contexto, se desarrolla en super market D & R, que se dedica a la comercialización al por mayor y menor de abarrotes y otros productos comestibles de consumo inmediato, y que presenta debilidades en el control interno del área de almacén, debido a la gran cantidad de productos con los que trabaja y que muchos de ellos son alimentos perecibles. Además, el sistema con el que cuenta no permite hacer el registro de todos estos productos tanto al momento de la compra; así como al momento de su venta. Esto ocasiona que muchos de los productos sean factibles de pérdida, o que no sean aptos para la venta porque se encuentran vencidos. Por otro lado, la empresa cuenta con un almacén de espacio limitado, por lo que cuando tienen productos de gran volumen tienen que recurrir al alquiler de un espacio temporal cercano a su local para la custodia de los mismos, afectando la rentabilidad proyectada por parte de la empresa.

Es importante que la empresa tenga buenas prácticas de control interno en sus inventarios, puesto que tiene la necesidad de mejorar la competitividad y hacerse de un buen nombre para no ser desplazados del mercado por sus competidores de las zonas aledañas, como los supermercados mayoristas o los mercados de abastos, que hoy en día están abarcando la atención de las amas de casa. Además, la empresa debe aprovechar que aún cuenta con algunas ventajas en el mercado, como que el 31.4% de las compras se hacen en bodegas, siendo estos establecimientos los preferidos por las familias porque venden productos envasados más cómodos y en formatos más pequeños que permiten adquirir más artículos a un menor precio, a diferencia de los supermercados que emplean formatos más grandes y costosos; así también, que el 31,5% del gasto de la canasta familiar sea haga en

estos establecimientos (Saenz, 2022). Por otro lado, se debe tener en cuenta que, una de las principales desventajas son las deficiencias en la gestión del almacén de las bodegas, tal es así que Gil (2018) menciona que se podrían lograr ganancias más altas, entre el 5 a 15%, con una mayor capacitación, cuentas claras y tecnología, pero sobre todo una mejor colocación de sus productos y el conocimiento de la mayor y menor rotación de los mismos. La especialista considera que estas deberían apuntar a tener el nivel de organización de un negocio grande para mejorar el servicio a los clientes.

Para el desarrollo de la presente investigación se revisaron antecedentes varios a través de la búsqueda en bases de datos internacionales, así como repositorios, encontrando las siguientes investigaciones previas relacionadas con el tema.

En Ecuador, Clavijo (2015) realiza una investigación sobre el sistema de control de inventarios en la empresa JC Distribuciones, que se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad en la ciudad de Cantón de Ambato, donde su principal debilidad es que realizan un control empírico de los inventarios, teniendo dificultades para programar las compras, mantener los stocks y posteriormente atender las ventas de productos. Esto debido a que no se cuenta con procedimientos establecidos, y que el personal que maneja los inventarios no se encuentra capacitado adecuadamente; ocasionando que el margen de rentabilidad sea ínfimo, a pesar que la rotación de productos sea alta.

También Méndez (2018), realiza una investigación con la finalidad de diseñar un manual de control interno de inventario de la empresa 3GT, puesto que no se cuenta con un sistema de control interno que regule el área de bodega, viéndose afectada por fraudes o pérdidas que afectan la rentabilidad, debido al manejo ineficiente del inventario, la falta de control y de políticas. Concluyendo que se debe reducir los riesgos mediante la aplicación

del método COSO; así mismo, implementando políticas para el ingreso y salida de la mercadería; y realizando evaluaciones constantes al personal de manejo de bodega.

En Colombia, Peña (2020) realiza un diseño de un sistema de manejo y control de inventario que ayude al tratamiento, optimización y la existencia de los recursos, a través de manual de procesos y políticas, de la empresa Alimentos La Superior SAS, con la finalidad que sus procesos sean eficientes y eficaces, permitiendo así resultados significativos. Para ello en el estudio, se detectan las falencias en cuanto al manejo de los inventarios, tanto en el control físico de los inventarios, el ingreso y la salida de las mercancías, para presentar la propuesta y la instauración del sistema para el manejo y control de inventarios.

Tomando en cuenta la investigación de Antúnez y Torres (2020), se valida la importancia del control de inventarios puesto que estos se ven significativamente afectados de forma negativa debido a la falta de control de sus existencias. El problema radica en que las existencias no se encuentran codificadas, por lo que el ingreso y salida se realizan de forma manual, siendo susceptibles de pérdida por parte del personal o de los clientes, ocasionando pérdidas para la empresa durante todo el ejercicio.

Muñoz (2019), señala en su investigación la importancia de mantener niveles de stocks adecuados, para que no se genere un exceso o carencia de productos; así mismo, recomienda que todos los inventarios deben contar con Kardex físicos; además, que se debe sincerar los reportes de mermas y desmedros y que se debe realizar inventarios físicos periódicos en el almacén de la empresa. Tener estos controles es de vital importancia para la rentabilidad de la empresa y su óptimo funcionamiento.

Sulca (2021) nos comenta que el control interno de inventarios es imprescindible para generar una mayor rentabilidad cuando se trata de una empresa comercial, puesto que

el costo de la mercadería tiene impacto directo en este tipo de empresas; por lo que un control manual de los inventarios tiene como consecuencia errores y pérdidas de mercancías, también derroche de tiempo y fallas humanas. Así mismo, es importante que se tenga un buen control de la rotación de sus productos, para eliminar aquellos que tengan menor demanda e impulsar aquellos que tengan mayor consumo.

También es importante, que se pueda conocer la teoría referente a las variables de estudio, por tanto:

De acuerdo con Gómez y Lazarte (2019), que citan a Lattuca (2008), el control interno se puede definir como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización que le permiten a la empresa asegurar la eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos.

Mendoza et all (2018) citando a Mejía (2006), también indica que, en el proceso de control interno, participan todos los miembros de la organización, desde los directores y la gerencia hasta llegar al personal que se encuentra netamente en la operación, cuyo diseño tiene la finalidad de asegurar el logro de sus objetivos.

Por otro lado, ESAN (2017), explica que el control interno contiene planes, métodos, procedimientos y otras medidas, que buscan proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución los objetivos de una organización, los cuales están orientados a 3 aspectos: la parte operacional, que busca desarrollar las actividades de la empresa con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección por lo tanto, se incluye: la eficiencia y eficacia de sus operaciones; información financiera fiable y relevante; y el cumplimiento de la normativa vigente.

De acuerdo con Vizcarra (2010), el control interno se refiera a un grupo de directivas que la alta dirección de una empresa implementa, para evitar las pérdidas de explotación, que pueden ser consecuencia de averías tecnológicas, descuido del empleado, el fraude y el error.

Por otro lado, Gonzales y Almeida (2013) teniendo en cuenta la definición del COSO II (Committee Of Sponsoring Organizations) por sus siglas en Inglés, mencionan que el control interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, cuyo diseño sirve para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento; y que algunos beneficios como la efectividad y eficiencia de las operaciones; que la información financiera sea confiable; se asegura el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas de la empresa.

De acuerdo con Terreros (2021), el control interno tiene tres tipos: el que busca prevenir errores o fraudes en la organización, que se denomina preventivo; el control interno de detección, que es el que ayuda a descubrir posibles riesgos, errores, omisiones o actos deliberados que podrían suponer una amenaza para cualquier organización, reforzando lo que en la primera evaluación no fue percibido; y finalmente, el control interno correctivo, que se encarga de establecer las soluciones pertinentes para aquellos problemas o situaciones que surgieron y fallaron; además de ofrecer nuevas medidas que aseguren que las fallas detectadas no vuelvan a suceder.

Con respecto a los conceptos relacionados con el almacén, Martínez (2019) indica que el almacén es un espacio estructurado y planificado para proteger y guardar las

existencias de una empresa, cuya gestión debe garantizar el control y la protección del inventario existente.

Así mismo Escudero (2019) indica que la organización del área de almacén debe considerar tres controles fundamentales, que abarcan el control de ingreso de existencias, ya que antes de descargar la mercadería se tiene que verificar si la documentación que ingresan tienen los datos correctos de acuerdo al pedido, si todo es correcto se procede a realizar una verificación cuantitativa y cualitativa, conocer el estado y cantidad de productos, una vez que esté verificado se procede con el registro de entrada teniendo en cuenta la documentación entregada por los proveedores, la cual deberá detallar los datos de los productos adquiridos. El segundo control se refiere al almacenaje de mercaderías, lo cual consiste en colocar toda la mercancía adquirida por la empresa dentro de las zonas específicas del almacén, teniendo en cuenta el tipo de mercadería, la fácil manipulación y visibilidad para recuento de stock, ello ayudará a almacenar y conservar las mercaderías en óptimas condiciones, además señala que esto depende de dos factores importantes la utilización de espacios y la forma de colocar los productos en el área. El último control se realiza en el despacho, puesto que el personal encargado de entregar la mercadería que va a salir de la empresa, debe contar la documentación de sustento y realizar las verificaciones correspondiente si la mercadería esta de acorde al pedido, si todo está correcto se procede a embalar la mercadería según lo necesite, previo embalado es necesario que el cliente revise su pedido para que, de conformidad de su mercadería, luego entregar o enviar la mercadería según detalla el cliente.

De la misma forma Arrieta (2011) menciona que las funciones del almacén están relacionadas con las actividades de movimiento y conservación de los productos de la empresa, para que pueda cumplir con su ciclo de producción hasta llegar a la distribución y

el posterior consumo. Por tanto, los principales procesos del área de almacén se refieren a la recepción de materiales; el registro de entradas y salidas en el día; el almacenamiento; el mantenimiento y el despacho de materiales.

Mingo y Sánchez (2017) mencionan que el stock de mercadería en una empresa, es la principal inversión, puesto que busca cubrir la demanda futura, para lo cual se debe llevar un control mediante una relación o listado de la mercadería que se encuentra en el almacén de manera ordenada y detallada.

Céspedes et al. (2017) menciona que la gestión del stock de inventario buscar disponer de manera oportuna la cantidad requerida de productos en el nivel óptimo, asegurando el proceso de la continuidad de la actividad comercial.

Mientras que Eslava (2017) indica que la distribución física de inventarios se ocupa del movimiento, almacenamiento y procesamiento de productos terminados, lo cual ayuda a que el despacho se realiza de manera más eficiente debido al orden que se tiene en el almacén de la organización.

Con respecto a la rentabilidad, Puente y Andrade (2016) señalan que es el resultado que obtienen las empresas del empleo eficiente de sus recursos financieros en un tiempo determinado, permitiendo medir la forma en que la empresa genera una ganancia a favor de los inversionistas, después de haber realizado su actividad principal, y haber cumplido con sus obligaciones, por este motivo es el área de mayor interés para el accionista.

Aguirre et all (2020), mencionan que la rentabilidad es una medida de eficiencia de los recursos invertidos en la actividad; es decir, que muestra la correspondencia entre las inversiones realizadas y los resultados obtenidos de ella; de esta forma, la rentabilidad tiene

la funcionalidad de ser un indicador de desempeño, mediante el cual se puede calificar el trabajo de la administración.

Para medir la rentabilidad Gutiérrez y Tapia (2016), indica que se deben utilizar las ratios financieras, entre los que destacan el ROA, que calcula los resultados obtenidos de los activos en correspondencia a su aporte a la utilidad neta (Rentabilidad económica); así también, el ROE, que se encarga de evaluar los resultados obtenidos de los aportes entregados por los accionistas (Rentabilidad financiera).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar el control interno en la recepción de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.
- ✓ Analizar el control interno en la custodia de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R 2021.
- ✓ Determinar el control interno en el stock de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

- ✓ Evaluar el control interno en el despacho de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

1.4. Hipótesis

El control interno del área de almacén tiene un efecto significativo en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, que de acuerdo con Hernández et all (2014), realiza una medición objetiva de los datos recopilados y realiza un proceso deductivo para probar las hipótesis formuladas. En este caso específico, se analizan los datos correspondientes a los productos que se encuentran en el almacén de la empresa.

Es de tipo explicativa, puesto que este tipo de investigación proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno de estudio; es decir, se encarga de buscar el porqué de los hechos estableciendo una relación de causa – efecto (Arias, 2012).

El diseño de la investigación es No experimental – transversal, puesto que no existe manipulación de la variable por parte del investigador, y el análisis se realiza en un momento específico (Álvarez, 2020). De esta forma, se busca revisar el comportamiento del control de inventarios, y como es que sus procesos afectan la rentabilidad de la empresa durante el periodo 2021.

La población está constituida por toda la documentación de control interno para el área de almacén y la información financiera de la empresa; así también, como el personal responsable del área de almacén. La muestra está conformada por toda la información relacionada con los movimientos del almacén durante el periodo 2021: tales como reportes de ingresos, stocks y despachos de mercadería; así mismo, los estados financieros y ratios financieros del periodo 2021. Es importante mencionar que la muestra está determinada por muestreo no probabilístico, dado que se ha seleccionado por conveniencia en base al acceso de la información otorgada por la empresa.

Entre las técnicas que se utilizarán para la recolección de datos se considerará la entrevista, que se define como una conversación entre dos individuos orientada a la consecución de un fin específico, más allá del hecho de conversar (Díaz et al, 2013). En este caso, se entrevistará al personal responsable de la empresa. Se utilizará como instrumento la guía de entrevista.

Otra de las técnicas a utilizarse será, el análisis documental, que de acuerdo con Corral (2015), es el estudio de un documento tanto en su parte externa como interna, identificándolo como parte de información relevante, así como para conocer el sentido de su mensaje o contenido. Para la presente investigación, se pretende analizar la información relacionada a los controles establecidos en el almacén, tanto en el proceso de recepción, custodia y el despacho de los mismos. Esta técnica utilizará como instrumento a la ficha de análisis documental.

Finalmente, se utilizará la técnica de la observación, que de acuerdo con Campos y Lule (2012), es una actividad inherente al hombre, mediante la cual puede a identificar, saber y conocer su mundo, pudiendo utilizarse de forma científica para describir, explicar, analizar o predecir su realidad de forma objetiva; así como de forma cotidiana, para resolver problemas de forma práctica. El instrumento correspondiente a esta técnica, es la guía de observación.

El procedimiento establecido para el siguiente trabajo de investigación tiene como punto de partida la entrevista con el personal responsable del área de almacén, con la finalidad de conocer los puntos importantes del proceso de recepción, custodia y despacho de productos; así como, los controles establecidos durante el desarrollo de estos procesos. Posteriormente, se revisará la documentación correspondiente a los inventarios y la forma

como se gestionan y los estados financieros de la empresa. De esta forma, se podrá conocer el efecto que se tiene el control de inventarios en la rentabilidad de la empresa.

Es importante mencionar que toda la información contenida en el presente trabajo de investigación, ha sido citada adecuadamente bajo las Normas APA, teniendo especial cuidado en referenciar las ideas pertenecientes a otros autores. Así mismo, los datos y documentos pertenecientes a la empresa materia de investigación cuentan con la debida autorización para su reproducción y publicación con fines exclusivamente académicos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La empresa materia de análisis tiene por nombre comercial Super Market D&R, que se encuentra ubicada en el Distrito de Moche, en el Centro Poblado de Miramar. Su rubro principal es la venta al por mayor y menor de abarrotes y productos alimenticios y de primera necesidad en general. Fue creada el 03 de enero del 2017. Se caracteriza por contar con una gran variedad de productos, que van desde abarrotes hasta productos alimenticios frescos, como frutas, verduras y carnes.

3.1. Análisis del control interno en la recepción de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

Para analizar el control interno en el proceso de recepción se tomarán en cuenta las actividades que se realizan y el nivel de cumplimiento de las mismas. Así también, se tendrá en cuenta la información obtenida en la entrevista realizada al Administrador.

Tabla 1.
Detalle del proceso de recepción de productos

Tipo de Producto	Método de compra	Responsable de compra	Detalle de Recepción
Productos frescos	Compra directa	Administrador	El administrador realiza las compras diarias de productos frescos en el mercado La Hermelinda, haciendo uso de la movilidad propia de la empresa y teniendo en cuenta una lista de compras. La movilidad se ubica en la puerta principal del minimarket para la descarga, la cual es realizada por los mismos vendedores, ubicando cada uno de los productos en el área correspondiente, y bajo su criterio se ubican los productos para exhibición y los demás se guardan en un conservador. Esta labor, está supervisada por la responsable de personal de la empresa.
Productos abarrotos	Pedido a proveedor	Administrador	Cuando las compras se realizan mediante pedido, el proveedor se ubica en la puerta principal del monimarket y hace entrega de los productos a la jefa de personal. De la misma forma, los vendedores son los encargados de ubicar los productos de acuerdo a la zona correspondiente, bajo el criterio propio de colocarlos para exhibición o ubicarlos en el almacén de productos.

Nota: Entrevista al gerente

Para analizar el nivel de cumplimiento de los controles en la recepción se tendrá en cuenta una escala de validación, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 2.
Nivel del cumplimiento

Porcentaje de Cumplimiento	Referencia
00% - 25%	Muy Deficiente
26% - 50%	Deficiente
51% - 70%	Medio
71% - 90%	Bueno
91% - 100%	Excelente

Fuente: Loayza (2011)

Durante la observación del proceso de recepción de productos se verificó el cumplimiento de las siguientes actividades de control:

Tabla 3.

Actividades de control - recepción de productos

Nº	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un proceso de recepción de mercadería.		X
2	Se cuenta con un área destinada a la recepción de los productos.		X
3	Existe un personal responsable de la recepción de mercaderías.		X
4	Se verifica que la mercadería que se recepciona coincida con las ordenes de pedido.	X	
5	Se elabora un documento al momento de la recepción de productos o guía de recepción.		X
6	Realizan el ingreso de la mercadería al sistema de control de almacén.		X
7	Se verifican los comprobantes con la mercadería que se recepciona físicamente.	X	
8	Se verifica que la mercadería que se recepciona se encuentre en óptimo estado de conservación.	X	
9	Se recepcionan los productos teniendo en cuenta las características de conservación que requiere cada producto.		X
10	Se cuenta con un lugar para ubicar la mercadería recepcionada antes de llegar al almacén o estantería.		X

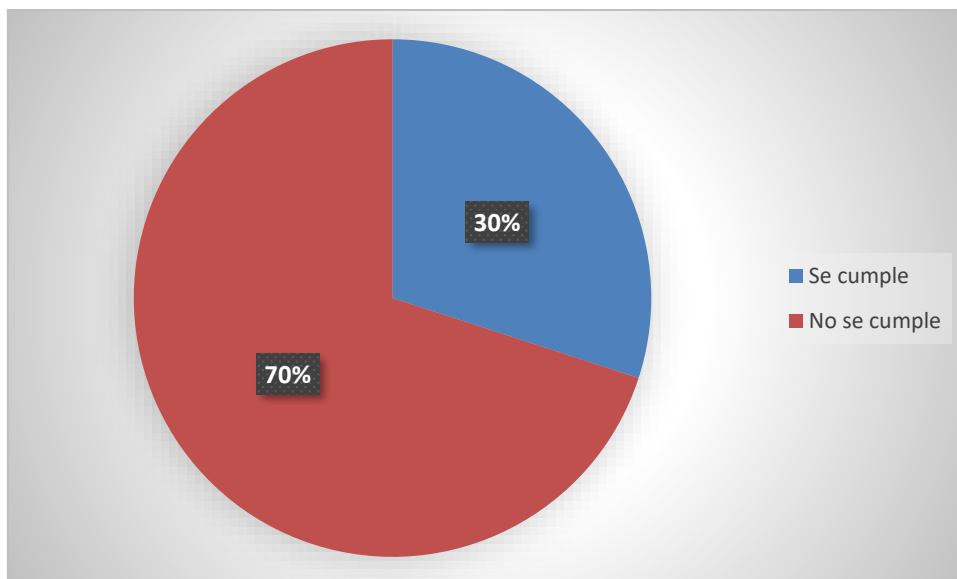
Tabla 4.

Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en la recepción de productos

ACTIV. DE CONTROL	CANTIDAD	%
Se cumple	3.00	30.00%
No se cumple	7.00	70.00%
TOTAL	10.00	100.00%

Figura 1.

Nivel de cumplimiento de las actividades de control en la recepción de productos.



Nota: teniendo en consideración la escala de validación de control podemos visualizar que el cumplimiento se encuentra en el nivel deficiente.

Tabla 5.

Detalle de productos dañados - proceso de recepción

CANTIDAD	DETALLE	MARCA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
15	GRETED DE JUREL	A1	4.80	72.00
12	GRETED DE SARDINAS	A1	4.00	48.00
16	GRETED DE ATUN	A1	2.50	40.00
6	GRETED DE SARDINAS	A1	2.00	12.00
12	FILETE DE ATUN	A1	4.20	50.40
12	GRETED DE JUREL	LINDA MAR	1.55	18.60
12	FILETE DE CABALLA	LINDA MAR	3.00	36.00
12	ATUN EN TROZOS POR 170 GM	FLORIDA	4.35	52.20
4	MERMELADAS POR 320 GM	GLORIA	3.61	14.44
12	GALLETA	CASINO	0.50	6.00
36	GALLETA	MARGARITA	0.45	16.20
6	PACK DE GALLETA	RITZ	2.30	13.80
24	GALLETAS TACO DE 67 GM	RITZ	0.85	20.40

CANTIDAD	DETALLE	MARCA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
12	AVENAS DE 300 GM	SANTA CATALINA	1.55	18.60
6	AVENA Y QUINUA DE 380 GM	QUAKER	3.00	18.00
5	COCOA DE 160 GM	WINTER	5.20	26.00
6	CAFÉ TRADICIONAL POR 19 GM	NESCAFE	1.00	6.00
12	CAFÉ TRADICIONAL POR 45 GM	NESCAFE	4.50	54.00
14	CAFÉ GURMEDDE 50 GM	ALTOMAYO	5.20	72.80
24	MILOS DE 18 GM	NESTLE	0.85	20.40
12	ANIS DE 25 GM	MACOLIN'S	1.60	19.20
25	SEMOLA DE 200 GM	MOLITALIA	0.90	22.50
1	CAJA DE LECHE POR 48 DE 170 GM	PURA VIDA	68.00	68.00
12	YOGURT NUTRIMAX POR 1 LT	PURA VIDA	3.84	46.08
2	CAJAS DE LECHE NIÑOS POR 24 DE 400 GM	GLORIA	92.00	184.00
1	CAJA DE LECHE LINGH POR 24 DE 400 GM	GLORIA	90.00	90.00
1	CAJA DE LECHE SCOLAR POR 24 DE 400 GM	GLORIA	92.00	92.00
2	CAJAS DE LECHE AZUL POR 24 DE 400 GM	GLORIA	86.00	172.00
1	CAJAS DE LECHE DESLACTOSADA POR 24 DE 400 GM	GLORIA	82.00	82.00
12	CAJAS DE LECHE DESLACTOSADA POR 48 DE 170 GM	GLORIA	1.88	22.56
1	CAJA DE LECHE POR 48 DE 170 GM	GLORIA	82.00	82.00
1	CAJA DE LECHE NIÑOS POR 48 DE 170 GM	GLORIA	91.20	91.20
1	CAJA DE LECHE POR 24 DE 400 GM	SOY VIDA	48.00	48.00
6	LECHES EVAPORADA CREMOSA DE 400 GM	IDEAL	2.82	16.92
8	LECHES EVAPORADA AMANECER DE 400 GM	IDEAL	2.82	22.56
1	CAJAS DE LECHE 2 POR 24 DE 400 GM	NAN	91.00	91.00
1	CAJAS DE LECHE 3 POR 24 DE 400 GM	NAN	87.00	87.00
8	LECHES NIÑOS POR 1 LT	UHT	4.60	36.80
4	LECHES CHOCOLATADA POR 1 LT	UHT	4.60	18.40
6	LECGES ENTERA POR 1 LT	UHT	4.10	24.60
12	LECHE CONDENSADA POR 393 GM	NESTLE	4.50	54.00
15	GASEOSAS DE 2 LT RETORNABLE	INCA COLA	3.80	57.00
15	GASEOSAS DE 2 LT 1/4	INCA COLA	7.00	105.00
12	GASEOSAS DE 1 LT 1/2 NO RETORNABLE	INCA COLA	5.00	60.00
11	GASEOSAS DE 1/2 LT	INCA COLA	2.80	30.80
2	PACK DE YOGURT POR 1 LT	GLORIA	4.81	9.62
12	CHOCOLATES EN POLVO	CHICOLAC	5.36	64.32
6	GALONES DE REFRESCO CITRICO POR 2 X 3.78 LT	TAMPICO	6.80	40.80
	TOTAL			2,354.20

3.2. Análisis del control interno en la custodia de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R 2021.

Tabla 6.

Detalle del proceso de custodia de productos.

Tipo de Producto	Método de custodia	Responsable	Detalle de Custodia
Productos frescos	En conservador	Sin responsable	Los productos frescos, como frutas y verduras que exceden la capacidad de las jabas de exhibición se colocan dentro de conservadores ubicados en el almacén del minimarket. El manejo es de forma empírica, por lo que no se tiene el detalle de la fecha de ingreso de los productos a la conservadora y cuantos días se puede mantener en ella.
	En exhibición	Sin responsable	Los productos frescos que se exhiben, se colocan en jabas en el suelo, sacos o encima de mesas para que sean accesibles al cliente. No se cuenta con un control de la fecha de ingreso, la merma de productos se realiza por observación. Las áreas donde se ubican los productos son de acuerdo a las indicaciones del administrador.
Productos abarrotes	En almacén	Sin responsable	Los abarrotes que no se exhiben se colocan en el almacén posterior de la tienda, hasta donde se pueden alcanzar. No se encuentran clasificados por características o tipo; solo se tiene en cuenta que los de mayor volumen se llevan al segundo almacén por motivos de espacio.
	En exhibición	Sin responsable	Los abarrotes se encuentran ubicados en las estanterías para disponibilidad de los clientes, no se tienen un orden en específico.

Nota: Entrevista al gerente

Tabla 7.
Actividades de control - recepción de productos

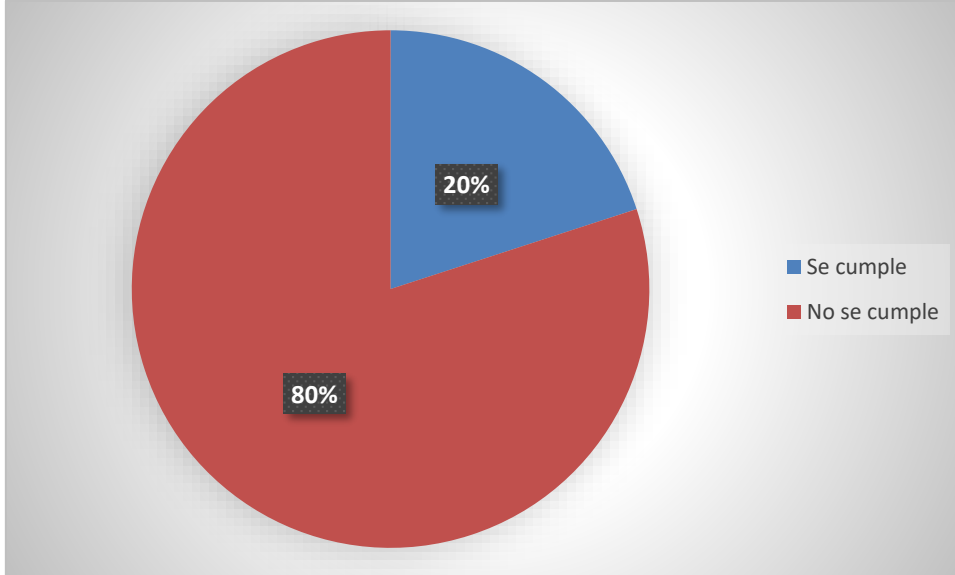
N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un proceso de custodia de mercadería.		X
2	Se cuenta con un área destinada a la conservación de los productos.	X	
3	Existe un personal responsable de la conservación de mercaderías.		X
4	Se verifica que la mercadería se encuentre en un óptimo estado de conservación para asegurar la máxima durabilidad		X
5	Se cuenta con un documento donde se especifica la forma correcta de almacenamiento de los productos		X
6	Se cuenta con un documento donde se especifica los tiempos máximos de conservación de los productos antes de su merma.		X
7	Se tiene un reporte de control de los productos en exhibición		X
8	Se cuenta con las condiciones necesarias para exhibir los productos con características especiales	X	
9	Se cuenta con un personal encargado de la prevención de sustracción de productos.		X
10	Se cuenta con un reporte de los productos dañados por deficiencias en el proceso de custodia de mercaderías.		X

Tabla 8.
Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en la custodia de productos

ACTIV. DE CONTROL	CANTIDAD	%
Se cumple	2.00	20.00%
No se cumple	8.00	80.00%
TOTAL	10.00	100.00%

Figura 2.

Nivel de cumplimiento de las actividades de control en la custodia de productos.



Nota: teniendo en consideración la escala de validación de control podemos visualizar que el cumplimiento se encuentra en el nivel muy deficiente.

Tabla 9.
Detalle de productos dañados - proceso de custodia

CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	KL	BROCOLY	5.00	10.00
3	KL	CEBOLLA CHINA	14.00	42.00
1	KL	CULANTRO	14.00	14.00
1	KL	APIO	6.00	6.00
3	KL	PORO	6.00	18.00
1	KL	ESPINACA	6.80	6.80
1	KL	ALBAHACA	7.00	7.00
12	UNI	LECHUGA LACIA	2.00	24.00
6	UNI	LECHUGA REPOLLADA	2.50	15.00
1	KL	PIMENTON	6.00	6.00
12	UNI	ROCOTO	0.80	9.60
6	KL	ZANAHORIA	2.00	12.00
2	KL	ESCABECHE	5.80	11.60
6	UNI	REPOLLO NENE	3.00	18.00
4	UNI	REPOLLO CORAZON	3.50	14.00
3	UNI	COLIFLOR	4.50	13.50
8	KL	ZAPALLO	2.80	22.40
3	KL	TOMATE	3.50	10.50
		TOTAL		260.40

Nota: Se detalla la lista de productos dañados por falta de control en el proceso de custodia.

Tabla 10.
Detalle de alquiler de almacén adicional – periodo 2021

DETALLE	MONTO MENSUAL	IMPORTE ANUAL
ALQUILER ALMACÉN EXTERNO	700.00	8,400.00

3.3. Determinación del control interno en el stock de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

Tabla 11.

Detalle del proceso de mantenimiento de stock de productos.

Tipo de Producto	Lugar de almacenamiento	Responsable	Detalle de Stock
Productos frescos	En almacén propio	Sin responsable	Los productos frescos se compran diariamente y se reponen de acuerdo al criterio del administrador que realiza el cierre del minimarket al final del día. Su forma de almacenamiento es en conservadoras que se encuentran en el almacén. Este tipo de productos no se encuentran registrados en el sistema de Kardex puesto que no se compran con ningún comprobante de por medio.
Productos abarrotes	En almacén propio/ almacén alquilado	Sin responsable	Los abarrotes que no se pueden ubicar en las estanterías para exhibición se envían al almacén; sin embargo, el espacio que se tiene disponible es escaso, por lo que se alquila un espacio cercano al minimarket para colocar los productos voluminosos como planchas de papel higiénico, sacos de arroz, azúcar, cajas de leche entre otros.

Nota: Entrevista al gerente

Tabla 12.

Actividades de control – stock de productos

N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con una programación de compras establecida	X	
2	La empresa cuenta con un sistema de Kardex por producto	X	
3	Existe un personal responsable del almacén de productos		X
4	Los productos se encuentran codificados y registrados en el sistema en su totalidad		X
5	Los productos se encuentran organizados por categorías.	X	
6	Existe un control de las cantidades mínimas de productos que se pueden mantener en el almacén		X
7	El área disponible en el almacén es el adecuado para los productos adquiridos.		X
8	Existe un procedimiento para hacer saber al responsable de compras cuando debe realizarse la reposición de los productos		
9	Se conocen los productos con menor y mayor rotación.		X
10	Existe un procedimiento de control para evitar los sobre stock o falta de stock de alguno de los productos requeridos.		X

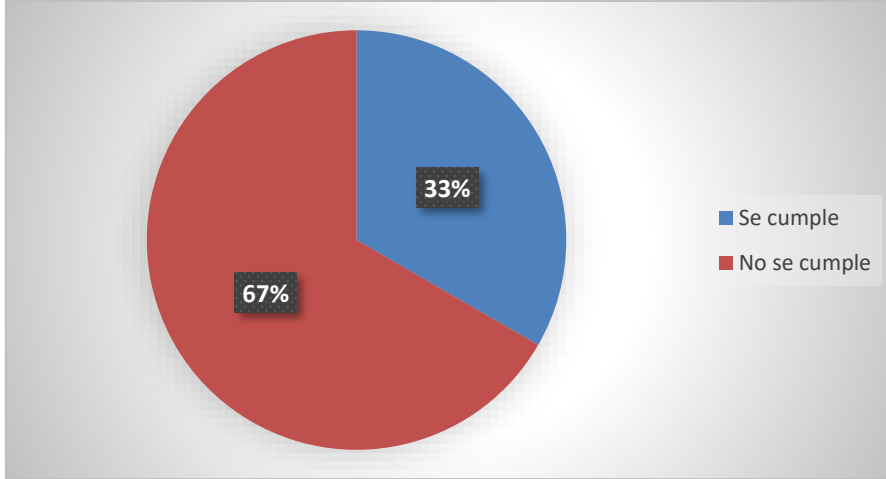
Tabla 13.

Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en el stock de productos

ACTIV. DE CONTROL	CANTIDAD	%
Se cumple	3.00	33.33%
No se cumple	6.00	66.67%
TOTAL	9.00	100.00%

Figura 3.

Nivel de cumplimiento de las actividades de control en el stock productos.



Nota: teniendo en consideración la escala de validación de control podemos visualizar que el cumplimiento se encuentra en el nivel deficiente.

Tabla 14.

Detalle de productos vencidos por baja rotación

CONCEPTO	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL
Enjuagues de 800 ml	30	8.8	264
Enjuagues de 180 ml	40	2	80
Enjuagues máx. por 450 ml	50	4.5	225
Bolsas de chicle	32	4	128
Bolsas de chupetín	30	6	180
Cajas de galleta soda	20	8.5	170
Cajas de galleta vainilla	30	9.5	285
Cajas de chocolate cua cua	13	18	234
Paquetes de galleta soda de 250 gm	24	2.5	60
Bolsas de crismémoselos de 250 gm	30	5.5	165
Cajas de pokeke	24	16	384
Bolsas de galleta animalito de 1 kl	10	8	80
Bolsas de galleta animalito de 500 gm	15	4	60
Bolsas de caramelo Bambi	20	4	80
Total	368		2,395.00

Tabla 15.
Detalle de productos dañados o deteriorados

Concepto	cantidad	Precio Unitario	Total
Paqt de refrescos frutas de 15 gm por 12	24	4.3	103.2
Paquetes de fideo por 10 kl tallarín	2	31	62
Paquetes de fideo surtido por 5 kl	4	15.5	62
Paquetes de fideo por 10 kl tallarín	3	31	93
Paquetes de fideo surtido por 5 kl	6	15.5	93
Chocolates la española	24	3.5	84
Mitades de duraznos de 820 gm	7	8.5	59.5
Caja de fosforo por 1000 cajitas	2	165	330
Vino semi seco	12	13.5	162
Vino borgoña por 750 ml	6	13	78
Champán	3	10	30
Piscos por 750 ml	2	14.5	29
Ron superior por 750 ml	4	13.8	55.2
Total	99		1,240.90

3.4. Evaluación del control interno en el despacho de productos de almacén y su efecto en la rentabilidad en super market D & R periodo 2021.

El despacho de productos se realiza de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 16.
Detalle del proceso de despacho de productos.

Tipo de Producto	Forma de despacho	Responsable	Detalle de Despacho
Productos frescos	Manual	Vendedores	Los productos se despachan por cada uno de los vendedores asignados por categoría de productos: carnes, verduras y frutas, anotando el precio de cada producto en la bolsa que lo contiene, de esta forma el cajero puede realizar el cobro del producto. Normalmente no se emite comprobante por la venta de estos productos y si el cliente lo requiere, se le entrega una nota de pedido.

Productos abarrotes	Manual	Vendedores	Los abarrotes se encuentran a disposición del cliente para que los pueda tomar libremente; la persona encargada del área solo realiza un acompañamiento para verificar que la misma cantidad de productos que se toma de las estanterías es la que el cliente cancela en caja. En este caso, si se entrega comprobante en caso el cliente lo requiera.
---------------------	--------	------------	--

Tabla 17.

Actividades de control – despacho de productos.

Nº	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un procedimiento para el despacho de productos.		X
2	Se lleva un control documentario de todos los productos que se venden en el día.	X	
3	Todos los productos que se despachan se registran en el sistema de la tienda.		X
4	Se realiza inventarios para corroborar las ventas realizadas vs el stock de productos		X
5	Se cuenta con un personal responsable del despacho de productos.	X	
6	Se entrega al cliente un documento donde se detalla los productos vendidos.		X
7	Las salidas de productos del almacén se encuentran sustentadas con un documento.		X
8	Se cuenta con un personal de prevención de robos que verifica los productos despachados cuando se retira el cliente.		X
9	Se tiene el control de los productos extraviados por robo.		X
10	Se lleva el control de los productos dañados o deteriorados		X

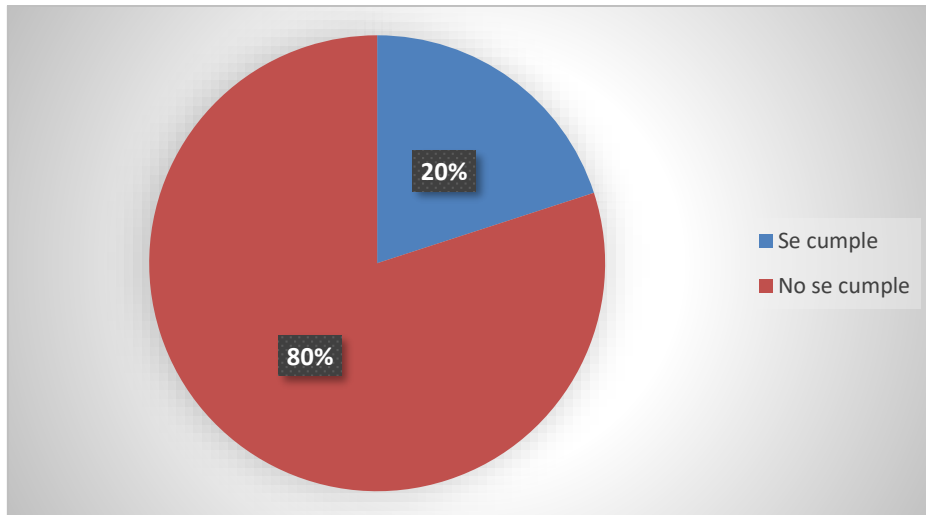
Tabla 18.

Porcentaje de cumplimiento de las actividades de control en el despacho de productos

ACTIV. DE CONTROL	CANTIDAD	%
Se cumple	2.00	20.00%
No se cumple	8.00	80.00%
TOTAL	10.00	100.00%

Figura 4.

Nivel de cumplimiento de las actividades de control en el despacho de productos.



Nota: teniendo en consideración la escala de validación de control podemos visualizar que el cumplimiento se encuentra en el nivel muy deficiente.

Tabla 19.

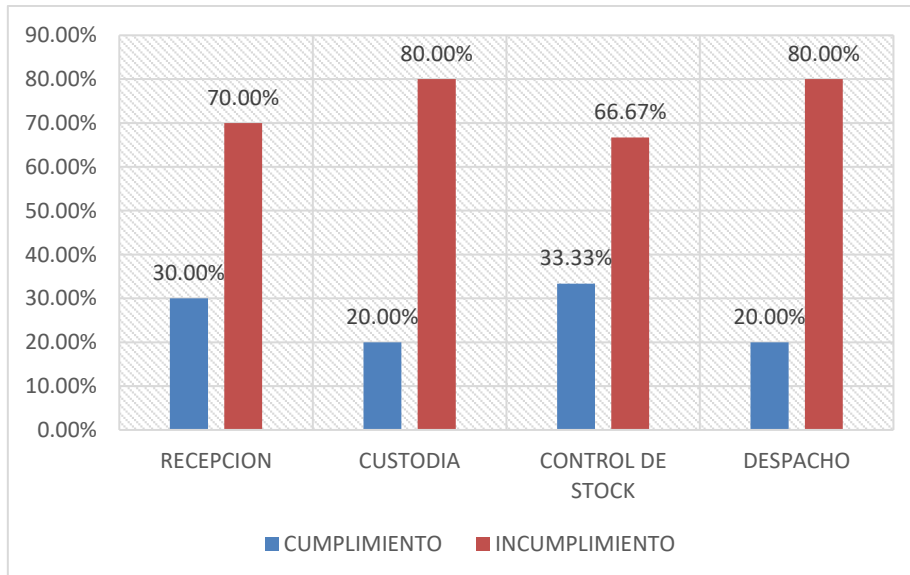
Detalle de productos extraviados

Concepto	Cantidad	Precio Unitario	Total
Detergente de 500 g	24	4.3	103.2
Detergente de 2.600 kl	10	24.5	245
Detergente floral de 360 g	30	3.35	100.5
Detergente floral de 160 g	60	1.55	93
Detergente evolution de 520 g	24	4.5	108
Detergente floral de 850 g	30	7.5	225
Detergente 2 en 1 de 520 g	24	4.5	108
Insecticidas mata todo	24	8	192
Insecticidas mata mosca	132	7	924
Lava vajilla limón de 140gm	72	2.5	180
Lava vajilla de 330 gm	48	3.5	168
Saca manchas ropa color de 1lt	24	8.8	211.2
Saca manchas originales de 2lt	6	15	90
Lejía de 500ml	30	6	180

Concepto	Cantidad	Precio Unitario	Total
Lejía patito de 670gr	90	2	180
Shampoo 2 en 1 de 350 ml	24	11.8	283.2
Shampoo limpieza renovadora de 400 ml	84	16	1,344.00
Shampoo men por 90 ml	24	4	96
Jabón tocador extra protección de 75 gm	288	3.5	1,008.00
Jabón tocador de 125 gm	216	3	648
Jabón tocador de 130 gm	72	2	144
Jabón tocador de 90 gm	96	2	192
Jabón tocador de 120 gm	192	2	384
Jabón tocador de 90 gm	72	3.5	252
Enjuagues de 800 ml	24	8.5	204
Enjuagues de 180 ml	24	2.5	60
Enjuagues Max por 450 ml	24	4.5	108
Sachet de enjuague por 100 ml	60	1.4	84
Pañales 100 primeros días	70	9	630
Pañales active sec	28	44	1,232.00
Desodorantes en sachet men	90	0.55	49.5
Presto barba	80	3.1	248
Café tradicional por 19 gm	228	13	2,964.00
Café tradicional por 45 gm	24	1	24
Rollos de toalla celeste por 1	24	3.8	91.2
Toalla celeste por 3	24	5.8	139.2
Toalla naranja por 1 rolo	48	3.8	182.4
Botellas de refresco cítrico por 4 x 2 lt	8	6.5	52
Bolsas de comida de can por 9 kl	2	62	124
Bolsas de comida de can por 9 kl	2	50	100
Bolsas de comida de can por 15 kl	2	80	160
Display de sazónador de tallarín por 42 uni	2	27	54
Display de sazónador de tallarín por 84 uni	1	22	22
Display de sazónador por 84 uni	1	17	17
Display de sazónador por 84	2	15	30
Gaseosas gorditas	15	3.5	52.5
Gaseosas personales	72	2	144
Gaseosas de 1/2 lt	11	2.5	27.5
Gaseosas de 2 lt retornable	9	3.3	29.7
Gaseosas de 2lt 1/4 no retornable	6	5	30
Gaseosas de 1 lt 1/2 no retornable	6	3.7	22.2
Gaseosas de 1 lt de vidrio	12	3.50	42
Total	2995		14,382.30

Figura 5.

Consolidado de cumplimiento de actividades de control



Nota: en la Figura 5 se puede visualizar que todas las áreas de control tienen niveles deficientes; sin embargo, en las que se presenta la mayor cantidad de incumplimientos son las de custodia y despacho.

Tabla 20.

Consolidado de gastos por deficiencia en control interno

DETALLE	MOTIVO	IMPORTE	%
PROCESO DE RECEPCION	DAÑO EN LA RECEPCION	2,354.20	8.11%
PROCESO DE CUSTODIA	DAÑO EN LA CUSTODIA	260.40	29.83%
	ALQUILER DE ALMACEN	8,400.00	
PROCESO DE STOCK	DAÑO EN EL STOCK	3,635.90	12.52%
PROCESO DE DESPACHO	PERDIDA DE PRODUCTOS	14,382.30	49.54%
TOTAL, GASTOS POR DEFICIENCIAS EN CONTROL		29,032.80	100.00%

Tabla 21.
Estado de Resultados Comparativo – Ejercicio 2021

Descripción	Sin pérdida	%	Con pérdida	%
VENTAS	724238.28	100.00%	724,238.28	100.00%
COSTO DE VENTAS	(673275.23)	-92.96%	(702308.03)	-96.97%
Costo de mercadería				
vendida (673275.23)		-92.96%		-92.96%
Costo por pérdidas (29032.80)		0.00%		-4.01%
UTILIDAD BRUTA	50963.05	7.04%	21930.25	3.03%
Gastos de Ventas	(16960.00)	-2.34%	(16960.00)	-2.34%
RESULTADO DE OPERACION	34003.05	4.70%	4970.25	0.69%
IR	(10031.00)	-1.39%	(1466.00)	-0.20%
RESULTADO NETO	23972.05	3.31%	3504.25	0.48%

Nota: el costo por pérdidas representa el 4.01% de las ventas del periodo 2021.

Tabla 22.
Ratios de Rentabilidad – Ejercicio 2021

RATIOS	Sin pérdida	Con pérdida	Variación
Rentabilidad Bruta	7.04%	3.03%	-4.01%
Rentabilidad Operativa	4.70%	0.69%	-4.01%
Rentabilidad Neta	3.31%	0.48%	-2.83%

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En la presente investigación se tiene por objetivo determinar el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad de super market D & R durante el periodo 2021, para ello se analiza el manejo que tiene la empresa en los procesos de la recepción, custodia, stock y despacho de los productos; y se evalúa el cumplimiento de ítems de control. De esta manera, se puede conocer el porcentaje de cumplimiento de las actividades planteadas; así como el gasto que mantiene la empresa a causa de los procedimientos de control que no se cumplen, para finalmente cuantificarlos y ver el efecto que tienen en la rentabilidad de la empresa.

Entre las fortalezas de la investigación se destaca, la apertura que tuvo la empresa con la autora para poder acceder a su información, al local y al personal al que se le realizó la entrevista; mientras que una limitación importante fue que gran parte de los reportes de almacén se encuentran en hojas sueltas, cuadernos u otros documentos de forma manual; sin embargo, este proyecto se considera viable porque se logró documentar digitalmente toda la información requerida.

En el análisis del control interno en la recepción de productos de almacén, se pudo conocer que la empresa no cuenta con un proceso, área y responsable designado para esta actividad, realizándose por los mismo vendedores del supermarket bajo la supervisión de la encargada de personal y ubicando los productos en la entrada del local hasta poder colocarse en las estanterías o el almacén; esto causa que en muchas ocasiones los productos se dañen al momento de la descarga o sufran deterioro por mantenerlos a temperaturas inadecuadas. Esto coincide con Méndez (2018) que en su investigación menciona que la falta de control

interno en el inventario de la empresa, ocasiona pérdidas que afectan la rentabilidad, por lo que es importante reducir los riesgos mediante la implementación de políticas para el ingreso y salida de las mercaderías; así como, contar con evaluaciones constantes al personal encargado del manejo de bodega.

Con respecto a la custodia de productos, la empresa presenta problemas porque no se tienen mapeados las técnicas de conservación que requieren ciertos productos, ni la cantidad máxima de días que pueden mantenerse en almacenamiento ocasionando que se puedan dañar con facilidad y tengan que ser desechados por no encontrarse aptos para la venta. Al respecto Sulca (2021) nos comenta la importancia del control interno en una empresa comercial, por el impacto que tiene el manejo de mercadería en este tipo de empresas, resaltando que cuando el control se realiza de forma manual se tiene como consecuencia errores y pérdidas de mercancías, también derroche de tiempo y fallas humanas.

En lo referente al stock de productos de almacén, destaca el hecho que la empresa no puede mantener la totalidad de su mercadería en el mismo almacén de la tienda, recurriendo al alquiler de un segundo espacio para ello. Además, la empresa no cuenta con un Kardex de productos para la totalidad de su mercadería; tampoco se cuentan con las cantidades máximas y mínimas de producto para la atención de sus pedidos, por lo que muchas veces no se puede cumplir con la atención de los clientes y en su contraparte se presentan sobrestocks de productos que tienen poca rotación. Al respecto Muñoz (2019), señala la importancia de mantener niveles de stocks adecuados, para que no se genere un exceso o carencia de productos; así mismo, recomienda que todos los inventarios deben contar con Kardex físicos; además, que se le debe sincerar los reportes de mermas y desmedros y que

se debe realizar inventarios físicos periódicos en el almacén de la empresa. Siendo estos puntos de vital importancia para la rentabilidad de la empresa y su óptimo funcionamiento.

Finalmente, el despacho de productos tiene como falencia que no todos ellos se registran en el sistema de la empresa, ni tampoco se encuentran codificados, dificultando el control. De la misma forma, no todos los productos que se venden se entregan con comprobante, por lo que no se puede determinar si el cliente efectivamente está llevando los productos que fueron cancelados. Coincidentemente, Clavijo (2015) menciona que el realizar un control empírico de los inventarios, dificulta todo el proceso de almacén desde la adquisición, mantenimiento de los stocks y posteriormente la atención de las ventas de productos. Esto ocasiona que el margen de rentabilidad sea ínfimo, a pesar que la rotación de productos sea alta.

También es importante mencionar que la presente investigación es importante porque permite que la empresa pueda conocer las actividades de control que necesitan cumplirse para poder reducir pérdidas y gastos innecesarios que afectan su rentabilidad, y que mediante una mejora de los mismo se logre llegar a un progreso económica para la entidad.

4.2. Conclusiones

- El control interno del área de almacén afecta la rentabilidad del super market D & R, debido a las pérdidas que representa la falta de control en las actividades de recepción, custodia, manejo de stocks y despacho de la mercadería que mantiene en su local, que para el 2021 representan 29,032.80 soles; es decir, el 4.01% de las ventas del periodo, obteniendo una rentabilidad neta de la empresa de 0.48%.

- El control interno en la recepción de productos presenta un nivel deficiente, con un porcentaje de cumplimiento del 30% de actividades de control, que representan para el 2021 un importe de S/ 2,354.20 soles en productos dañados durante esta actividad; es decir, el 8.11% del total de las pérdidas del periodo.

- El control interno en la custodia de productos, presenta un nivel muy deficiente, con un porcentaje de cumplimiento del 20% de las actividades de control, que representan para el 2021 un importe de S/ 8,660.40 soles en productos dañados durante esta actividad; es decir, el 29.83% del total de las pérdidas del periodo.

- El control interno en el stock de productos presenta un nivel deficiente, con un porcentaje de cumplimiento del 33.33% de las actividades de control, que representan para el 2021 un importe de S/ 3,635.90 soles en productos dañados durante esta actividad; es decir, el 12.52% del total de las pérdidas del periodo.

- El control interno en el despacho de productos, presenta un nivel muy deficiente, con un porcentaje de cumplimiento del 20% de las actividades de control, que representan para el 2021 un importe de S/ 14,382.30 soles en productos dañados durante esta actividad; es decir, el 49.54% del total de las pérdidas del periodo.

Referencias

- Aguirre, C., Barona, C. y Dávila, G. (2020). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial*. Revista De Investigación Valor Contable, 7(1), 50 - 64.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Alvarado, F. (2018). *Entrevista: Los problemas más comunes en la distribución física de productos*. Conexión ESAN, Lima, Perú.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-problemas-mas-comunes-en-la-distribucion-fisica-de-productos>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima. Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Antunez, G. y Torres, C. (2020). *El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019*. [Tesis de Bachillerato]. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3941/Gabriel%20Antunez_Cristian%20Torres_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la Investigación Científica. 6ta Edición*. Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION

- Arrieta , J. (2011). *Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS)*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 16(30), 83-96.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007&lng=es&tlng=es.
- Campos, G. y Lule, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Revista Xihmai VII (13), 45-60, Enero-junio de 2012
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>.
- Céspedes, N., Paz, J., Jimenez, F. E., Pérez, L., & Pérez, Y. (2017). *La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo*. Revista Boletín Redipe, 6(5), 196–214.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/272>
- Clavijo, J. (2015). *El control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa JC distribuciones del cantón Ambato*. [Tesis de grado: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría]. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/16965>
- Corral, A. (2015). *¿Qué es el Análisis Documental?*. Blog Archivística Fácil.
<https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Czerny, A. (2021). *6 estrategias para mejorar el control de inventarios*. Blog Nubox: Impulsamos a las Pymes a Cumplir sus Sueños.
<https://blog.nubox.com/empresas/4-estrategias-para-mejorar-el-control-de-inventarios>
- Díaz, L.; Torruco, U.; Martínez, M.; Varela, M. *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en Educación Médica, vol. 2, núm. 7, julio-septiembre, 2013, pp. 162-167. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Escudero, M. (2019). *Logística de Almacenamiento*, 2da Edición. Ediciones Paraninfo. Madrid, España.

https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Eslava, L. A. (2017). *Canales de distribución logísticos comerciales*. Ediciones de la U. <https://bibliotecavirtual.imf.com/info/canales-de-distribucion-logistico-comerciales-00029203?locale=es>

Gil, F. (2018). *Fundes: ¿Cuán rentable es tener una bodega en Perú?*. Diario Gestión, edición virtual. <https://gestion.pe/economia/fundes-rentable-bodega-peru-236930-noticia/>

Gutierrez, J. y Tapia, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. Revista Valor Contable, Vol. 3, Núm. 1, 2016 (9-32). Revista Valor Contable, Vol. 3, Núm. 1, 2016 (9-32)ISSN 2410-1052 (impreso)/ISSN 2413-5860 (digital).

https://www.researchgate.net/publication/346361723_Liquidez_y_rentabilidad_Una_revision_conceptual_y_sus_dimensiones

Grupo Banco Mundial (2021). *Comercio: Panorama General*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/trade/overview>

Gomez, M. y Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. [Trabajo de Seminario: Contador Público Nacional]. Universidad Nacional de Tucumán, San Miguel de Tucumán, Argentina.

<http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>

Gonzales, E. y Almeida, M. (2013). *El Informe COSO I y II*. Blog Auditool.

auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.

- Iglesias, A. (2014). *¿Por qué las Pymes no aprovechan los ahorros que les proporciona la logística?*. Conexión ESAN, Lima, Perú.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-pymes-no-aprovechan-ahorros-que-proporciona-logistica>
- Martinez, S. (2019). *5 conceptos básicos de la gestión de almacenes*. Jasmin Software. España. <https://www.jasminsoftware.es/blog/gestion-de-almacenes/>
- Méndez, A. M. (2018). *Control interno de Inventarios y su impacto en la rentabilidad de 3GT, Guayaquil*. [Tesis de Grado]. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37563>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista Científica: Dominio de Las Ciencias. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mingo, G., & Sanchez, G. (2017). *Operaciones administrativas y documentación sanitaria*. España: Editex S.A.
- Muñoz, O. (2019). *Influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa Comercializadora y Distribuidora RACSER S.A. Cajamarca, periodo 2018*. [Proyecto de Tesis para optar el título de Contador Público]. Universidad Privada del Norte. Trujillo, La Libertad, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22374/Mu%c3%b1oz%20Cabrera%20Olenka%20Zulyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, A (2020). *Diseño de un sistema para el manejo y control del inventario en la empresa Alimentos La Superior SAS de la Ciudad de Santiago de Cali, Colombia*. [Tesis de Grado]. Fundación Universitaria Compensar, Santiago Cali, Colombia.

<https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/2207>

Puente, M.y Andrade, F. (2016). *Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial*. Revista Ciencia Unemi, vol. 9, núm. 18, junio-, 2016, pp. 73-80. Universidad Estatal de Milagro

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663825010>

Saenz, M. (2022). *Familias prefieren comprar en bodegas porque no les alcanza para ir al supermercado*. RPP Noticias, Economía

<https://rpp.pe/economia/economia/familias-prefieren-comprar-en-bodegas-porque-no-les-alcanza-para-ir-al-supermercado-noticia-1433304>

Sulca, N. (2021). *Implementación del Control Interno de Inventarios para la Mejora de la Rentabilidad de una Empresa Comercializadora de Ropa*. [Tesis de Grado]. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1940/NEL%20SULCA%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20PAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Blog Hubspot. España.

<https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno#:~:text=3%20tipos%20de%20control%20interno,Control%20interno%20correctivo>

Universidad Esan (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?*.

Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno>

Vizcarra, J. (2010). *Auditoría Financiera : Riesgos, Control Interno, Gobierno Corporativo y Normas de Información Financiera*. Instituto Pacífico S.A.C. 1° edición. Lima – Perú.


<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2936>

Anexos
ANEXO N° 1. Ficha de Validación de Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS						
Título de la investigación:	EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN SUPER MARKET D & R TRUJILLO 2021					
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial					
Eje temático	Orientación tributaria, financiera y de gestión de costos					
Tipo de instrumento (Marcar con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	X	Guía de Observación	X	Ficha de análisis documental
						X

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? (Sólo cuestionario)	X		

10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (sólo cuestionario)	X		
Sugerencias:				
 Mg. C.P.C. Eddie R. Espinoza Sanchez N° Colegiatura 02-6026				
Nombre completo: EDDIE ESPINOZA SANCHEZ			Firma del Experto	
DNI: 44465428				
Especialidad y Grado: Contador Público. Magister en Ciencia Económicas				

ANEXO N° 2. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno del área de almacén	El control interno de las existencias físicas o de stock en almacén, está directamente relacionada con la administración de los bienes que se encuentran en custodia temporal del almacén de la empresa (Montoya, 2009).	Recepción de productos	Nivel de control en la recepción de productos
		Custodia de productos	Nivel de control en la custodia de productos
		Stocks de productos	Nivel de control en los stocks de productos
		Despacho de productos	Nivel de control en el despacho de productos
Rentabilidad	Es la capacidad que posee una empresa para producir nuevos recursos financieros, producto de un acertado aprovechamiento de sus recursos materiales, económicos y humanos (Henao et al., 2011).	Rentabilidad bruta	Utilidad bruta sobre ventas
		Rentabilidad operativa.	Utilidad operativa sobre ventas
		Rentabilidad neta	Utilidad Neta sobre ventas

ANEXO N° 3. Entrevista con el Administrador del Super Market

Esta guía de entrevista muestra las preguntas formuladas al Administrador de la tienda, a fin de tener un mayor conocimiento de los procesos que se realizan durante el desarrollo de las actividades de recepción, custodia, almacenamiento y despacho de los productos del almacén.

1. ¿Cuál es la actividad principal de la empresa?

La empresa es un mini market que se encuentra ubicado en Miramar, Moche y que se dedica a la venta de productos abarrotes, frutas, verduras y carnes al por mayor y menor.

2. Aproximadamente ¿Cuántos productos manejan en la empresa?

El promedio de productos que tenemos en tienda actualmente es de 800, entre productos envasados y productos frescos.

3. ¿Cómo es procedimiento de recepción de productos?

Los productos ingresan a nuestra tienda de 2 formas, tenemos los que se compran de forma directa en el mercado La Hermelinda, que son principalmente los productos frescos; y también están aquellos que nos trae directamente el proveedor, que se adquieren a pedido mediante un asesor de ventas. En el primer caso, se hace una lista de compras, y se traen directamente los productos del mercado a la tienda; y en el segundo caso, si se hace una orden de pedido y cuando llega el camión nos entregan la factura y la guías en la misma tienda.

4. ¿Cuentan con un almacén propio?

Si, tenemos un almacén pequeño en la misma tienda; sin embargo, como tenemos productos que son voluminosos, se alquila un segundo espacio que se ubica a espaldas de la tienda donde se colocan los productos grandes y se van trayendo a la tienda de acuerdo a como se vayan necesitando.

5. ¿Utilizan algún sistema ya sea físico o electrónico para el control de la mercadería?

Tenemos el sistema Contasoft que es el que nos ayuda en el control de los stocks de mercadería, pero no todos los productos se ingresan al sistema porque no todos se adquieren con comprobante, y el sistema nos limita el ingreso con ese requisito.

6. ¿Cómo se controlan los productos que se adquieren sin comprobante?

Los productos que no se ingresan al sistema, se controlan en un Excel.

7. ¿Los productos cuentan con codificación?

No se cuenta con código de barras.

8. ¿Cómo se realiza el despacho de los productos?

La metodología de la tienda es el autoservicio; es decir, que el cliente selecciona sus productos y los coloca en su canasta de compras. Ahora cuando se trata de productos como las carnes, el arroz, azúcar y menestras, el vendedor si hace el despacho porque tiene que pesar los productos primero.

9. ¿Cada cuánto tiempo se realizan inventarios?

Los inventarios se realizan esporádicamente, cada 6 meses aproximadamente.

10. ¿Cuál es el procedimiento para los productos dañados o malogrados?

En el caso de los productos envasados que tienen fecha de vencimiento cercana, se procede a colocarlos en oferta para que puedan venderse rápidamente. Cuando se trata de productos frescos, si se merman.

ANEXO N° 4. Guía de Observación – Recepción de productos

GUÍA DE OBSERVACION			
ÁREA:		ALMACEN	
FECHA:		1/10/2022	
OBSERVADO POR:		Irma Zurita Montalván	
OBJETIVO: Verificar las actividades y procesos de control interno del área de almacén			
N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un proceso de recepción de mercadería.		X
2	Se cuenta con un área destinada a la recepción de los productos.		X
3	Existe un personal responsable de la recepción de mercaderías.		X
4	Se verifica que la mercadería que se recepciona coincida con las ordenes de pedido.	X	
5	Se elabora un documento al momento de la recepción de productos o guía de recepción.		X
6	Realizan el ingreso de la mercadería al sistema de control de almacén.		X
7	Se verifican los comprobantes con la mercadería que se recepcionada físicamente.	X	
8	Se verifica que la mercadería que se recepciona se encuentre en óptimo estado de conservación.	X	
9	Se recepcionan los productos teniendo en cuenta las características de conservación que requiere cada producto.		X
10	Se cuenta con un lugar para ubicar la mercadería recepcionada antes de llegar al almacén o estantería.		X

ANEXO N° 5. Guía de Observación – Custodia de productos

GUÍA DE OBSERVACION			
<p> ÁREA: ALMACEN FECHA: 1/10/2022 OBSERVADO POR: Irma Zurita Montalván OBJETIVO: Verificar las actividades y procesos de control interno del área de almacén </p>			
N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un proceso de custodia de mercadería.		X
2	Se cuenta con un área destinada a la conservación de los productos.	X	
3	Existe un personal responsable de la conservación de mercaderías.		X
4	Se verifica que la mercadería se encuentre en un óptimo estado de conservación para asegurar la máxima durabilidad		X
5	Se cuenta con un documento donde se especifica la forma correcta de almacenamiento de los productos		X
6	Se cuenta con un documento donde se especifica los tiempos máximos de conservación de los productos antes de su merma.		X
7	Se tiene un reporte de control de los productos en exhibición		X
8	Se cuenta con las condiciones necesarias para exhibir los productos con características especiales	X	
9	Se cuenta con un personal encargado de la prevención de sustracción de productos.		X
10	Se cuenta con un reporte de los productos dañados por deficiencias en el proceso de custodia de mercaderías.		X

ANEXO N° 6. Guía de Observación – Stock de productos

GUÍA DE OBSERVACION			
<p> ÁREA: ALMACEN FECHA: 1/10/2022 OBSERVADO POR: Irma Zurita Montalván Verificar las actividades y procesos de control interno del área de OBJETIVO: almacén </p>			
N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con una programación de compras establecida	X	
2	La empresa cuenta con un sistema de Kardex por producto	X	
3	Existe un personal responsable del almacén de productos		X
4	Los productos se encuentran codificados y registrados en el sistema en su totalidad		X
5	Los productos se encuentran organizados por categorías.	X	
6	Existe un control de las cantidades mínimas de productos que se pueden mantener en el almacén		X
7	El área disponible en el almacén es el adecuado para los productos adquiridos.		X
8	Existe un procedimiento para hacer saber al responsable de compras cuando debe realizarse la reposición de los productos		
9	Se conocen los productos con menor y mayor rotación.		X
10	Existe un procedimiento de control para evitar los sobre stock o falta de stock de alguno de los productos requeridos.		X

ANEXO N° 7. Guía de Observación – Despacho de productos

GUÍA DE OBSERVACION			
ÁREA:		ALMACEN	
FECHA:		1/10/2022	
OBSERVADO POR:		Irma Zurita Montalván	
OBJETIVO: Verificar las actividades y procesos de control interno del área de almacén			
N°	ACTIVIDADES	SI	NO
1	La empresa cuenta con un procedimiento para el despacho de productos.		X
2	Se lleva un control documentario de todos los productos que se venden en el día.	X	
3	Todos los productos que se despachan se registran en el sistema de la tienda.		X
4	Se realiza inventarios para corroborar las ventas realizadas vs el stock de productos		X
5	Se cuenta con un personal responsable del despacho de productos.	X	
6	Se entrega al cliente un documento donde se detalla los productos vendidos.		X
7	Las salidas de productos del almacén se encuentran sustentadas con un documento.		X
8	Se cuenta con un personal de prevención de robos que verifica los productos despachados cuando se retira el cliente.		X
9	Se tiene el control de los productos extraviados por robo.		X
10	Se lleva el control de los productos dañados o deteriorados		X

ANEXO N° 8. Panel fotográfico



