



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA FERRETEK Y
SERVICIOS E.I.R.L., TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Renzo Andres Alberca Adrianzen

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios:

Quién me acompaña por el
camino correcto y me da la fuerza
para levantarme después de cada
tropiezo.

A mi familia:

Quienes desde pequeño me
enseñaron y sirvieron de ejemplo
de superación y compromiso

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por guiarme y derramar
incontables bendiciones sobre mí
y toda mi familia.

A mi familia:

Por el apoyo, los consejos y la
motivación diaria durante las
diferentes etapas de mi vida.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
3.1. Datos generales de la empresa.....	17
3.2. Identificación del nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores encargados del área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.	20
3.3. Descripción del nivel de cumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo del stock de los artículos de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.	24
3.4. Determinación del nivel de cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo que se realizan en el almacén de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.	35
3.5. Elaboración de una propuesta de mejora para garantizar el cumplimiento del control interno del área de inventario de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.	41
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	54
4.1. Discusión	54
4.2. Limitaciones	57
4.3. Conclusiones	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funciones comunes del personal del área de inventarios.....	21
Tabla 2 Respuestas de la encuesta de cumplimiento de funciones.....	22
Tabla 3 Porcentaje de cumplimiento de funciones de cada trabajador.....	23
Tabla 4 Procedimientos de entrada y salida de mercadería.....	28
Tabla 5 Resultados de encuesta de procedimientos.....	29
Tabla 6 Productos con sobre stock	32
Tabla 7 Productos con quiebre de stock	34
Tabla 8 Funciones del jefe de almacén relacionadas a la supervisión y monitoreo	36
Tabla 9 Resultados de encuesta de supervisión y monitoreo	37
Tabla 10 Listado de mercadería dañada	40
Tabla 11 Plan de acción.....	43
Tabla 12 Cuadro de charlas y capacitaciones	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fachada de la empresa	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 Organigrama.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 Porcentaje de cumplimiento de funciones.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4 Flujograma de procedimientos de entrada de mercadería;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5 Flujograma de procedimientos de salida de mercadería;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6 Nivel de cumplimiento de procedimientos de stock;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7 Niveles de stock	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8 Porcentaje de cumplimiento de supervisión y monitoreo;	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el objetivo principal de identificar el nivel de cumplimiento del control interno en el área de inventarios de la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L. donde se emplearon fichas de análisis documental, guías de entrevista y fichas de encuesta que sirvieron para identificar que en la empresa se cumple con el 56% de las funciones del personal, además describir que se cumplen con el 80% de los procedimientos para el manejo de stocks, encontrando a la vez que se omiten procedimientos relativamente importantes como la verificación de la calidad y cantidad de la mercadería entrante por parte de los trabajadores ,y también se determinó que en cuanto a las actividades de supervisión y monitoreo se cumplen solo un 57% de las mismas. Finalmente, en base a los resultados obtenidos se establece una propuesta de mejora basada en la implementación de un reglamento de sanciones, programa de incentivos, registro de movimiento de mercadería, una nota de entrada de mercadería y capacitaciones que contribuyan a garantizar el correcto cumplimiento del control interno dentro de la empresa. Dichas propuestas optimizarán el nivel de supervisión y monitoreo con el fin de disminuir el grado de sobre stock y falta de stock ya que el personal cumplirá con eficiencia sus funciones, de tal manera que se evitará que ingrese al almacén mercadería incompleta y/o incorrecta.

Palabras clave: Cumplimiento, control interno, inventarios.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los mercados internacionales y la disminución de las barreras comerciales generan una gran inquietud en las pequeñas y medianas empresas a nivel mundial, las cuales se ven obligadas a elaborar estrategias que permitan generar altos niveles de venta para obtener mayores ingresos y así poder mantenerse competitivas. Por ello, al centrarse principalmente en las ventas, dejan de lado otras actividades importantes como los controles que se deben llevar dentro en las distintas áreas de la empresa, siendo una de las principales el área de almacén o inventario, donde se pueden identificar distintas deficiencias en el monitoreo y supervisión de sus existencias. La Red PYMES- Cumex (2010) señaló que esto se debe a que los empresarios tienen como principales obstáculos la falta de experiencia y conocimiento en cuanto a la importancia de llevar un correcto control interno de sus recursos tanto físicos como humanos. Un problema muy común dentro de las empresas debido a que generalmente nacen producto de un emprendimiento por parte de personas que desconocen los procedimientos que se deben llevar a cabo para poder tener un monitoreo permanente sobre sus inventarios y los beneficios de ello.

En el Perú existen empresas que sí aplican sistemas de control interno, pero ellos carecen de confianza por parte de los administradores debido a que las actividades y los registros que se llevan a cabo en el área reflejan muchas veces datos inexactos que no se asemejan a la realidad de las cosas, esto debido a que se aplican los mismos controles a todos los tipos de inventario, siendo varios de ellos muy diferentes. Desde el punto de vista de

Toro y Bastidas (2011), para tener un eficiente monitoreo de la mercadería se deben aplicar métodos de control y análisis basados en la importancia económica de cada producto, por eso hay que tener claro que no es solo implementar un sistema de control, sino que este debe funcionar de una manera eficaz y competente.

En Trujillo, una de las complicaciones que se aprecian dentro de las organizaciones y sus áreas operativas es en el cumplimiento de las tareas del personal, el cual se ve afectado por la falta de capacitación, experiencia en cuanto a controles e identificación de riesgos, y lo que frecuentemente pasa, el desconocimiento de sus funciones debido a la falta de manuales y directrices que permitan a los trabajadores conocer sus respectivas actividades y responsabilidades dentro de la empresa. Benites, Ruff, Ruiz, Matheu, Inca y Juica (2020) resaltaron que, solo el 14% aproximadamente de las empresas Trujillanas cumplía con capacitar correctamente a sus trabajadores y son pocas las organizaciones que realizan evaluaciones de desempeño personal para conocer el nivel de involucramiento de sus empleados.

La empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Trujillo, que se dedica a la venta de artículos de ferretería y materiales de construcción, pretende mantenerse competitiva en el mercado adquiriendo mercadería con regularidad para estar surtido y cubrir la necesidad de sus clientes; sin embargo, presenta dificultades en el manejo de sus existencias al no llevar un registro claro sobre el ingreso y salida de las mismas, por ende se puede distinguir problemas con el sobre stock y el déficit en distintos artículos, desencadenando con ello inconvenientes para cumplir con la demanda y a su vez tener algunos otros productos estancados que no salen de almacén y en consecuencia se deterioran perdiendo su valor o en los peores casos, quedando descartados para la venta .

Como antecedentes a este trabajo de investigación se encontró que, Salazar (2017), se basó en las mejoras que tendría la empresa tras implementar un sistema de control interno,

debido a que la organización en estudio no cuenta con los manuales y reglamentos necesarios dentro de la empresa, lo que provoca que los trabajadores no se desempeñan eficientemente en sus cargos correspondientes por la falta de conocimiento y capacitaciones, además de encontrar falencias en los controles de entrada y salida de mercadería y datos no actualizados en los registros de inventarios, siguiendo el mismo enfoque, Hernández y Zegarra (2017) indicaron que para proponer un correcto control se deben describir los procesos y monitoreos dentro del área de inventarios, como resultado de ello encontraron varias falencias en sus procesos por lo que finalmente propusieron un sistema de control con el objetivo de potenciar los aspectos básicos de la organización, por otro lado, Lozano (2018), comentó que para determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú, tuvo que hacer un análisis sobre las características del control interno en el área de inventario entre la empresa y otras del sector comercio, concluyendo que el control interno en el área de inventarios es importante debido a que facilita la rotación de las existencias, supervisar al personal y generar información valiosa y oportuna para la toma de decisiones.

Con el objetivo de implementar un sistema de control interno, Rodríguez y Torres (2014), en su investigación, tuvieron que analizar el nivel de ventas y a la vez diagnosticar los controles que se llevan a cabo durante todo el ciclo operativo de los inventarios mediante entrevistas, cuestionarios y fichas de registro, con lo cual identificaron debilidades y su impacto en la empresa, seguido a ello establecieron medidas que mejoraron control interno de las existencias y que repercutieron favorablemente a la empresa, por su parte Bueno y Camacho (2017), determinaron, gracias a la recolección de información mediante fichas de observación, que la empresa contaba con un control interno bajo en cuanto a los inventarios del servicio de distribución de su mercadería, y por ende concluyeron que el deficiente control de las existencias afectaba significativamente a los resultados de la empresa y de una

manera más detallada, Guevara (2017) indicó en su investigación que, para diseñar un sistema de control interno para el manejo eficiente de inventarios se debió fundamentar teóricamente, diagnosticar la situación actual en el manejo y control de las existencias, establecer procesos adecuados que garanticen la correcta aplicación de sistema y finalmente validar la propuesta mediante la opinión de expertos, procediendo en un principio a definir los conceptos relacionados a control interno argumentados con libros y artículos obtenidos de bases legales confiables y seguras, asimismo se realizó una investigación minuciosa para conocer las características de la compañía en cuanto al control interno de sus inventarios, desarrollándose de esa manera una propuesta que contiene actividades y procedimientos que buscan alcanzar la calidad en el desarrollo de las operaciones dentro de la empresa, para asegurar un correcto monitoreo y control de las existencias se deben tener directrices establecidas que sirvan de guía para los usuarios involucrados en su custodia y movimiento, en base a ello la investigación de Suarez (2018) indica que para cumplir correctamente con el control interno se requieren manuales de funciones, políticas y procedimientos que contengan información apropiada, documentada y oportuna.

Asimismo, partiendo de los principios investigativos, se considera las teorías, conceptos, definiciones y postulados según autores, artículos científicos, libros y textos reconocidos, necesarios para fundamentar las variables de estudio y las dimensiones que se derivan de éstas, como que el control interno es un conjunto integrado por planes, normas, políticas, procedimientos, métodos y medidas establecidas dentro de una entidad o empresa para salvaguardar el buen manejo de sus recursos y la correcta realización de sus actividades que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos (Plasencia, 2010) y según lo establecido en la Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG el control interno abarca medidas de cautela previa, simultánea y de verificación que se enfocan en medir el grado de eficiencia, eficacia y economía con la finalidad de mejorar los

procedimientos y actividades mediante acciones que son empleadas para prevenir y/o corregir según sea necesario.

En la RCG N°458-2008-CG se detalla que para llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno se deben considerar 3 fases importantes: la planificación, ejecución y evaluación. En la primera etapa se formula un plan de trabajo que contiene los lineamientos a seguir para implementar correctamente el sistema de control interno; en la ejecución se desarrolla el plan de trabajo con sus actividades, procesos y recursos; finalmente se evalúan los objetivos alcanzados y las limitaciones encontradas durante la implementación. De tal manera que para tener un eficiente control interno es fundamental que los integrantes de la empresa, tanto administradores como empleados, tomen actitudes favorables en cuanto a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, debido a que en eso se basa un sólido ambiente de control (Rivas, 2011). Por todo lo mencionado el control interno es de vital importancia, pues fomenta la eficiencia, garantiza la efectividad y evita que se infrinjan las normas y políticas establecidas; por consiguiente, los administrativos de las empresas deben enfocarse en generar un correcto ambiente de control, actividades que permitan mantener un control directo e identificar sus limitaciones (Ramón, 2014).

Para mantener un eficiente control interno se necesita de supervisiones y evaluaciones continuas que permitan proporcionar una razonable seguridad sobre la eficiencia y eficacia de las operaciones dentro de la empresa con el fin de prevenir o detectar falencias en el ciclo normal de operación (Aguirre y Armenta ,2012), teniendo en cuenta eso, en la NIC 2 se establece que los inventarios son activos que posee la empresa o que están en proceso de producción con el propósito de ser vendidos, también se considera inventario a los materiales o suministros que son empleados durante la producción, o en la prestación de algún servicio, y Bustos y Chacón (2007) aseguran que los inventarios son los recursos que las empresas

utilizan para alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo; el costo de los inventarios representan a su vez una inversión de recursos financieros por lo que se espera obtener el mayor rendimiento posible, por ello las compañías valoran y dan importancia a sus inventarios dependiendo de su actividad económica las cuales pueden ser comerciales (stock), industriales (materia prima e insumos) o de servicio (suministros).

El control interno del inventario es un conjunto actividades y procedimientos que corroboran el cumplimiento de los lineamientos empleados en el área de inventarios y a su vez confirma los datos proporcionados por dicha área (Tovar, 2014), por eso Pirela (2005) comenta que, el control interno de inventarios se encuentra en un nivel óptimo cuando la empresa disponga de personal calificado y comprometido que cumpla correctamente sus funciones, además realice procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de mercadería de manera efectiva, y mantenga actividades de supervisión y monitoreo que permitan localizar de manera oportuna deficiencias o fallas que se presenten. En este contexto la inspección de la cantidad y calidad de mercadería que se recibe es uno de los procesos del ciclo de inventarios más relevantes, por lo que se debe realizar de manera minuciosa y a la vez es fundamental preparar un documento de recepción, de igual forma es necesario llevar un registro transparente de la cantidad, descripción y fecha de todos los movimientos de las existencias (Arens, Elder y Beasley, 2007).

Por consiguiente, el presente estudio tiene como finalidad responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del control interno en el área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo en el año 2022? Así mismo se plantea como objetivo general identificar el nivel de cumplimiento del control interno en el área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo en el año 2022. De igual modo, se establecen como objetivos específicos: identificar el nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores encargados del área de inventarios, describir el nivel de

cumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo del stock de los artículos, determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo que se realizan en el almacén y elaborar una propuesta de mejora para garantizar el cumplimiento del control interno del área de inventarios.

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de conceptos técnicos sobre los procesos, herramientas de mejora de procesos, eficacia y eficiencia, encontrar explicaciones a situaciones internas (desconocimiento de control de inventarios) y del entorno (carencia de capacitaciones, falta de manuales y prevención de la baja productividad) que afectan a la empresa, lo anterior permitirá a los investigadores verificar diferentes conceptos fundamentales de la gestión de procesos y la productividad, dentro de la realidad que hoy presenta la empresa.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación es de enfoque cualitativo, debido a que se basa en la recolección de información sin medición numérica o estadística, como la observación (Malagón, Morales, Ruiz, Malagón, Calderón, Santos y Amador, 2014). Es de tipo No experimental - Descriptiva, por lo que Morales (2014) explica que es el estudio de las características de un objeto, personas o procesos con el objetivo de conocer las actitudes, costumbres y situaciones predominantes de acuerdo a su composición, propiedad, ubicación, configuración, calidad, entre otros mediante la recolección de datos y el minucioso análisis de sus resultados.

Según Ventura (2017), la población es el conjunto de sujetos que van a ser estudiados por tener una singularidad, características o algún factor en común. Para la presente investigación se ha considerado como población a los trabajadores, mercadería reportes y

registros de la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L. Se puede entender como muestra como un subconjunto de la población, cuyos miembros van a ser estudiados y analizados de manera directa (Ventura, 2017). Se ha establecido como muestra el área de inventarios, que está conformada por 4 trabajadores involucrados directamente con la mercadería, así como también productos, reportes, y registros del área.

Para llevar a cabo el presente trabajo se empleará la técnica del análisis documental, el cuál es la recopilación de información mediante la evaluación de archivos, manuales o documentos con procesos y esquemas que permitan facilitar la consulta o recuperación del contenido (Peña y Pirela, 2007), se empleará como instrumento una ficha de análisis para la revisión de los manuales de funciones y registros de mercaderías. Y a la vez se complementará mediante la técnica de entrevista, usando la guía de entrevista que servirá para recoger datos cualitativos por parte de los trabajadores involucrados directamente con el inventario, ya que es un instrumento técnico que sirve en las investigaciones cualitativas para reunir información sobre una variable o problema propuesto con un sujeto directamente relacionado con la materia de estudio (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013).

El desarrollo del trabajo de investigación iniciará con el análisis del documento de funciones con el que cuenta la empresa, mediante una ficha documental se seleccionaran las funciones que tengan los trabajadores del área de almacén y en base a ello se elaborarán una encuesta para cada uno de los empleados que estén directamente involucrados con el manejo, control y supervisión de la mercadería. Una vez realizadas las encuestas se tabularán los resultados con el fin de conocer cuántas de las actividades comprendidas en el manual cumplen los trabajadores y en base a ello evaluar el nivel de cumplimiento de las funciones. En cuanto a la evaluación del nivel de cumplimiento de los procedimientos del manejo de stock, se identificarán los procedimientos que se deben ejecutar durante la entrada y salida de mercadería mediante flujogramas, una vez que se tenga la información se realizarán

encuestas a los almaceneros para conocer que funciones cumplen y cuales omiten. Además, se analizará el Kardex que posee la empresa con la finalidad de determinar que artículos superan el stock máximo permitido y cuales necesitan reabastecerse. La supervisión y monitoreo se medirá en base a los resultados obtenidos de la encuesta, los indicadores previamente estudiados y en las respuestas dadas por el jefe de almacén en la entrevista, de esa manera determinar el nivel de cumplimiento de esta dimensión. Cada ficha contará con los datos y resultados necesarios según los objetivos, dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de consistencia, que servirán para la discusión y elaboración de conclusiones. Finalmente se elaborará una propuesta de mejora que ayude a garantizar el cumplimiento del control interno en el área de inventario.

El presente informe de investigación ha sido redactado con total transparencia, otorgando créditos a los autores de los artículos y libros empleados para la elaboración del trabajo, en las citas y referencias correspondientes como lo establecen las normas APA. Los datos recolectados mediante los instrumentos están plasmados de manera fidedigna sin alterar ni omitir información brindada e identificada.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos generales de la empresa

Razón social:

Ferretex y Servicios E.I.R.L.

RUC:

20482368809

Tipo de empresa:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

Inicio de actividades:

30 de octubre del año 2009

Actividad Comercial:

Venta de artículos de ferretería y materiales de construcción.

Ubicación:

Av. América Oeste Mza. F Lote. 6 – Covicorti (Entre el Mall Aventura Plaza y la Corte de Justicia)

Régimen y obligaciones tributarias:

- La empresa se encuentra acogida al régimen MYPE tributario – RMT.
- Afiliado al Programa de Libros electrónicos (PLE) desde el 2015.
- Emite comprobantes de pago de manera electrónica desde el 2018.

- Obligado a declarar y pagar Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto a la Renta.

Perfil:

Es una empresa calificada por la SUNAT como buen contribuyente y se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

Principales productos:

La empresa comercializa productos de ferretería al por menor y los materiales de construcción al por mayor, teniendo entre sus principales productos:

- Herramientas manuales
- Carretillas
- Palas
- Electrobombas
- Equipo de gasfitería
- Equipo de electricista y cables
- Pintura
- Ladrillos
- Cemento
- Arena por m3
- Piedra chancada
- Materiales de construcción en general

Figura 1

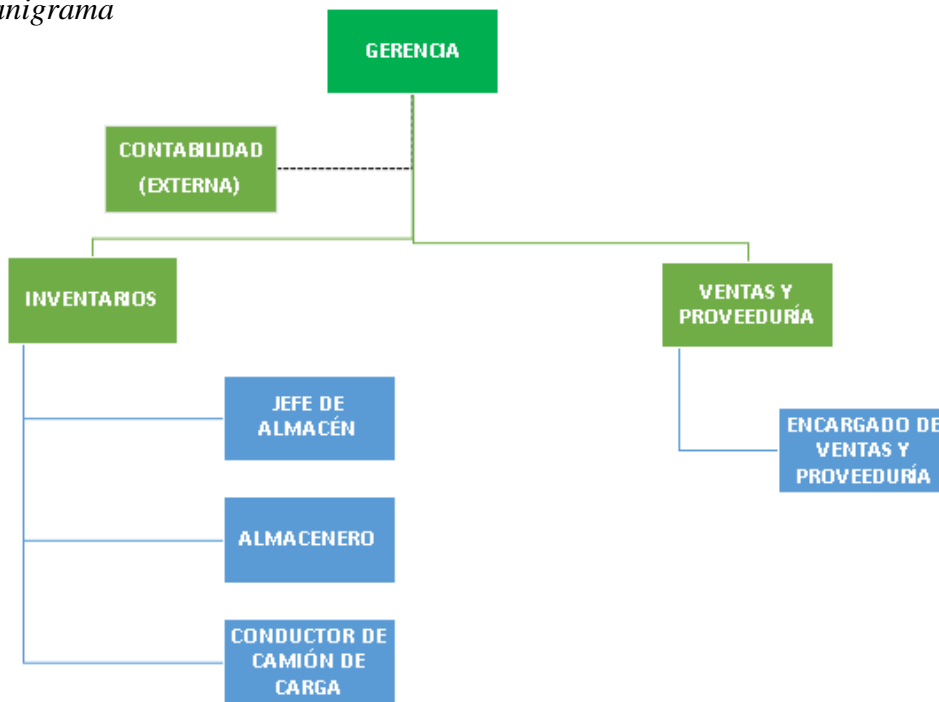
Fachada de la empresa



Fuente: Maps.

Figura 2

Organigrama



Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

3.2. Identificación del nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores encargados del área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.

Tras la entrevista realizada al jefe de almacén (Anexo N°4), basado en la respuesta que dio a la primera interrogante se pudo identificar que la empresa, no solo le comunica sus funciones al personal de manera oral mediante una conversación, sino que también cuenta con un documento de funciones (Anexo N°3) que se le hace presente a los trabajadores donde se les informa y especifica las funciones que deben cumplir obligatoriamente.

Dicho documento ha servido como fuente para poder determinar el número de funciones que están planteadas respectivamente para cada trabajador y en base a ello realizar encuestas para poder identificar el nivel de cumplimiento de sus funciones.

3.2.1. Número de funciones de los trabajadores encargados del área de inventarios.

En el área de inventarios actualmente se encuentran 4 trabajadores, entre ellos el jefe de almacén, dos almaceneros y el conductor del camión de carga, los cuales están directamente relacionados con la mercadería, su manejo, custodia y cuidado.

Por ello al analizar el documento donde se encuentran detalladas sus funciones (Anexo N°3) se pudo determinar que el jefe de almacén tiene señalado realizar 17 funciones, los almaceneros 18 funciones y el conductor del camión de carga 12 funciones.

Para poder evaluar su cumplimiento en relación al manejo de mercadería se realizó una muestra con el listado de las funciones más relevantes que tienen en común los trabajadores, dando como resultado la siguiente relación.

Tabla 1

Funciones comunes del personal del área de inventarios

N°	Funciones
1	El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.

- 2 Ordenar y clasificar la mercadería correspondientemente.
 - 3 Controlar y registrar diariamente la entrada y salida de mercadería
 - 4 Corroborar cantidad de mercadería que entra a almacén.
 - 5 Corroborar calidad de mercadería que entra a almacén.
 - 6 Reportar mercadería dañada que entre a almacén.
 - 7 Identificar mercadería deteriorada en almacén.
 - 8 Realizar limpieza y mantenimiento constante al almacén.
 - 9 Mantener comunicación constante con el personal del área.
-

Fuente: Ferretex y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Después de analizar el documento y reunir la información en la ficha de recopilación de funciones del personal (Anexo 8) se logró identificar actividades que los tres puestos de trabajo tenían en común, dando con un total de 9 funciones que están involucradas directamente con los inventarios, como su clasificación, control, mantenimiento, registro y elaboración de reportes.

3.2.2. Porcentaje de cumplimiento de funciones.

Una vez identificadas las actividades que tienen en común los diferentes trabajadores en el área de almacén se elaboró la encuesta de cumplimiento de funciones (Anexo 6), donde se formuló una interrogante por cada función, por ende, la encuesta estuvo conformada por 9 preguntas donde el trabajador debía seleccionar la opción “SI” o “NO”. Además, se agregó una casilla donde podían escribir algún comentario o inquietud sobre la interrogante planteada.

La encuesta se efectuó al jefe de almacén, los dos almaceneros y el conductor del camión de carga, los cuatro trabajadores relacionados directamente con el inventario, quienes colaboraron respondiendo los ítems con la mayor transparencia de su parte.

Tras recolectar las encuestas llenadas por parte de los trabajadores se procedió a tabular las respuestas, identificando de esta manera que funciones cumplen y cuales desacatan.

Tabla 2

Respuestas de la encuesta de cumplimiento de funciones

Pregunta	Jefe de almacén		Almacenero 1		Almacenero 2		Conductor de camión	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X			X		X
3	X			X		X		X
4	X		X		X		X	
5		X		X		X	X	
6		X		X		X		X
7	X		X		X			X
8		X	X		X			X
9		X	X		X		X	

Fuente: Encuesta de cumplimiento de funciones (Anexo 6)

Elaboración: Propia

Al tabular las opciones seleccionadas por los encuestados se identificó con facilidad las respuestas tanto positivas como negativas, enfocando los resultados en el cumplimiento de las funciones encomendadas se obtuvo como conclusión que el jefe de almacén cumple con 5, el primer almacenero acata 6, el segundo almacenero realiza solo 4 y el conductor del

camión de carga lleva a cabo 5 de las 9 funciones que se seleccionaron como muestra para esta evaluación.

Ya que se obtuvo la cantidad de funciones que los trabajadores cumplen y omiten, se pudo determinar el porcentaje de cumplimiento por parte de cada uno de los encuestados.

Tabla 3

Porcentaje de cumplimiento de funciones de cada trabajador

Cumplimiento de funciones	Jefe de almacén	Almacenero 1	Almacenero 2	Conductor de camión
Porcentaje	56%	67%	56%	44%

Fuente: Encuesta de cumplimiento de funciones (Anexo 6)

Elaboración: Propia

La tabla 3 presenta el porcentaje de cumplimiento de las funciones de cada trabajador en base a sus respuestas, identificando de este modo que el jefe de almacén cumple el 56% de sus funciones, el primer almacenero el 67%, el segundo almacenero un 56% y finalmente el conductor de camión de carga que solo acata el 44% de sus funciones dentro de la empresa.

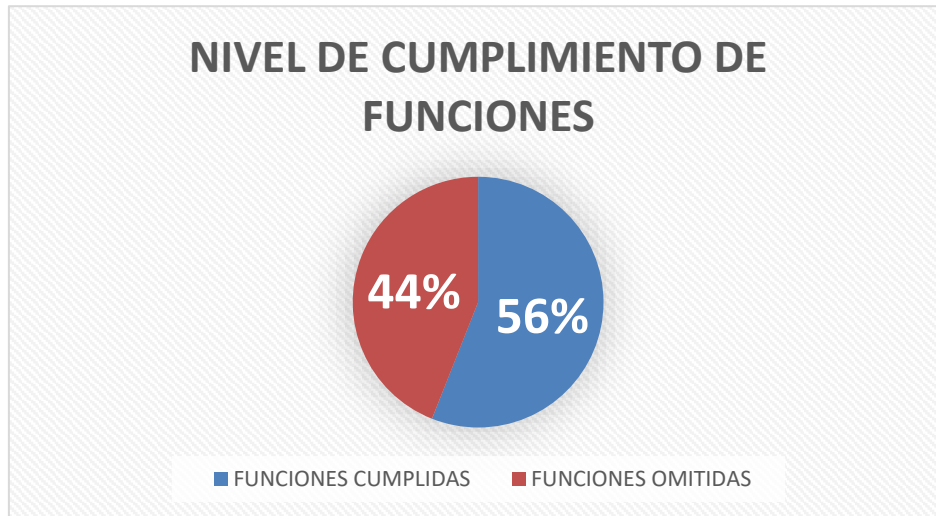
Visto que se consiguió determinar el porcentaje de nivel de cumplimiento por parte de cada uno de los trabajadores se calculó el porcentaje promedio.

% Cumplimiento - jefe de almacén	57%
% Cumplimiento - almacenero 1	67%
% Cumplimiento - almacenero 2	56%
% Cumplimiento - conductor de camión	<u>44%</u>
Suma de % Cumplimiento	<u>224%</u>

$$\frac{\text{Suma de \% Cumplimiento}}{\text{N}^{\circ} \text{ de trabajadores}} = \frac{224\%}{4} = 56\%$$

Figura 3

Porcentaje de cumplimiento de funciones



Fuente: Encuesta de cumplimiento de funciones (Anexo 6)

Elaboración: Propia

Finalmente se identificó el porcentaje de nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores del área de inventarios, dando como resultado 56%. Lo que significa que en el área de almacén solo se cumple con un poco más de la mitad de las funciones vinculadas directamente con la mercadería a pesar de que según los resultados de la primera pregunta de la encuesta, todos tienen conocimiento sobre sus funciones. Cabe resaltar también que una de las funciones que ninguno de los encuestados realiza es identificar y reportar la mercadería dañada que entra al almacén lo cual desencadena evidentes problemas dentro del área que están detallados más adelante en los siguientes indicadores.

3.3. Descripción del nivel de cumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo del stock de los artículos de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.

Para el manejo de stock, precisamente los procedimientos que se llevan a cabo durante la entrada y salida de mercadería, se encuestaron y evaluó al personal involucrado

directamente con el manejo de los artículos, específicamente a los 2 almaceneros, para poder de esta manera determinar el nivel de cumplimiento de dichos procedimientos.

Es importante recalcar que en el documento de funciones de personal (Anexo 3) no se especifica de manera detallada cuales son los procedimientos que se deben llevar a cabo para el manejo de la mercadería, por lo cual se realizó una pregunta en la entrevista al jefe de almacén (Anexo 4) relacionada al tema.

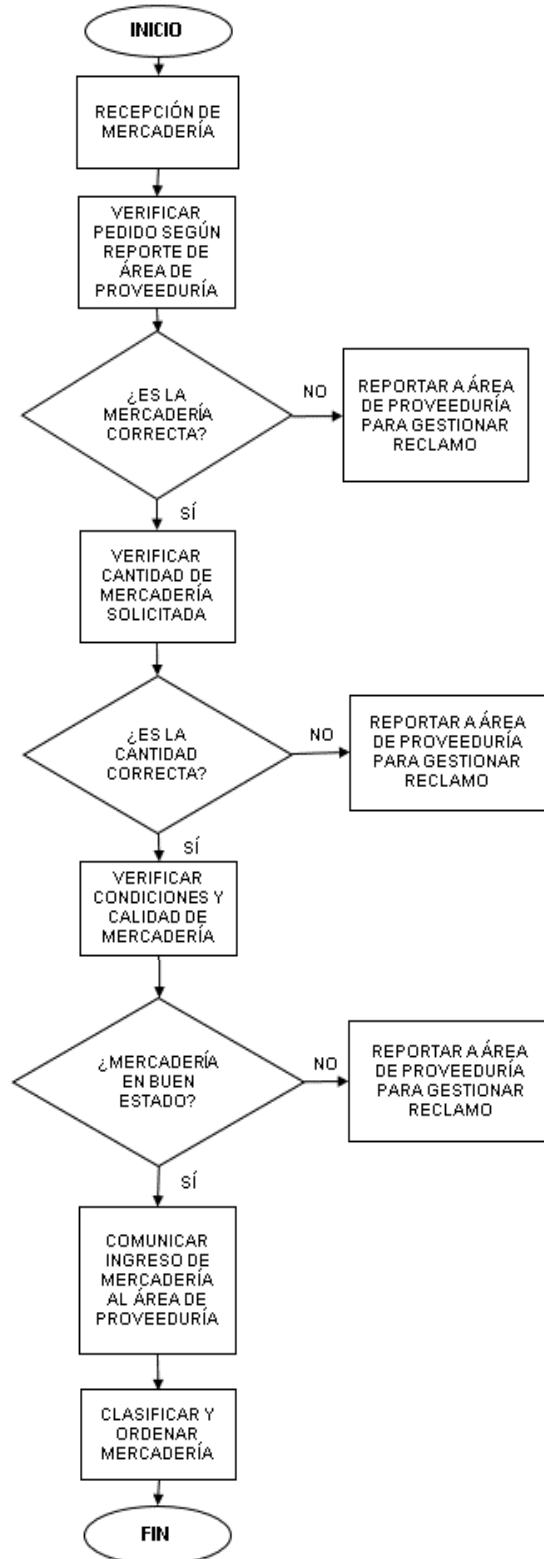
3.3.1. Número de procedimientos de manejo de stock.

Al analizar la respuesta que el jefe de almacén dio a la pregunta n° 7 de la entrevista (Anexo 4) referente a los procedimientos de entrada y salida de almacén, se pudo identificar qué actividades tienen que realizar los almaceneros para cumplir eficientemente el manejo de mercadería.

Basado en la respuesta mencionada anteriormente se elaboraron 2 flujogramas para identificar de una manera más detallada los procedimientos.

Figura 4

Flujograma de procedimientos de entrada de mercadería



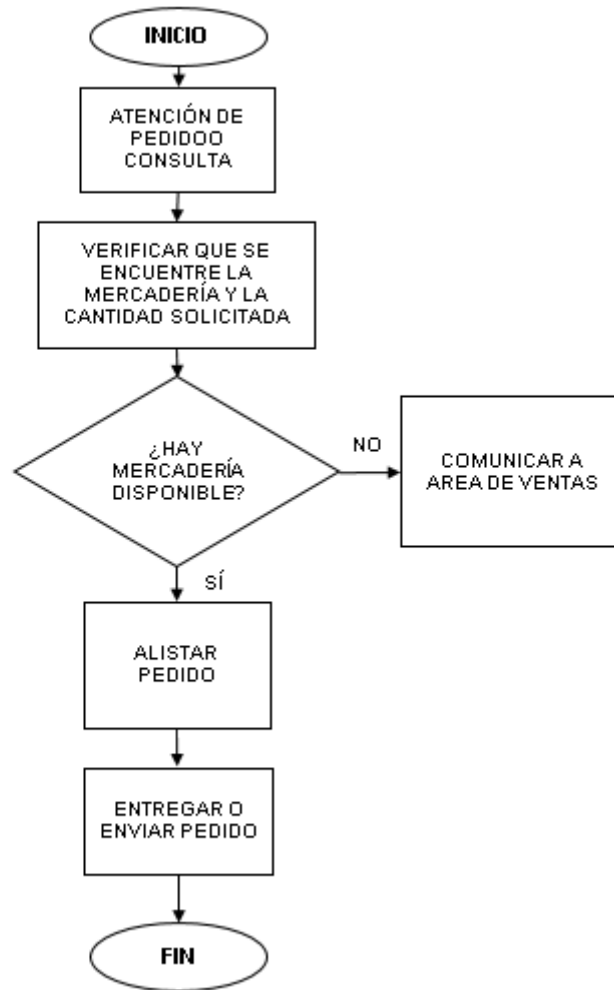
Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La figura N° 4 establece el flujograma que facilita observar cuales y cuantas son las actividades que se ejecutan para concretar la entrada de mercadería al almacén, determinándose con ello un total de 6 procedimientos empleados para realizar esta actividad.

Figura 5

Flujograma de procedimientos de salida de mercadería.



Fuente: Ferretex y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La figura N° 5 presenta el flujograma que detalla cada una de los procedimientos que se llevan a cabo para finalizar una venta, de esta manera se puede determinar que existen 4 procedimientos establecidos por la empresa para llevar a cabo la salida de mercadería por parte de los almaceneros.

Con ayuda de los flujogramas se determinó que para el proceso de entrada y salida de mercadería se pueden identificar 10 procedimientos en total.

3.3.2. Porcentaje de cumplimiento de procedimientos de stock

Conociendo con exactitud el número de procedimientos que se deben llevar a cabo para la correcta ejecución de entrada y salida de los productos se elaboró una encuesta (Anexo 5) con 10 preguntas, una por cada procedimiento, donde las 6 primeras preguntas son en relación a la entrada de mercadería y las 4 últimas relacionadas con la salida, que fueron efectuadas a los 2 almaceneros para conocer el porcentaje de su cumplimiento.

Tabla 4

Procedimientos de entrada y salida de mercadería.

N°	Procedimientos de entrada y salida de mercadería
1	Recepcionar la mercadería que entra al almacén.
2	Verificar que la mercadería entrante esté de acuerdo al reporte enviado por el área de ventas y proveeduría.
3	Verificar que la cantidad de mercadería sea la solicitada.
4	Verificar la calidad y el estado de la mercadería entrante.
5	Comunicar al área de ventas y proveeduría la entrada de mercadería.
6	Clasificar y ordenar la mercadería entrante.
7	Atender pedido de ventas por parte del área de ventas y proveeduría.
8	Corroborar la disponibilidad de mercadería.
9	Alistar pedido.
10	Entregar o enviar pedido en el camión.

Fuente: Ferretex y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La tabla N° 4 presenta la relación de los procedimientos de entrada y salida de mercadería que sirvieron de base para la elaboración del cuestionario de procedimientos (Anexo 5).

Tabla 5

Resultados de encuesta de procedimientos

N°	Almacenero 1		Almacenero 2	
	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X	
2	X		X	
3		X		X
4		X		X
5	X		X	
6	X		X	
7	X		X	
8	X		X	
9	X		X	
10	X		X	

Fuente: Encuesta de procedimientos (Anexo 5)

Elaboración: Propia

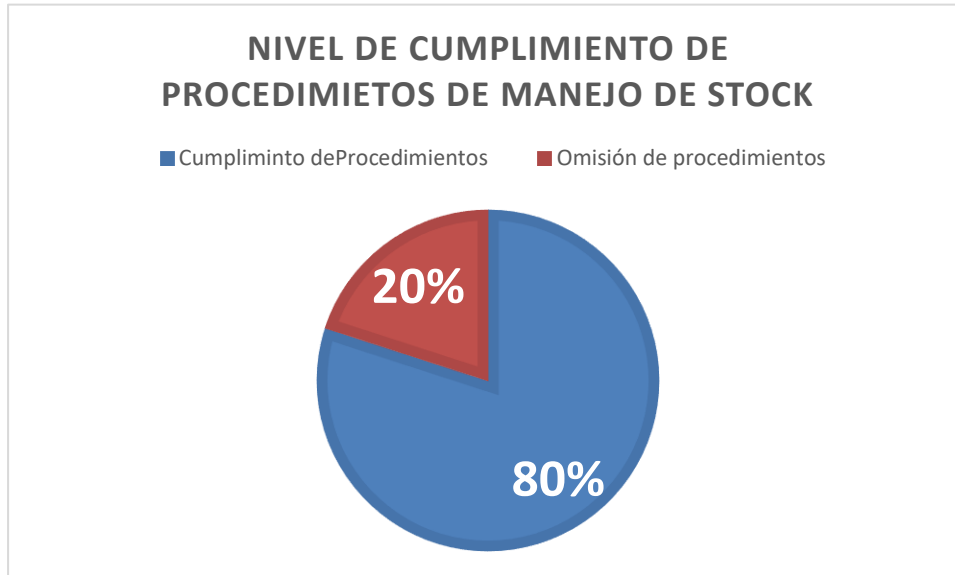
La tabla N° 5 expresa los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 2 almaceneros, donde se pudo observar que en ambos casos cumplen con 8 de los 10 procedimientos de entrada y salida de mercadería, determinando mediante un cálculo simple que se obtiene un nivel de cumplimiento de 80% en cuanto a procedimientos de stock.

Como punto importante es necesario recalcar que los dos trabajadores no cumplen con los mismos procedimientos, específicamente la verificación de la cantidad y la calidad de la mercadería, hecho que resulta preocupante para toda empresa, sin embargo el trabajador J. M. R. R. comentó en la encuesta (Anexo 5) que dichos procedimientos no se realizaban porque la compra de mercadería se hacía a proveedores de confianza, lo cual hace entender que los trabajadores ven incansario llevar a cabo dicha verificación.

En cuanto a las ventas, que son las preguntas de la n° 7 a la n°10, se puede rescatar que se cumplen de manera óptima.

Figura 6

Nivel de cumplimiento de procedimientos de stock



Fuente: Encuesta de procedimientos (Anexo 5)

Elaboración: Propia

Por lo tanto, a pesar de que se tiene un nivel de cumplimiento relativamente alto (80%) se debe tener en cuenta que no se cumplen con 2 procedimientos muy importantes que pueden ocasionar problemas futuros.

3.3.3. Porcentaje de artículos con sobre stock.

Al analizar el documento de funciones del personal de la empresa, específicamente en el apartado donde se detallan las funciones del encargado de proveeduría y ventas, se pudo observar que la empresa cuenta con un registro de entradas y salidas de mercadería en Excel, es decir un Kardex (Anexo 10).

El Kardex o registro de mercadería que emplea la empresa mediante hojas de cálculo reúne la totalidad de los inventarios y sus cantidades en tiempo real, es importante resaltar que la celda donde se detalla la cantidad final de productos tiene un formato condicional establecido por la empresa con la cantidad máxima y mínima aceptable y personalizada por cada artículo, que permite al encargado observar que producto no cuenta o excede la cantidad permitida.

Tras identificar información mediante la ficha de análisis de excedente y faltante de stock (Anexo 11) sobre el Kardex proporcionado por parte de la empresa y teniendo conocimiento de que los productos con sobre stock, debido al formato condicional, se encuentran en celdas color rojo se determinó la cantidad de artículos que sobrepasaban la cantidad de productos que se deben tener en almacén.

Tabla 6
Productos con sobre stock

Código	Producto	Saldo	Cant. Máxima	Exceso
CONST - 18	Casetón	1000	500	500
ELECT - 3	Alambre tw x metro	334	200	134
ELECT - 1	Cable thw 14 awg x metro	356	300	56
CONST - 25	Fibraforte rojo	94	45	49
CONST - 26	Fibraforte blanco	75	45	30
ELECT - 8	Canaleta PVC	33	12	21
GASFT - 7	Tubo PVC desagüe 4"	31	20	11
PINT - 6	Pintura CPP	41	30	11
HM - 9	Cepillo de alambre	21	12	9
GASFT - 20	Válvula pesada	19	12	7
HM - 23	Wincha de plástico	21	15	6
HM - 31	Atornillador busca polo	18	12	6
GASFT - 16	Llave de ducha plástico	18	12	6
PINT - 14	Neutralizador de óxido	18	12	6
HM - 13	Martillo de jebe	17	12	5
HM - 17	Llave punta corona	17	12	5
CONST - 3	Cinzel punta SDS	17	12	5
PINT - 9	Masilla	17	12	5
HM - 27	Regla aluminio 5m	14	10	4
HM - 3	Alicate de presión	15	12	3
HM - 26	Wincha aluminio	9	6	3
HM - 6	Alicate de aguar	12	10	2
CONST - 9	Grifa acero	14	12	2
CONST - 10	Plancha de empastar	8	6	2
GASFT - 10	Conector para tubo	14	12	2
CONST - 13	Cuña niveladora	11	10	1

Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La tabla N°6 presenta la relación de los productos con exceso de stock y su respectivo código, se pudo reconocer de esta manera que la empresa cuenta con 26 existencias con cantidades mayores a las establecidas dentro del almacén, teniendo en cuenta que la empresa tiene codificados un total de 131 artículos en el Kardex se determinó que esta cantidad de productos con sobre stock equivale al 20% del total.

$$\begin{array}{l} \text{Porcentaje (\%)} \\ \text{de productos} \\ \text{con sobre} \\ \text{stock} \end{array} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de productos} \\ \text{con sobre stock}}{\text{N}^\circ \text{ total de} \\ \text{productos}} = \frac{26}{131} = 0.20 = 20\%$$

3.3.4. Porcentaje de artículos con quiebre de stock.

De la misma manera de cómo se analizó los productos con sobre stock, se llevó a cabo la identificación de productos con quiebre de stock, es decir aquellos productos que cuentan con cantidades menores a las permitidas según los rangos establecidos para cada artículo en el Kardex.

Mediante el análisis del Kardex (Anexo 10) se agruparon aquellos productos que se encontraban en las celdas verdes, que según el formato condicional representan aquellos productos que deben ser reabastecidos para cumplir con la demanda proyectada.

Tabla 7
Productos con quiebre de stock

Código	Producto	Saldo	C. Mínima	Faltante
CONST - 15	Ladrillo techo	3000	6500	3500
CONST - 16	Ladrillo King Kong7	4000	7000	3000
CONST - 14	Ladrillo acanalado	2072	4000	1928
ELECT - 24	Foco led	10	30	20
ELECT - 23	Foco espiral	16	30	14
CONST - 8	Barreta	9	20	11
HM - 37	Lima triangular	7	15	8
CONST - 23	Cemento Pacasmayo anti salitre	22	30	8
CONST - 4	Cinzel 3/4	8	15	7
HM - 14	Martillo mango de hierro	8	14	6
GASFT - 15	Llave de lavatorio	6	12	6
PINT - 3	Brocha 4"	6	12	6
HM - 16	Llave mixta 9/16"	9	14	5
PINT - 8	Pintura para madera	7	12	5
ELECT - 20	Cintillo blanco	11	15	4
HM - 5	Alicate mecánico	7	10	3
ELECT - 11	Interruptor doble	9	12	3
CONST - 21	Piedra chancada m3	9	10	1

Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

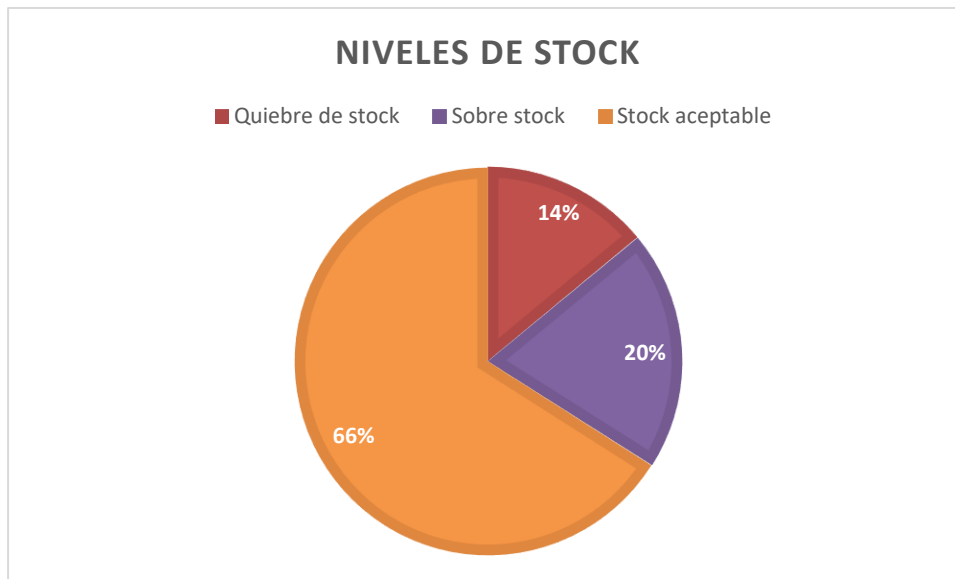
Elaboración: Propia

La tabla N°7 establece un listado con el total de artículos que no cuentan con la cantidad mínima necesaria establecida en base a la exigencia del mercado, determinándose con ello que 18 productos tienen una cuantía menor de lo aceptable. Este número representa aproximadamente el 14% del total de 131 productos codificados por la empresa.

$$\begin{aligned}
 \text{Porcentaje (\%)} & \\
 \text{de productos} & \\
 \text{con quiebre de} & \\
 \text{stock} & \\
 = & \frac{\text{N}^\circ \text{ de productos con quiebre de stock}}{\text{N}^\circ \text{ total de productos}} = \frac{18}{131} = 0.14 = 14\%
 \end{aligned}$$

Figura 7

Niveles de Stock



Fuente: Ferrettek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Sintetizando estos dos últimos indicadores basados en la cantidad de existencias con exceso y faltante de stock, con una cantidad de 26 y 18 artículos respectivamente, se puede precisar que el 34% de los productos no cuentan con un stock aceptable dentro de la empresa.

Cabe resaltar que esta información referente al stock de inventarios es generada en el área de ventas y proveeduría, debido a que dentro del área de almacén no existe un registro diario por parte de los trabajadores a pesar de tener como función el registro de entrada y salida de la mercadería.

3.4. Determinación del nivel de cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo que se realizan en el almacén de la empresa Ferrettek y Servicios E.I.R.L.

Dentro del área de inventarios, el jefe de almacén es el encargado de realizar la supervisión y monitoreo tanto de la mercadería como del cumplimiento de las funciones del personal que tiene a su cargo.

3.4.1. Porcentaje de cumplimiento de actividades de supervisión y monitoreo.

En el documento de funciones (Anexo 3) con el que cuenta la empresa se identifica que el jefe de almacén debe realizar un monitoreo contante de la mercadería, realizar toma de inventario periódicamente y supervisar que se encuentre en buen estado, ordenada y clasificada, de la misma forma debe supervisar que el personal a cargo cumpla sus funciones correctamente, entre otras.

Tabla 8

Funciones del jefe de almacén relacionadas a la supervisión y monitoreo

N°	Funciones relacionadas a la supervisión y monitoreo
1	Monitoreo constante de mercadería.
2	Realizar toma de inventario periódicamente. enviado por el área de ventas y proveeduría
3	Supervisar el cumplimiento de las funciones de personal a cargo.
4	Supervisar que la mercadería esté en buen estado, ordenada y clasificada apropiadamente.
5	Monitorear la cantidad de la mercadería que entra al almacén.
6	Monitorear la calidad de la mercadería que entra al almacén.
7	Supervisar el cuidado y limpieza del almacén.

Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La tabla N° 8 muestra las funciones que tiene a cargo el jefe de almacén en relación a la supervisión y monitoreo, extraídas del Documento de Funciones (Anexo 3).

En base a las funciones identificadas anteriormente se elaboró una encuesta de supervisión y monitoreo (Anexo 7) que comprende de 7 preguntas, una interrogante por cada función, que fue planteada al jefe de almacén para poder conocer que funciones realiza y cuales pasa por alto.

Tabla 9

Resultados de encuesta de supervisión y monitoreo

N°	Cumplimiento	
	SÍ	NO
1	X	
2	X	
3	X	
4		X
5	X	
6		X
7		X

Fuente: Encuesta de supervisión y monitoreo (Anexo 7)

Elaboración: Propia

La tabla N° 9 muestra los resultados obtenidos al aplicar la encuesta (Anexo 7), donde se pudo determinar que el trabajador solo cumple con 4 de las 7 funciones relacionadas a la supervisión y monitoreo, lo que representa aproximadamente un 57%. Un porcentaje que indica que se lleva un nivel de cumplimiento medio, sin embargo, se deja evidencia de que se omiten funciones relativamente importantes, como la supervisión de la calidad de la mercadería entrante, el estado, orden y clasificación de los bienes almacenados, y la supervisión del cuidado y limpieza del almacén.

Así mismo para complementar este indicador se realizaron preguntas en la entrevista al jefe de almacén (Anexo 4), donde en primer lugar en referencia a la supervisión de la mercadería, el entrevistado comenta que si bien si se realiza un monitoreo y toma de inventarios, este no llega a concluir en su mayoría debido a diferentes razones, por lo tanto es ineficiente ya que los reportes o documentos derivados de dicho seguimiento no reflejaran en su totalidad la veracidad de la mercadería supervisada.

Además expresa que sí cumple con supervisar al personal y aclara que el personal a su cargo cumple eficientemente su labor, sin embargo con los resultados obtenidos de los indicadores anteriormente expuestos, es fácil darse cuenta que la respuesta dada por el

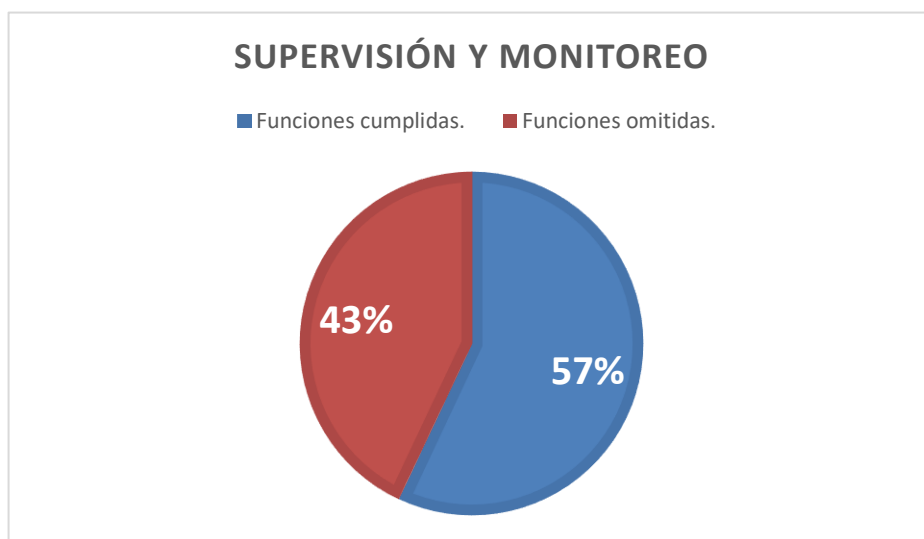
trabajador no se asemeja con la realidad, ya que se pudo determinar que los almaceneros no llevan a cabo algunas funciones y pasan por alto la ejecución de ciertos procedimientos, por ende el nivel de cumplimiento de la supervisión por parte del jefe de almacén es relativamente baja.

Con relación al orden y limpieza del almacén, a pesar de que el trabajador expresa que los almaceneros realizan aseo y mantenimiento periódicamente, parece no ser suficiente ya que el almacén no se encuentra en las mejores condiciones debido al tipo de mercadería que maneja la empresa, lo que podría representar con ello daños y perjuicios para algunos otros artículos, entonces se puede identificar que el jefe de almacén no cumple con supervisar constantemente que el área de inventarios se encuentre de manera ordenada, representando con ello un nivel de cumplimiento bajo.

Sintetizando los resultados obtenidos se puede afirmar que, en cuanto a monitoreo de la mercadería y supervisión del personal y orden del almacén, por parte del jefe de almacén se encuentran en un nivel bajo.

Figura 8

Porcentaje de cumplimiento de supervisión y monitoreo



Fuente: Encuesta de supervisión y monitoreo (Anexo 7)

Elaboración: Propia

3.4.2. Número de productos deteriorados.

Dentro del área de inventarios el jefe de almacén cuenta con un registro de mercadería deteriorada (Anexo 12), documento que presenta aquellos productos que se encuentran dañados por distintas razones, cuyo estado dificulta una posible venta.

Si bien algunos de los artículos enlistados en este registro fueron desvalorizados de manera natural por caducidad u obsolescencia, hay otros que llegaron dañados al almacén por falta de una verificación eficaz a la hora de la recepción.

Otro de los motivos que perjudican a la mercadería es la falta de orden y mantenimiento en el almacén que afectan a artículos fáciles de dañar, como ladrillos, tubos y otros productos que se muestran en la Tabla 8.

Tabla 10
Listado de mercadería dañada

Referencia	Producto	Cantidad	Descripción
CONST - 14	LADRILLO ACANALADO	355	Ladrillo rotos y dañados por fuga de agua
CONST - 17	BLOQUE PARA GRASS	200	Bloques rotos
CONST - 22	CEMENTO PACASMAYO EXTRA FORTE	27	Cemento dañado por fuga de agua
CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	25	Fibraforte rajado
PINT - 6	PINTURA CPP	25	Pintura caducada
GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	22	Tubos rotos
ELECT - 8	CANALETA PVC	16	Canaletas rotas
PINT - 9	MASILLA	13	Masilla caducada y seca
PINT - 12	ESMALTE SINTÉTICO	10	Latas de esmalte se encontraron chancadas y latas rotas con pintura derramada.
GASFT - 4	SUMIDERO 4"	6	Sumidero oxidado
HM - 26	WINCHA ALUMINIO	4	Winchas dañadas por óxido
HM - 16	LLAVE MIXTA 9/16"	4	Llaves dañadas por óxido
HM - 3	ALICATE DE PRESION	2	Dañados por óxido
HM - 42	GRAPADORA DE ACERO	2	Grapadora oxidada
MAQ - 2	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 0.5HP	1	Rodamientos dañados
MAQ - 3	BOMBA CENTRIFUGADORA DE 0.85 HP	1	Problema de cableado eléctrico
CONST - 12	PALA CUCHARA	1	Placa doblada

Fuente: Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Elaboración: Propia

La tabla 10 muestra la relación de los productos deteriorados registrados por el jefe de almacén durante los monitoreos y/o al momento de querer alistar un pedido para ejecutar una venta, determinando de esa manera que 17 artículos presentaron deterioros durante el año en diferentes cantidades y por distintos motivos, como roturas, oxidación y daños por parte de una fuga de agua que hubo en el almacén

Lo mencionado últimamente demuestra el bajo nivel de cumplimiento en las actividades de supervisión y monitoreo, que representa pérdidas de mercadería y por ende también pérdida de ingresos para la empresa.

Recapitulando todas las complicaciones encontradas dentro de la empresa se puede destacar el hecho de que el personal no cumple a cabalidad con todas las funciones a su cargo, así mismo se detectó que obvian procedimientos esenciales al momento del ingreso y salida de mercadería, por consiguiente omitían actividades relevantes a la hora de verificar la calidad y cantidad de existencias, desencadenando con ello problemas de sobre stock y quiebre de stock, sumado a eso se identificó la falta de supervisión y monitoreo dentro del área para evitar todas las falencias antes mencionadas.

3.5. Elaboración de una propuesta de mejora para garantizar el cumplimiento del control interno del área de inventario de la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se puede determinar que la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L. tiene un bajo nivel de control interno dentro del área de inventarios debido a omisiones en el cumplimiento de funciones, elusión de algunos procedimientos y deficiencias en la supervisión y monitoreo.

En cuanto al incumplimiento de funciones, se lleva a la ligera por parte del personal, debido a la falta de sanciones previamente implantadas por la empresa que de una manera u otra generen una mayor importancia para los trabajadores cumplir con sus funciones, dichas

sanciones se implicarían también para evitar la falta de ejecución de los procedimientos durante la entrada y salida de mercadería, y de la misma manera garantizar que se cumpla con la supervisión y monitoreo correspondiente dentro del almacén.

De la misma manera no hay estímulos ni incentivos dentro del área que originen un motivo adicional para aumentar el cumplimiento de sus funciones y a la vez mejore la productividad dentro del área.

Otra de las falencias que desencadenan el bajo nivel de control interno se debe a que el área de inventarios no cuenta con un registro propio de entrada y salida de mercadería ya que el Kardex con el que cuenta la empresa es responsabilidad del área de ventas y proveedurías.

Por ello se plantea proponer a la empresa implantar un detallado reglamento de sanciones, un programa de incentivos para el personal, instaurar en el almacén un registro manual de entrada y salida diarias y un documento o nota donde se registre y conste la entrada de mercadería a almacén y el responsable de recepcionarla. Además de plantear charlas al personal para garantizar que conozcan a detalle el manejo y registro de los documentos señalados anteriormente. Así como también capacitaciones enfocadas a la supervisión, manejo y control de mercadería.

3.5.1. Plan de acción.

Tabla 11

Plan de acción

OBJETIVOS	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Generar cambio de conducta del personal.	Disminuir el número de funciones y responsabilidades incumplidas por el personal.	Aplicar sanciones al personal que omite funciones y genera perjuicios dentro de la empresa.	Implementar un reglamento de sanciones.	Gerencia
Motivar al personal.	Aumentar el compromiso del personal en relación al cumplimiento de sus funciones.	Otorgar una bonificación extra en relación al cumplimiento de sus funciones.	Implementar un programa de estímulos e incentivos.	Gerencia
Llevar un control diario de la mercadería.	Tener constancia del 100% de los movimientos de las existencias.	Implementar un registro detallado de entrada y salida de mercadería.	Registrar detalladamente la totalidad de los movimientos de entrada y salida de mercadería.	Área de almacén
Verificar el estado cuantitativo y cualitativo de la mercadería entrante e identificar al responsable de su recepción.	Disminuir el número de irregularidades de los pedidos que ingresan a almacén	Implementar una nota de entrada de mercadería.	Registrar detalladamente fecha, cantidad, estado, responsable de recepción, entre otros datos importantes al momento del ingreso de las existencias.	Área de almacén
Contar con personal capacitado y competente.	El 100% del personal desarrolla de manera óptima sus funciones y conoce el manejo de las herramientas de registro.	Instruir al personal en cuanto a funciones y manejo de registros.	Brindar capacitaciones al personal.	Gerencia

3.5.2. Reglamento de sanciones

REGLAMENTO DE SANCIONES

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Con la finalidad de garantizar el orden, disciplina y cumplimiento de las funciones, procedimientos y normas generales dentro de la empresa se establecen sanciones que se aplicarán dependiendo de la relevancia de la falta cometida.

Las sanciones serán impuestas en base a los siguientes indicadores, los cuales presentan un puntaje basado en la gravedad de la falta.

INTENCIONALIDAD		PERJUICIO		CIRCUNSTANCIA		CONCURRENCIA	
Sin intención	0	Sin daño	0	Necesario	-20	1° oportunidad	10
Intención indirecta (por orden de otro trabajador)	10	Leve	10	Obligatorio	0	2° oportunidad	20
Con intención	20	Grave	20	No necesario	20	3° oportunidad a más	30

En base al puntaje obtenido por la suma de cada indicador se impone la sanción respectiva.

PUNTAJE	SANCIÓN
10 - 20	Amonestación verbal (Llamada de atención)
30	Amonestación escrita (Memorándum)
40 - 50	Amonestación económica (Multa)
60 - 70	Suspensión (Sin goce de haber)
80 a más	Despido

Listado de infracciones:

REFERENCIA	INFRACCIÓN
AG-INV	ASPECTOS GENERALES
AG-INV-1	No emplear la vestimenta adecuada en el centro de labores (Pantalón jean, zapatos punta de acero y mascarilla para polvo)
AG-INV-2	Ejecutar actos ajenos a sus funciones dentro del horario y centro de labores.
AG-INV-3	Realizar actividades que pongan en riesgo la integridad y/o vida de los demás trabajadores
AG-INV-4	Poseer objetos que pongan en riesgo la integridad y/o vida de los demás trabajadores
AG-INV-5	Compartir información referente a la empresa que no sea de dominio público.
AG-INV-6	Retirarse del centro de labores sin aviso ni autorización previa.
AG-INV-7	Brindar acceso a personas ajenas a la empresa a las áreas del centro de labores.
AG-INV-8	Realizar actos discriminatorios y/o acosos hacia el personal.
AG-INV-9	Discutir de manera inapropiada en el centro de labores. (Pelear, amenazas y hostigamiento)
AOP-INV	ASPECTOS OPERATIVOS
AOP-INV-1	Desconocer sus deberes impuestos en el documento de funciones.
AOP-INV-2	No realizar monitoreo de mercadería y toma de inventario periódicamente.
AOP-INV-3	No supervisar correctamente al personal a cargo.
AOP-INV-4	No supervisar el estado, orden y clasificación de artículos en almacén.
AOP-INV-5	No realizar informes y/o reportes de mercadería dañada.
AOP-INV-6	No velar por el cuidado y limpieza del almacén.
AOP-INV-7	No emitir reportes al gerente y/o jefe inmediato.
AOP-INV-8	Faltar a reuniones pactadas con trabajadores, proveedores o clientes.
AOP-INV-9	Negar apoyo a compañeros de trabajo.
AOP-INV-10	No corroborar mercadería entrante con reporte del área de proveeduría.
AOP-INV-11	No verificar calidad y estado de la mercadería entrante.

AOP-INV-12	No verificar la cantidad de la mercadería entrante.
AOP-INV-13	No controlar y/o registrar diariamente la mercadería
AOP-INV-14	No realizar limpieza y mantenimiento constante en almacén.
AOP-INV-15	Alistar y entregar pedidos de manera incorrecta.
AOP-INV-16	No acudir punto de recojo de mercadería.
AOP-INV-17	No velar por el cuidado y mantenimiento del camión de carga.
AOP-INV-18	Utilizar camión para uso personal.
AOP-INV-19	Extraviar mercadería.
AOP-INV-20	Dañar mercadería, mobiliario o las instalaciones del centro de labores.

3.5.3. Programa de incentivos

PROGRAMA DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS

El siguiente programa consiste en el otorgamiento de una bonificación extraordinaria por parte de la empresa Ferrtek y Servicios E.I.R.L. con la intención de fomentar el correcto cumplimiento de las funciones y motivar el incremento de la productividad por parte del personal.

La bonificación consiste en un monto fijo, cuyo porcentaje de otorgamiento depende del cumplimiento de funciones, desempeño del trabajador y méritos obtenidos.

Bonificación	(Monto a tratar con gerente)
--------------	------------------------------

Los criterios y puntuación se desarrollan de la siguiente manera.

Puntaje	Nivel de desempeño
0	Nunca
1	A veces
2	Casi siempre
3	Siempre

Calificación	Desempeño	Porcentaje de bonificación
01 - 12	Malo	0%
12- 25	Bueno	50%
25- 39	Excelente	100%

MÉRITOS	0	1	2	3
Utiliza la vestimenta adecuada dentro del centro de labores.				
Demuestra valores y ética durante el horario laboral.				
Realiza monitoreo y supervisión de mercadería.				
Supervisa el personal a cargo.				
Presenta informes y/o reportes de manera oportuna.				
Vela por el cuidado y mantenimiento del almacén.				
Asiste a reuniones pactadas con trabajadores, proveedores o clientes.				
Apoya al personal del área.				
Detecta oportunamente falencias en mercadería entrante a almacén.				
Controla y registra diariamente el movimiento de mercadería.				
Alista y entrega pedidos de manera correcta.				
Acude a punto de recojo de mercadería.				
Custodia eficientemente la mercadería.				
CALIFICACIÓN DE DESMPENÑO				

3.5.4. Registro manual de entrada y salida de almacén.

El siguiente formato servirá para que el personal del área de inventarios lleve un control y registro diario que refleje de manera más fiable los movimientos de entrada y salida de mercadería, y facilite el contraste con el Kardex del área de ventas y proveeduría cuando se lleve a cabo la toma de inventarios. El formato será impreso y anillado o empastado para ser colocado en el almacén y sea de fácil acceso para los trabajadores.

En dicho registro se asentarán datos como la fecha, el código del producto, el producto, el tipo de movimiento (entrada y salida), la cantidad y finalmente las iniciales o firma del responsable que llevará a cabo dicha acción.

3.5.5. Nota de entrada de mercadería

La nota de entrada a almacén servirá de ayuda para generar un mayor control sobre los bienes que ingresen, debido a que en este documento se registrarán los productos, las cantidades, el estado de la mercadería y también se detallará al responsable de la recepción y verificación de las existencias para que quede constancia en casos de que se filtré artículos en mal estado o que no correspondan con lo solicitado.

NOTA DE ENTRADA A ALMACÉN

FECHA _____
 REPORTE _____
 PROVEEDOR _____
 RUC _____

GUÍA DE REMISIÓN	
SERIE	NÚMERO

CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	OBSERVACIÓN

RECEPCIONÓ _____
 VERIFICÓ _____

FIRMA _____
 FIRMA _____

3.5.6. Capacitaciones

Las charlas se enfocarán, en primer lugar, para hacer de conocimiento la implementación de los nuevos documentos y registros que se llevarán a cabo dentro de la empresa. De la misma manera se plantea proponer capacitaciones hacia el personal en temas relacionados a la supervisión, manejo y control de artículos de ferretería y materiales de construcción.

Tabla 12

Cuadro de charlas y capacitaciones

Charla y/o Capacitación	Temas	Encargado
Referente al Reglamento de sanciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de infracciones. • Conocimiento de sanciones. • Método de gradualidad de la sanción. 	Gerencia
Referente al programa de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la bonificación extra. • Conocimiento de méritos. • Método de gradualidad del incentivo. 	Gerencia
Referente al registro de entrada y salida de almacén.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir la importancia del registro. • Instruir el correcto registro en cuanto a fecha, código de producto, producto, tipo de movimiento (entrada/salida), cantidad y responsable. 	Gerencia
Referente a la nota de entrada de mercadería.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir la importancia de la nota. 	Gerencia

	<ul style="list-style-type: none"> • Instruir el correcto registro en cuanto a fecha, reporte, producto, proveedor, RUC, guía de remisión, código de producto, producto, cantidad, observaciones y responsable de recepción. 	
Capacitaciones a nivel operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y control de bienes de ferretería y materiales de construcción. • Cuidado y manejo de mercadería. • Tomas de inventario. • Normas de seguridad laboral. • Prevención de accidentes 	Empresas especializadas en capacitaciones y consultoría (Ejemplo: AMV Consultores)

Con el fin de que el personal tome en serio la importancia de cumplir con todas las actividades y procedimientos a cargo, se plantea instaurar un programa de incentivos para que los trabajadores consideren que el correcto cumplimiento de sus responsabilidades no solo beneficiará a la empresa sino también a cada uno de ellos de manera independiente. Así mismo, la falta de enfoque y compromiso con su papel dentro de la organización se podrá evitar y/o penalizar mediante amonestaciones según lo establecido en el reglamento de sanciones. Además, para poder llevar un control detallado de los movimientos dentro del almacén se llevará un registro de entrada y salida de existencias que servirá para contrastar la información con el Kardex que se lleve en el área de ventas y proveeduría, como complemento dicho registro se llevará una nota de entrada al almacén para poder tener un detalle pormenorizado de la cantidad y calidad de la mercadería entrante, así como también

se identificará al responsable de su revisión y custodia. Finalmente, las capacitaciones servirán para que todo aquel trabajador que esté involucrado directamente con el área de almacén tenga conocimientos de supervisión, control y manejo de bienes de ferretería.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Una vez evaluado el nivel de cumplimiento de las funciones del personal de almacén, se identificó que los 4 trabajadores ejecutan adecuadamente, en promedio, cerca de la mitad de las funciones estudiadas, exactamente un 56% (tabla N°3), esto debido a que la empresa no otorga ningún tipo de estímulo hacia el personal que ayude de cierta manera a maximizar su productividad, ni mucho menos tiene un documento donde se establezcan las faltas en las que pueden incurrir los empleados y las penalidades en consecuencia de ello, por lo cual se propone la implementación de un programa de incentivos que conceda una bonificación extraordinaria correspondiente a su desempeño dentro del trabajo y un reglamento de sanciones que permita garantizar el orden, disciplina y cumplimiento de las funciones correspondientes. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Bueno y Camacho (2017), quienes durante la investigación consideraron que el cumplimiento de las funciones y actividades por parte del personal del área de inventarios de la empresa evaluada se encontraba en un nivel medio según la escala de calificación, por lo que recomendaron mejorarlo mediante la comunicación, capacitación y la entrega de incentivos para que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa. Es por ello que Rivas (2011) comenta que, para tener un eficiente control interno es fundamental que los integrantes de la empresa, tanto administradores como empleados, tomen actitudes favorables en cuanto a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, debido a que en eso se basa un sólido ambiente de control.

Respecto al nivel de cumplimiento de los procedimientos de stock se describió que de los 10 procedimientos, en total entre entrada y salida de mercadería, los almaceneros llevaban a cabo 8, dando lugar a un 80% (Tabla N°5), un promedio relativamente alto pero

en el que se omiten 2 acciones muy importantes como la verificación de la cantidad y la comprobación de la calidad de los artículos entrantes, además se identificó que el 34% de los productos no cuentan con un stock aceptable dentro de la empresa, específicamente el 20% de las existencias se encuentran con sobre stock (Tabla N°6) y el 14% restante con quiebre o faltante de stock (Tabla N°7), reconociendo a la vez que dentro del área de inventarios no se lleva un registro diario de movimientos de mercadería debido a que la información de stock fue recolectada del Kardex a cargo del área de ventas y proveeduría, en base a lo anteriormente mencionado se propone que dentro del almacén se lleve un registro manual que facilite el control diario de las existencias, también se sugiere que al momento de que se recepciona la mercancía entrante se llene un formato denominado “Nota de entrada de mercadería” donde se especifique al responsable de la recepción y verificación de los bienes. Estos resultados se confrontan con los obtenidos por Salazar (2017) en cuyo estudio encontró que el 83% de los trabajadores del área de inventarios de la empresa Consorcio Pana Cars S.A.C afirmaban que no se cumplía con un control competente durante la entrada y salida de mercadería, además el 63% del personal evaluado señaló que no cuentan con un documento que sirva para registrar y respaldar los movimientos de las existencias dentro del almacén, concluyendo así que la carencia de un registro diario y actualizado genera como consecuencia inexactitudes en la información de stocks. Lo que resulta similar a los resultados obtenidos por Hernández y Zegarra (2017), quienes encontraron que dentro la empresa P&A La Muralla E.I.R.L. existen inexactitudes en cuanto a los saldos de inventarios debido a falencias relacionadas con los procedimientos de verificación durante la entrada y salida de existencias, por lo cual propusieron mejorar los procedimientos de control, de manera que permitan medir, cuantificar y registrar los movimientos de la mercadería. Es por ello que Arens, Elder y Beasley (2007), afirma que la inspección de la cantidad y calidad de mercadería que se recepciona es uno de los procesos

del ciclo de inventarios más relevantes, por lo que se debe realizar de manera minuciosa y a la vez es fundamental preparar un documento de recepción, de igual forma es necesario llevar un registro transparente de la cantidad, descripción y fecha de todos los movimientos de las existencias.

En cuanto a las actividades de supervisión y monitoreo se determinó que tienen un nivel de cumplimiento de 57% (Tabla 9) por parte del jefe de almacén, lo cual quedó demostrado debido a que los monitoreos y tomas de inventario no se hacen muy seguido y muchas veces no se concluyen, además se interpreta por los resultados de los primeros indicadores que no se realiza una supervisión idónea al personal en el cumplimiento de sus funciones, también se identificó que el almacén no se encuentra en buenas condiciones, en cuanto a orden y limpieza, generando de esa manera daños y deterioros en las existencias. Estos guardan relación con los obtenidos por Rodríguez y Torres (2014), quienes encontraron que la empresa Famifarma S.A.C. cuenta con una deficiente supervisión y control de los procesos y funciones dentro del área de inventarios, también identificaron que no se llevan a cabo tomas físicas de mercadería de manera constante, por lo que no se puede contar con información oportuna y confiable, lo cual genera inconvenientes para alcanzar los objetivos de la organización. Mientras que Lozano (2018), en su estudio identificó que la empresa Mencia Acosta E.I.R.L., sí realiza supervisiones de manera continua para evaluar que los empleados cumplan íntegramente sus funciones, da seguimiento a la mercadería y generalmente supervisa de forma imprevista con la intención de detectar problemas potenciales que afecten la operatividad de la empresa y de esa manera continuar con el curso normal de las operaciones sin mayores inconvenientes. Así mismo Aguirre y Armenta (2012) indican que para mantener un eficiente control interno se necesita de supervisiones y evaluaciones continuas que permitan proporcionar una razonable seguridad sobre la

eficiencia y eficacia de las operaciones dentro de la empresa con el fin de prevenir o detectar falencias en el ciclo normal de operación.

4.2. Limitaciones

Durante el desarrollo del presente trabajo se encontraron diversas limitaciones, a nivel interno, en la empresa resultó complejo validar información debido a los desfases e inconsistencias de los datos y registros que se manejan. Otro factor limitante fue la poca interacción de manera directa con los trabajadores, especialmente los almaceneros, quienes en algunas oportunidades evitaban o desviaban las consultas que de una modo u otro podían evidenciar deficiencias en el cumplimiento de sus actividades. A nivel externo, las restricciones y protocolos instaurados por motivos de la coyuntura actual no permitieron un mayor acercamiento y análisis en la operatividad de la empresa.

4.3. Conclusiones

- Al identificar el nivel de cumplimiento del control interno del área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L. se concluyó según los resultados obtenidos, que cuenta con un bajo nivel de cumplimiento debido a que el personal no realiza a cabalidad con las funciones establecidas, durante los procedimientos que se llevaban a cabo para el manejo de stock se omiten acciones de gran importancia y además no se lleva una supervisión y monitoreo eficiente dentro del almacén. Por ello se plantea la integración de un programa de incentivos, reglamento de sanciones y registros que permiten llevar un control y monitoreo sobre los trabajadores y la mercadería.
- Al identificar el nivel de cumplimiento de las funciones del personal, se concluyó que los trabajadores cumplen solo con el 56% de sus funciones, un porcentaje bajo comparado con lo esperado por toda empresa.
- Al describir el nivel de cumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo de stock se concluyó que los almaceneros cumplen con la mayoría, exactamente

el 80%, sin embargo, se omiten 2 acciones muy importantes, como la verificación de la cantidad y la calidad de la mercancía entrante.

- Al determinar el nivel de cumplimiento de la supervisión y monitoreo dentro del almacén se concluyó que se cumple solo con el 57% de las funciones relacionadas a ello, identificando a la vez distintas falencias que evidenciaron que los controles no se cumplían de manera adecuada debido a que los monitoreos y tomas de inventario no se realizan de manera constante y generalmente no se concluyen.
- Con el propósito de mejorar el control y manejo de la mercadería se propone la implementación de un programa de incentivos con la intención de fomentar el correcto cumplimiento de las actividades y motivar el incremento de la productividad por parte del personal, instaurar un reglamento de sanciones con la finalidad de garantizar el orden, disciplina y cumplimiento de las funciones, también un formato para que el personal del área de inventarios lleve un control y registro diario que refleje de manera más fiable los movimientos de entrada y salida de mercadería y finalmente una nota de entrada a almacén servirá de ayuda para generar un mayor control sobre los bienes que ingresen.

REFERENCIAS

- Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas de México. *Revista El Buzón de Pacioli*. Vol. 12(76), pp. 1 – 17. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Arens, A., Elder, R. y Beasley, M. (2007). Auditoria: Un enfoque integral. [Versión del libro electrónico como Adobe Digital Edition] Doi: <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Benites, L, Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M. y Juica, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *REVISTA DE MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA Y LA EMPRESA*. Vol. 29, pp. 208 – 236. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7426429>
- Bueno, D. y Camacho, K. (2017). Incidencia del control interno de inventarios del servicio de distribución de gas doméstico SOLGAS en la utilidad bruta de la empresa Multiservicios Camacho S.R.L., provincia San Marcos, 2016 (Tesis de grado). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10644/Bueno%20Llanos%2c%20Dreisy%20Mariela%20-%20Camacho%20Lezma%2c%20Karen%20Lizeth.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bustos, C. y Chacón, G. (2007). El MRP en la gestión inventarios. *Visión General*, Vol. 1, pp.5-17. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545875010>

- Díaz L., Torruco U., Martínez M. y Varela M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*. Vol. 2(7), pp. 162-167. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Guevara, J. (2017). Sistema de control interno para el manejo de inventario de la ferretería “San Antonio”, de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6986/1/PIUICYA031-2017.pdf>
- Hernández, L. y Zegarra, N. (2017). Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016. (Tesis de grado). Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/709/Liliana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- International Accounting Standards Board. (1993). Inventarios (NIC 2). https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf
- Lozano, H. (2018). Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.”- Cañete, 2017. (Tesis de grado). Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8341/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EMPRESAS_SECTOR_COMERCIO_LOZANO_CANARI_HECTOR_SAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malagón, G., Morales, J., Ruiz, M., Malagón, A., Calderón, N., Santos, A. y Amador, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque Cualitativo y Cuantitativo. *EUROPEAN SCIENTIFIC JOURNAL*. Vol. 10, pp. 523 – 528. Recuperado de: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/3477>

Morales, F. (2014). Tipos de investigación científica Frank morales. [Publicación de blog].

Recuperado de: <https://antropologiaparatodos.wordpress.com/2014/10/02/tips-de-investigacion/>

Novo, C. (2016). Procedimiento de control interno para el ciclo de Inventario. *3C Empresa*,

Vol. 5(4), pp. 32-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6115142>

Peña, T. y Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. Vol. 16*, pp. 55 – 81. Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/17138/1/ICS16%20p55-82dos.pdf>

Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control interno. *Telos*, *Vol. 7(3)*, pp. 483 - 495.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318837010.pdf>

Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos.

MEDISAN, Vol. 14(5), pp. 586 - 590. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001>

Ramón, J. (2014). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc, Vol. 11(22)*,

pp. 81 – 87. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>

Red PYMES-Cumex (2010). Un estudio comparativo del perfil financiero y administrativo

de las pequeñas empresas en México: Entidades del estado de México, Hidalgo, Puebla, Sonora y Tamaulipas. Resultados finales. *Universidad La Salle, Vol. 9(33)*, pp. 5-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34213111001>

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado. (30 de Octubre de 2008).

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/normativa/RC_458-2008-CG.pdf

- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 4(8)*, pp. 115-136. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Rodríguez, P. y Torres, J. (2014). Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014 (Tesis de grado). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%c3%8dGUEZ_MA_RISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf
- Salazar, M. (2017). Propuesta de un sistema de control interno en almacén para mejorar la gestión de inventarios de Consorcio Panacars S.A.C. (Tesis de grado). Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10471/Tesis_5_9980.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez, G. (2018). Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de grado). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15540/1/UPS-GT002144.pdf>
- Toro, L. y Bastidas, V. (2011). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia Et Technica, Vol. 16(49)*, pp. 85-91. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84922625015>
- Tovar, E. (2014, 3 de Diciembre). Control interno de los inventarios. [Publicación de blog]. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública, Vol. 43(3)*, pp.648-649. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>


ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN	
¿Cuál es el nivel de cumplimiento del control interno en el área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo en el año 2022?	Identificar el nivel de cumplimiento del control interno en el área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo en el año 2022.	Identificar el nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores encargados del área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo, en el año 2022.	Funciones del personal	Nº de funciones del personal	Tipo de investigación: Descriptiva	
				% de cumplimiento de funciones		
		Describir el nivel de cumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo del stock de los artículos de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo, en el año 2022.	Stock de mercadería	Nº de procedimientos de stock	Población: trabajadores, mercaderías, reportes, y registros del área de inventarios de la empresa.	
				% de cumplimiento de procedimientos de stock		
				% de artículos con sobre stock		Muestra: trabajadores, mercaderías, reportes, y registros del área de inventarios
				% de artículos con quiebre de stock		
		Determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo que se realizan en el almacén de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo, en el año 2022.	Supervisión y monitoreo	% de cumplimiento de actividades de supervisión y monitoreo	Técnica: Encuesta - Análisis documental	
				Nº de productos deteriorados		Instrumento: Ficha de análisis, guía de entrevista, ficha de observación

ANEXO N° 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTO

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Control Interno en el área de inventarios de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L., Trujillo, 2019.		
Línea de investigación:		Desarrollo sostenible y gestión empresarial		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Control interno del área de inventarios		
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	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Nombre completo: Cecilia Fhon Núñez		 Firma del Experto		
DNI: 18087422				
Profesión: Contadora Pública				
Grado: Magister				

ANEXO N°3

DOCUMENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

FUNCIONES DEL PERSONAL

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

El presente documento se le hace de conocimiento al personal en general perteneciente a la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L., acá se encontrará detalladamente aspectos generales en relación a sus actividades y de la misma manera la funciones de cada puesto de trabajo y los procedimientos que se deben seguir mientras se encuentren en horario laboral.

Cada uno de los trabajadores debe tener pleno conocimiento sobre lo planteado en este manual para proceder correctamente y actuar en base a lo estipulado. De lo contrario al incumplir y/o ignorar sus funciones se procederá a determinar la respectiva sanción.

ASPECTOS Y RESPONSABILIDADES GENERALES:

HORARIO:

- 8:00 am – 1:00 pm y 3:00 pm – 6:00 pm
- Tiempo de tolerancia : 15 minutos
- Marcar tarjeta de control de asistencia y salida

DÍAS LABORABLES:

- Lunes – sábado (Exceptuando feriados)
- Opción de negociar domingos y Feriados

VESTIMENTA:

- Pantalón Jean
- Zapatos punta de acero
- Mascarilla para polvo (de ser necesario)

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

PUESTO: Gerente

FUNCIONES:

- El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.
- Toma de decisiones.
- Dirigir y planificar las actividades a realizar en Ferretex y Servicios E.I.R.L.
- Supervisar que el desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores se cumpla eficiente y eficazmente.
- Controlar y manejar los recursos de la empresa.
- Crear estrategias que permitan asegurar el crecimiento de la empresa.
- Comunicarse constantemente con todas las áreas de la empresa.
- Realizar negociaciones con clientes y proveedores importantes.
- Evaluación de resultados obtenidos en la empresa.
- Autorización de contrataciones de proveedores.
- Contratar personal capacitado en caso de ser necesario.
- Implantar medidas sancionatorias en caso de ser necesario.
- Revisión general de inventario.
- Revisión y aprobación de créditos.
- Ejecutar pagos de personal.
- Coordinar capacitaciones.

FUNCIONES DEL PERSONAL. 2

PUESTO: Jefe de almacén

FUNCIONES:

El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.

Monitoreo constante de mercadería.

Realizar toma de inventario periódicamente.

Tabular información de toma de inventarios.

Analizar diferencias entre el sistema y el inventario físico.

Supervisar el cumplimiento de las funciones de personal a cargo.

Supervisar que la mercadería esté en buen estado, ordenada y clasificada apropiadamente.

Monitorear cantidad y calidad de mercadería que entra a almacén.

Realizar informe de mercadería dañada.

Velar por el cuidado y limpieza del almacén.

Comunicación directa y frecuente con almaceneros.

Emitir reportes al gerente.

Asistir a reuniones con proveedores y clientes.

Coordinar pedidos de mercadería con el gerente.

Brindar apoyo a los almaceneros.

Mantener comunicación constante con el personal del área.

Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

PUESTO: Almacenero

FUNCIONES:

- El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.
- Descargar mercadería.
- Recepción de mercadería.
- Ordenar y clasificar la mercadería correspondientemente.
- Corroborar cantidad de mercadería que entra a almacén.
- Corroborar calidad de mercadería que entra a almacén.
- Reportar mercadería dañada que entre a almacén.
- Controlar y registrar diariamente la entrada y salida de mercadería.
- Emitir informe de movimiento de mercadería a jefe de almacén.
- Identificar mercadería deteriorada en almacén.
- Reportar informe de mercadería deteriorada a jefe de almacén.
- Realizar limpieza y mantenimiento constante al almacén.
- Apoyo a jefe de almacén en toma de inventario.
- Preparar y alistar pedidos.
- Entrega de mercadería a cliente.
- Atención al cliente.
- Mantener comunicación constante con el personal del área.
- Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.

FUNCIONES DEL PERSONAL.

4

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

PUESTO: Conductor de camión de carga

FUNCIONES:

- El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.
- Recojo de mercadería de proveedores en caso sea necesario.
- Descargar mercadería.
- Apoyar en el ordenamiento y clasificación de mercadería.
- Realizar limpieza y mantenimiento constante al almacén.
- Transporte de mercadería para los clientes en caso sea necesario.
- Cuidar el buen estado y funcionamiento del camión.
- Velar por el mantenimiento correspondiente del camión.
- Apoyar en la Identificación de mercadería deteriorada en almacén.
- Apoyo a almaceneros en funciones en caso de ser necesario.
- Mantener comunicación constante con el personal del área.
- Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.

FUNCIONES DEL PERSONAL. 5

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.

PUESTO: Encargado de ventas y proveeduría

FUNCIONES:

- El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones.
- Emisión de comprobantes de pago.
- Cobro a los clientes en efectivo y tarjetas.
- Coordinar pagos de clientes mediante transferencias.
- Realizar arqueo de caja con frecuencia.
- Registro de compras y ventas.
- Coordinar con jefe de almacén sobre faltante y exceso de mercadería.
- Cotización de proveedores.
- Emisión de órdenes de compra a proveedores.
- Pago de proveedores.
- Solicitar cambio a proveedores en caso de mercadería dañada.
- Ordenar y archivar todo comprobante de pago de compra y venta.
- Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.

FUNCIONES DEL PERSONAL. 6

PROCEDIMIENTO DE COMPRA Y VENTAS

COMPRA	VENTAS
1. Realizarla revisión y evaluación del registro de inventarios	1. Atender consulta y/o pedido de cliente.
2. Identificar artículos que figuren en el registro con faltante de stock.	2. Consultar en el registro de inventario.
3. Verificar información con el jefe de almacén o almaceneros en caso de que no se encuentre su jefe inmediato.	3. Verificar información con el jefe de almacén o almaceneros en caso de que no se encuentre su jefe inmediato.
4. Alistar pedido (artículos, especificaciones y cantidad)	4. Solicitar a almacenero que aliste el pedido.
5. Solicitar cotización a proveedores registrados mediante email o llamada telefónica.	5. Se acuerda tipo de pago, lugar y tiempo de entrega.
6. Evaluar cotizaciones y consultar con gerente.	6. Se cobra (En caso de ser venta al contado).
7. Elegir proveedor conveniente.	7. Se emite comprobante de pago.
8. Confirmar pedido mediante email o llamada telefónica.	8. Se entrega mercadería o se envía según lo acordado.
9. Acordar tipo de pago y tiempo de entrega.	9. Se registra la mercadería que sale de almacén en el registro de inventarios.
10. Cancelar (En caso de ser compra al contado).	
11. Recibir pedido en almacén o indicar a conductor de camión de carga el lugar y hora de recojo.	
12. Verificar que la mercadería entrante a almacén cumpla con lo solicitado.	
13. Archivar comprobante de pago.	
14. Registrar la mercadería entrante en el registro de inventarios.	

ANEXO N° 4

ENTREVISTA A JEFE DE ALMACÉN

FICHA DE ENCUESTA

ÁREA: Almacén

CARGO: Jefe de almacén

NOMBRE DE ENCUESTADO: C.A.A.R.

Responder detalladamente cada pregunta planteada en la entrevista en base a sus conocimientos y experiencias dentro de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.

1. ¿La empresa cuenta con un manual o documento donde se especifique las funciones y/o responsabilidades que debe cumplir el personal?

Cuando empecé a laborar en Ferretex el gerente me comunicó cuales iban a ser mis funciones dentro de la empresa, además de indicarme que había un documento donde se detallaban las funciones de cada trabajador, el cuál debía leer y reñirme en base a eso, también debía hacerle presente al personal que tengo a mi cargo sobre dicho documento y su ubicación, que ahora se encuentra en una repisa situada entre el almacén y el área de ventas

2. ¿Supervisa el cumplimiento de las funciones del personal que tiene a cargo?

Claro, es una de mis funciones, de vez en cuando observo a los muchachos y la verdad, ellos hacen muy bien su trabajo, conocen sus funciones y las actividades que deben desarrollar dentro del horario laboral, Por supuesto siempre hay uno que otro error o imprevisto pero mayormente se soluciona con facilidad.

3. ¿Realiza toma de inventarios regularmente?

Sí, periódicamente junto con los almaceneros realizamos conteo y verificación de algunos productos en el almacén, hay casos en los que no se puede terminar de realizar la toma a toda la mercadería debido a que por ejemplo, los chicos tienen que ir junto con el conductor del camión a despachar algún pedido, o yo tengo que salir a hablar con proveedores o clientes y por lo tanto no se concluye el conteo.

4. ¿Se identifica y reporta la mercadería dañada y/o deteriorada?

Uno de los principales problemas que tenemos es que generalmente no se hace una revisión pormenorizada a la mercadería que entra al almacén lo cual genera consecuencias en el área de ventas porque hay veces en las que figura mercadería en el sistema pero en el almacén dicha cantidad es menor ya que algunos productos se encuentran dañados y no es posible ofrecerlos al cliente.

En cuanto a la mercadería deteriorada, si tenemos un registro, no muy amplio, pero si con mercadería relativamente costosa como lo son las electrobombas de centrifugación que no se venden muy seguido y por ende con el paso del tiempo se van malogrando.

5. ¿Realiza supervisión al orden, clasificación y limpieza al almacén?

El almacén en cuanto a productos si se encuentra relativamente ordenado, lo que pasa es que al ser una ferretería y trabajar con cemento, ladrillos, arena, fierros y tubos es difícil mantener un orden y limpieza permanente, pero efectivamente los almaceneros realizan su mantenimiento y limpieza con regularidad para poder facilitar el tránsito y la identificación de la mercadería.

6. ¿Qué procedimientos se llevan a cabo durante la entrada y salida de mercadería?

Cuando ingresa mercadería al almacén, es recepcionada por los almaceneros, los cuales deben en primer lugar verificar que sea la mercadería solicitada según el reporte del área de ventas y proveeduría, luego verificar que sea la cantidad correcta, que los productos sean de calidad y se encuentren en perfectas condiciones, una vez que constatan lo que mencioné anteriormente, se le comunica al área de proveeduría, en caso de que la mercancía no cumpla con lo requerido también se le informa inmediatamente al área de proveeduría para que gestionen la devolución, finalmente la mercadería es ordenada y colocada en sus lugares correspondientes.

En cuanto a la salida de los productos del almacén, atendiendo al pedido del área de ventas se examina si se cuenta con la mercadería solicitada, una vez confirmado el pedido se alista, verificando que la mercadería a entregar esté en perfectas condiciones, luego se entrega el pedido o se envía en el camión.

7. ¿La compra y ventas de mercadería es netamente responsabilidad del área de ventas y proveeduría?

Correcto, aunque para realizar estas actividades se hace una previa coordinación conmigo, el encargado de esa área es el responsable de registrar el ingreso y salida de mercadería, de hacer los pedidos de compras y gestionar los reclamos o devoluciones, en cuanto a las ventas también es el responsable de encargarse de ello, pero frecuentemente los almaceneros lo apoyan cuando es necesario.

ANEXO N° 5

ENCUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTOS

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: ALMACENERO

NOMBRE DE ENCUESTADO: J. M .R. R.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Se encarga de la recepción de la mercadería nueva que entra en el almacén de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.?

SI COMENTARIO

NO

2. ¿Verifica que la mercadería sea la correspondiente con el reporte del área de proveeduría?

SI COMENTARIO

NO

3. ¿Verifica la cantidad de la mercadería entrante?

SI COMENTARIO

NO

4. ¿Verifica que la mercadería entrante sea de calidad y se encuentre en buen estado?

SI COMENTARIO

NO

5. ¿Comunica el ingreso de mercadería al área de proveeduría?

SI COMENTARIO

NO

6. ¿clasifica y ordena la mercadería?

SI COMENTARIO

NO

7. ¿Atiende los pedidos o consultas por parte del área de ventas?

SI COMENTARIO

NO

8. ¿Corroborar que la mercadería solicitada se encuentre disponible?

SI COMENTARIO

NO

9. ¿Se encarga de alistar el pedido solicitado?

SI COMENTARIO

NO

10. ¿Se encarga de entregar o enviar pedido con conductor de camión de carga?

SI COMENTARIO

NO

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: ALMACENERO

NOMBRE DE ENCUESTADO: E. S. F. C.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Se encarga de la recepción de la mercadería nueva que entra en el almacén de la empresa Ferretex y

Servicios E.I.R.L.?

SI

COMENTARIO

NO

2. ¿Verifica que la mercadería sea la correspondiente con el reporte del área de proveeduría?

SI

COMENTARIO

NO

3. ¿Verifica la cantidad de la mercadería entrante?

SI

COMENTARIO

NO

4. ¿Verifica que la mercadería entrante sea de calidad y se encuentre en buen estado?

SI

COMENTARIO

NO

5. ¿Comunica el ingreso de mercadería al área de proveeduría?

SI

COMENTARIO

NO

6. ¿clasifica y ordena la mercadería?

SI

COMENTARIO

NO

7. ¿Atiende los pedidos o consultas por parte del área de ventas?

SI

COMENTARIO

NO

8. ¿Corroborar que la mercadería solicitada se encuentre disponible?

SI

COMENTARIO

NO

9. ¿Se encarga de alistar el pedido solicitado?

SI

COMENTARIO

NO

10. ¿Se encarga de entregar o enviar pedido con conductor de camión de carga?

SI

COMENTARIO

NO

ANEXO N° 6

ENCUESTA DE FUNCIONES A PERSONAL DE ALMACÉN

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: JEFE DE ALMACÉN

NOMBRE DE ENCUESTADO: C. A. A. R.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones que le corresponde realizar dentro de la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L.?

SI
NO

COMENTARIO

2. ¿Ordena y clasifica la mercadería correspondientemente?

SI
NO

COMENTARIO

3. ¿Controla y registra la mercadería que entra y sale de almacén?

SI
NO

COMENTARIO

4. ¿Corroborar la cantidad de mercadería que entra al almacén?

SI
NO

COMENTARIO

5. ¿Corroborar la calidad de mercadería que entra al almacén?

SI
NO

COMENTARIO

6. ¿Identifica y reporta la mercadería dañada que entra a almacén?

SI
NO

COMENTARIO

7. ¿Identifica e informa mercadería deteriorada en el almacén?

SI
NO

COMENTARIO

8. ¿Realiza limpieza y mantenimiento constante a almacén?

SI
NO

COMENTARIO

9. ¿Mantiene comunicación constante con el personal del área?

SI
NO

COMENTARIO

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: ALMACENERO

NOMBRE DE ENCUESTADO: E. S. F. C.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones que le corresponde realizar dentro de la empresa Ferretek y Servicios E.I.R.L.?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input type="checkbox"/>		
2. ¿Ordena y clasifica la mercadería correspondientemente?

SI	<input type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿Controla y registra la mercadería que entra y sale de almacén?

SI	<input type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Corroborra la cantidad de mercadería que entra al almacén?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input type="checkbox"/>		
5. ¿Corroborra la calidad de mercadería que entra al almacén?

SI	<input type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
6. ¿Identifica y reporta la mercadería dañada que entra a almacén?

SI	<input type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿Identifica e informa mercadería deteriorada en el almacén?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input type="checkbox"/>		
8. ¿Realiza limpieza y mantenimiento constante a almacén?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input type="checkbox"/>		
9. ¿Mantiene comunicación constante con el personal del área?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	COMENTARIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NO	<input type="checkbox"/>		

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: ALMACENERO

NOMBRE DE ENCUESTADO: J. M . R. R.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones que le corresponde realizar dentro de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.?
SI COMENTARIO
NO
2. ¿Ordena y clasifica la mercadería correspondientemente?
SI COMENTARIO
NO
3. ¿Controla y registra la mercadería que entra y sale de almacén?
SI COMENTARIO
NO
4. ¿Corroborar la cantidad de mercadería que entra al almacén?
SI COMENTARIO
NO
5. ¿Corroborar la calidad de mercadería que entra al almacén?
SI COMENTARIO
NO
6. ¿Identifica y reporta la mercadería dañada que entra a almacén?
SI COMENTARIO
NO
7. ¿Identifica e informa mercadería deteriorada en el almacén?
SI COMENTARIO
NO
8. ¿Realiza limpieza y mantenimiento constante a almacén?
SI COMENTARIO
NO
9. ¿Mantiene comunicación constante con el personal del área?
SI COMENTARIO
NO

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: CONDUCTOR DE CAMIÓN DE CARGA

NOMBRE DE ENCUESTADO: G. H. Q.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones que le corresponde realizar dentro de la empresa Ferretex y Servicios E.I.R.L.?
SI COMENTARIO
NO
2. ¿Ordena y clasifica la mercadería correspondientemente?
SI COMENTARIO
NO
3. ¿Controla y registra la mercadería que entra y sale de almacén?
SI COMENTARIO
NO
4. ¿Corroborar la cantidad de mercadería que entra al almacén?
SI COMENTARIO
NO
5. ¿Corroborar la calidad de mercadería que entra al almacén?
SI COMENTARIO
NO
6. ¿Identifica y reporta la mercadería dañada que entra a almacén?
SI COMENTARIO
NO
7. ¿Identifica e informa mercadería deteriorada en el almacén?
SI COMENTARIO
NO
8. ¿Realiza limpieza y mantenimiento constante a almacén?
SI COMENTARIO
NO
9. ¿Mantiene comunicación constante con el personal del área?
SI COMENTARIO
NO

ANEXO N°7
ENCUESTA DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

ENCUESTA

ÁREA: ALMACÉN

CARGO: JEFE DE ALMACÉN

NOMBRE DE ENCUESTADO: C. A. A. R.

INDICACIONES: Leer detalladamente cada interrogante y marcar la opción (SI) o (NO) según corresponda. Agregar un comentario en caso sea necesario.

1. ¿Realiza monitoreo constante de la mercadería?

SI COMENTARIO
NO

2. ¿Realiza toma de inventario periódicamente?

SI COMENTARIO
NO

3. ¿Supervisa el cumplimiento de las funciones de personal a cargo?

SI COMENTARIO
NO

4. ¿Supervisa que la mercadería se encuentre en buen estado, ordenada y clasificada?

SI COMENTARIO
NO

5. ¿Monitorea la cantidad de la mercadería que entra a almacén?

SI COMENTARIO
NO

6. ¿Monitorea la calidad de la mercadería que entra a almacén?

SI COMENTARIO
NO

7. ¿Supervisa el cuidado y limpieza del almacén?

SI COMENTARIO
NO

ANEXO N°8

FICHA DE RECOPIACIÓN DE FUNCIONES DE PERSONAL DE ALMACÉN

INDICADOR:		N° de Funciones del personal		
CARGO FUNCIONES	JEFE DE ALMACÉN	ALAMACENERO	CONDUCTOR DE CAMIÓN DE CARGA	
1	El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones. ✓	El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones. ✓	El personal que desarrolle este cargo dentro de la empresa debe tener el conocimiento de todas sus funciones. ✓	
2	Monitoreo constante de mercadería. ✓	Descargar mercadería.	Recojo de mercadería de proveedores en caso sea necesario.	
3	Realizar toma de inventario periódicamente. ✓	Recepción de mercadería.	Descargar mercadería.	
4	Tabular información de toma de inventarios.	Ordenar y clasificar la mercadería correspondientemente. ✓	Apoyar en el ordenamiento y clasificación de mercadería. ✓	
5	Analizar diferencias entre el sistema y el inventario físico. ✓	Corroborar cantidad de mercadería que entra a almacén. ✓	Realizar limpieza y mantenimiento constante al almacén. ✓	
6	Supervisar el cumplimiento de las funciones de personal a cargo.	Corroborar calidad de mercadería que entra a almacén. ✓	Transporte de mercadería para los clientes en caso sea necesario.	
7	Supervisar que la mercadería esté ordenada y clasificada apropiadamente.	Reportar mercadería dañada que entra a almacén.	Cuidar el buen estado y funcionamiento del camión.	
8	Monitorear cantidad y calidad de mercadería que entra a almacén.	Controlar y registrar diariamente la entrada y salida de mercadería. ✓	Velar por el mantenimiento correspondiente del camión.	
9	Realizar informe de mercadería dañada. ✓	Emitir informe de movimiento de mercadería a jefe de almacén.	Apoyar en la Identificación de mercadería deteriorada en almacén. ✓	
10	Velar por el cuidado y limpieza del almacén. ✓	Identificar mercadería deteriorada en almacén. ✓	Apoyo a almaceneros en funciones en caso de ser necesario. ✓	
11	Comunicación directa y frecuente con almaceneros.	Reportar informe de mercadería deteriorada a jefe de almacén. ✓	Mantener comunicación constante con el personal del área. ✓	
12	Emitir reportes al gerente.	Realizar limpieza y mantenimiento constante al almacén. ✓	Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario. ✓	

13	Asistir a reuniones con proveedores y clientes.	Apoyo a jefe de almacén en toma de inventario.	
14	Coordinar pedidos de mercadería con el gerente.	Preparar y alistar pedidos.	
15	Brindar apoyo a los almaceneros. ✓	Entrega de mercadería a cliente.	
16	Mantener comunicación constante con el personal del área. ✓	Atención al cliente.	
17	Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.	Mantener comunicación constante con el personal del área. ✓	
18		Realizar otras actividades similares que involucren su responsabilidad según el puesto cuando sea necesario.	

ANEXO N° 9

FICHA DE ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTO DE STOCK

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE:	Control Interno en el área de inventarios
DIMENSIÓN:	Stock de mercadería
DOCUMENTO:	Manual de funciones
INDICADOR:	N° de procedimientos de manejo de stock

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA COMPRA Y VENTA DE MERCADERÍA

COMPRA	VENTAS
1. Realizarla revisión y evaluación del registro de inventarios	1. Atender consulta y/o pedido de cliente.
2. Identificar artículos que figuren en el registro con faltante de stock.	2. Consultar en el registro de inventario.
3. Verificar información con el jefe de almacén o almaceneros en caso de que no se encuentre su jefe inmediato.	3. Verificar información con el jefe de almacén o almaceneros en caso de que no se encuentre su jefe inmediato.
4. Alistar pedido (artículos, especificaciones y cantidad)	4. Solicitar a almacenero que aliste el pedido.
5. Solicitar cotización a proveedores registrados mediante email o llamada telefónica.	5. Se acuerda tipo de pago, lugar y tiempo de entrega.
6. Evaluar cotizaciones y consultar con gerente.	6. Se cobra (En caso de ser venta al contado).
7. Elegir proveedor conveniente.	7. Se emite comprobante de pago.
8. Confirmar pedido mediante email o llamada telefónica.	8. Se entrega mercadería o se envía según lo acordado.
9. Acordar tipo de pago y tiempo de entrega.	9. Se registra la mercadería que sale de almacén en el registro de inventarios.
11. Cancelar (En caso de ser compra al contado).	
12. Recibir pedido en almacén o indicar a conductor de camión de carga el lugar y hora de recojo.	
13. Verificar que la mercadería entrante a almacén cumpla con lo solicitado.	
14. Archivar comprobante de pago.	
15. Registrar la mercadería entrante en el registro de inventarios.	

ANEXO N° 10

KARDEX

FERRETEK Y SERVICIOS E.I.R.L.		KARDEX - STOCK DE INVENTARIOS 2019											SOBRE STOCK			
AL 31/12/2019													STOCK ACCEPTABLE			
													FALTANTE DE STOCK			
PRODUCTOS		ENTRADA			SALIDA			SALDOS								
REFERENCIA	NOMBRE	CANTIDAD	COSTO	TOTAL	CANTIDAD2	COSTO DE VENT	TOTAL3	CANTIDAD5	COSTO UNITARI	TOTAL2						
HM - 1	ALICATE UNIVERSAL	47	S/.	14.40	S/.	676.80	37	S/.	14.40	S/.	532.80	10	S/.	14.40	S/.	144.00
HM - 2	ALICANTE CORTANTE	38	S/.	17.60	S/.	668.80	27	S/.	17.60	S/.	475.20	11	S/.	17.60	S/.	193.60
HM - 3	ALICATE DE PRESION	32	S/.	22.40	S/.	716.80	17	S/.	22.40	S/.	380.80	15	S/.	22.40	S/.	336.00
HM - 4	ALICATE DE CORTE DIAGONAL	28	S/.	16.00	S/.	448.00	18	S/.	16.00	S/.	288.00	10	S/.	16.00	S/.	160.00
HM - 5	ALICATE MECANICO	17	S/.	12.00	S/.	204.00	10	S/.	12.00	S/.	120.00	7	S/.	12.00	S/.	84.00
HM - 6	ALICATE DE AGUAR	24	S/.	30.40	S/.	723.60	12	S/.	30.40	S/.	364.80	12	S/.	30.40	S/.	364.80
HM - 7	SERRUCHO COSTILLA	33	S/.	40.00	S/.	1,320.00	15	S/.	40.00	S/.	600.00	18	S/.	40.00	S/.	720.00
HM - 8	SERRUCHO MANGO PLÁSTICO	27	S/.	15.20	S/.	410.40	16	S/.	15.20	S/.	243.20	11	S/.	15.20	S/.	167.20
HM - 9	CEPILLO DE ALAMBRE	37	S/.	9.60	S/.	355.20	16	S/.	9.60	S/.	153.60	21	S/.	9.60	S/.	201.60
HM - 10	MARTILLO CARPINTERO	41	S/.	13.60	S/.	557.60	26	S/.	13.60	S/.	353.60	15	S/.	13.60	S/.	204.00
HM - 11	COMBA SIN MANGO	18	S/.	23.20	S/.	417.60	10	S/.	23.20	S/.	232.00	8	S/.	23.20	S/.	185.60
HM - 12	MARTILLO PLANCHADOR	15	S/.	28.00	S/.	420.00	7	S/.	28.00	S/.	196.00	8	S/.	28.00	S/.	224.00
HM - 13	MARTILLO DE JEBE	31	S/.	8.80	S/.	272.80	14	S/.	8.80	S/.	123.20	17	S/.	8.80	S/.	149.60
HM - 14	MARTILLO MANGO DE HIERRO	26	S/.	18.40	S/.	478.40	18	S/.	18.40	S/.	331.20	8	S/.	18.40	S/.	147.20
HM - 15	LLAVE MIXTA 1/2 "	33	S/.	8.00	S/.	264.00	18	S/.	8.00	S/.	144.00	15	S/.	8.00	S/.	120.00
HM - 16	LLAVE MIXTA 3/16"	30	S/.	8.80	S/.	264.00	21	S/.	8.80	S/.	184.80	9	S/.	8.80	S/.	79.20
HM - 17	LLAVE PUNTA CORONA	32	S/.	5.60	S/.	179.20	15	S/.	5.60	S/.	84.00	17	S/.	5.60	S/.	95.20
HM - 18	MANIJA RATCHET	10	S/.	36.00	S/.	360.00	3	S/.	36.00	S/.	108.00	7	S/.	36.00	S/.	252.00
HM - 19	SET LLAVES	20	S/.	68.00	S/.	1,360.00	8	S/.	168.00	S/.	1,344.00	12	S/.	1.33	S/.	16.00
HM - 20	DADO ESTANDAR	24	S/.	7.20	S/.	172.80	13	S/.	7.20	S/.	93.60	11	S/.	7.20	S/.	79.20
HM - 21	JUEGO DE LLAVE HEXAGONAL	11	S/.	17.60	S/.	193.60	5	S/.	17.60	S/.	88.00	6	S/.	17.60	S/.	105.60
HM - 22	NIVEL DE ALUMINIO	37	S/.	12.00	S/.	444.00	21	S/.	12.00	S/.	252.00	16	S/.	12.00	S/.	192.00
HM - 23	WINCHA DE PLÁSTICO	54	S/.	8.00	S/.	432.00	33	S/.	8.00	S/.	264.00	21	S/.	8.00	S/.	168.00
HM - 24	ESCUADRA ALUMINIO 12"	52	S/.	8.00	S/.	416.00	38	S/.	8.00	S/.	304.00	14	S/.	8.00	S/.	112.00
HM - 25	CINTA PLÁSTICA DE MEDIR	20	S/.	8.00	S/.	160.00	14	S/.	8.00	S/.	112.00	6	S/.	8.00	S/.	48.00
HM - 26	WINCHA ALUMINIO	31	S/.	12.00	S/.	372.00	22	S/.	12.00	S/.	264.00	9	S/.	12.00	S/.	108.00
HM - 27	REGLA ALUMINIO 5M	20	S/.	104.00	S/.	2,080.00	6	S/.	104.00	S/.	624.00	14	S/.	104.00	S/.	1,456.00
HM - 28	DESARMADOR POZIDRIV	23	S/.	12.80	S/.	294.40	11	S/.	12.80	S/.	140.80	12	S/.	12.80	S/.	153.60
HM - 29	SET DESARMADOR 4 PIEZAS	12	S/.	20.00	S/.	240.00	5	S/.	20.00	S/.	100.00	7	S/.	20.00	S/.	140.00
HM - 30	DESTORNILLADOR PLANO	29	S/.	4.00	S/.	116.00	15	S/.	4.00	S/.	60.00	14	S/.	4.00	S/.	56.00
HM - 31	ATORNILLADOR BUSCAPOLO	26	S/.	5.60	S/.	145.60	8	S/.	5.60	S/.	44.80	18	S/.	5.60	S/.	100.80
HM - 32	DESARMADOR PULIPS	34	S/.	5.60	S/.	190.40	21	S/.	5.60	S/.	117.60	13	S/.	5.60	S/.	72.80

HM - 33	DESTORNILLADOR ESTRELLA	16	Si.	12.00	Si.	192.00	7	Si.	12.00	Si.	84.00	9	Si.	12.00	Si.	108.00
HM - 34	LLAVE AJUSTABLE	18	Si.	36.00	Si.	648.00	8	Si.	36.00	Si.	288.00	10	Si.	36.00	Si.	360.00
HM - 35	LLAVE AJUSTABLE CROMADA	31	Si.	17.60	Si.	545.60	19	Si.	17.60	Si.	334.40	12	Si.	17.60	Si.	211.20
HM - 36	PRENSA TIPO C3	26	Si.	10.40	Si.	270.40	20	Si.	10.40	Si.	208.00	6	Si.	10.40	Si.	62.40
HM - 37	LIMA TRIANGULAR	34	Si.	7.20	Si.	244.80	27	Si.	7.20	Si.	194.40	7	Si.	7.20	Si.	50.40
HM - 38	LIMA PLANA	41	Si.	12.00	Si.	492.00	31	Si.	12.00	Si.	372.00	10	Si.	12.00	Si.	120.00
HM - 39	LIMA REDONDA	23	Si.	9.60	Si.	220.80	12	Si.	9.60	Si.	115.20	11	Si.	9.60	Si.	105.60
HM - 40	LJA	97	Si.	2.40	Si.	232.80	69	Si.	2.40	Si.	165.60	28	Si.	2.40	Si.	67.20
HM - 41	GRAPADORA MANUAL PLASTICO	13	Si.	9.60	Si.	124.80	2	Si.	9.60	Si.	19.20	11	Si.	9.60	Si.	105.60
HM - 42	GRAPADORA DE ACERO	10	Si.	68.00	Si.	680.00	5	Si.	68.00	Si.	340.00	5	Si.	68.00	Si.	340.00
MAQ - 1	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 1HP	6	Si.	304.00	Si.	1,824.00	0	Si.	-	Si.	-	6	Si.	304.00	Si.	1,824.00
MAQ - 2	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 0.5HP	7	Si.	368.00	Si.	2,576.00	1	Si.	368.00	Si.	368.00	6	Si.	368.00	Si.	2,208.00
MAQ - 3	BOMBA CENTRIFUGADORA DE 0.85 HP	5	Si.	396.00	Si.	1,980.00	1	Si.	396.00	Si.	396.00	4	Si.	396.00	Si.	1,584.00
CONST - 1	CARRETILLA 10 KG	8	Si.	96.00	Si.	768.00	3	Si.	96.00	Si.	288.00	5	Si.	96.00	Si.	480.00
CONST - 2	CINCEL PUNTA 3/4	28	Si.	6.40	Si.	179.20	15	Si.	6.40	Si.	96.00	13	Si.	6.40	Si.	83.20
CONST - 3	CINCEL PUNTA SDS	26	Si.	15.20	Si.	395.20	9	Si.	15.20	Si.	136.80	17	Si.	15.20	Si.	258.40
CONST - 4	CINCEL 3/4	32	Si.	8.00	Si.	256.00	24	Si.	8.00	Si.	192.00	8	Si.	8.00	Si.	64.00
CONST - 5	FROTACHO MADERA	25	Si.	4.00	Si.	100.00	18	Si.	4.00	Si.	72.00	7	Si.	4.00	Si.	28.00
CONST - 6	ESPATULA PLANA	36	Si.	5.60	Si.	201.60	21	Si.	5.60	Si.	117.60	15	Si.	5.60	Si.	84.00
CONST - 7	ESPATULA PARA BATIR	20	Si.	8.80	Si.	176.00	7	Si.	8.80	Si.	61.60	13	Si.	8.80	Si.	114.40
CONST - 8	BARRETA	19	Si.	72.00	Si.	1,368.00	10	Si.	72.00	Si.	720.00	9	Si.	72.00	Si.	648.00
CONST - 9	GRIFA ACERO	20	Si.	18.40	Si.	368.00	6	Si.	18.40	Si.	110.40	14	Si.	18.40	Si.	257.60
CONST - 10	PLANCHA DE EMPASTAR	23	Si.	12.00	Si.	276.00	15	Si.	12.00	Si.	180.00	8	Si.	12.00	Si.	96.00
CONST - 11	PALA RECTA	19	Si.	24.00	Si.	456.00	8	Si.	24.00	Si.	192.00	11	Si.	24.00	Si.	264.00
CONST - 12	PALA CUCHARA	22	Si.	20.00	Si.	440.00	14	Si.	20.00	Si.	280.00	8	Si.	20.00	Si.	160.00
CONST - 13	CUÑA NIVELADORA	31	Si.	24.00	Si.	744.00	20	Si.	24.00	Si.	480.00	11	Si.	24.00	Si.	264.00
CONST - 14	LADRILLO ACANALADO	38649	Si.	0.40	Si.	15,459.60	36577	Si.	0.40	Si.	14,630.80	2072	Si.	0.40	Si.	828.80
CONST - 15	LADRILLO TECHO	32850	Si.	1.60	Si.	52,560.00	29850	Si.	1.60	Si.	47,760.00	3000	Si.	1.60	Si.	4,800.00
CONST - 16	LADRILLO KING KONG	52757	Si.	0.48	Si.	25,323.36	48757	Si.	0.48	Si.	23,403.36	4000	Si.	0.48	Si.	1,920.00
CONST - 17	BLOQUE PARA GRASS	7265	Si.	3.68	Si.	26,735.20	5759	Si.	3.68	Si.	21,193.12	1506	Si.	3.68	Si.	5,542.08
CONST - 18	CASETÓN	4700	Si.	6.64	Si.	31,208.00	3700	Si.	6.64	Si.	24,568.00	1000	Si.	6.64	Si.	6,640.00
CONST - 19	ARENA FINA M3	67	Si.	48.00	Si.	3,216.00	57	Si.	48.00	Si.	2,736.00	10	Si.	48.00	Si.	480.00
CONST - 20	ARENA GRUESA M3	50	Si.	52.00	Si.	2,600.00	38	Si.	52.00	Si.	1,976.00	12	Si.	52.00	Si.	624.00
CONST - 21	PIEDRA CHANCADA M3	52	Si.	57.60	Si.	2,995.20	43	Si.	57.60	Si.	2,476.80	9	Si.	57.60	Si.	518.40
CONST - 22	CEMENTO PACASMAYO EXTRA FORTE	294	Si.	17.60	Si.	5,174.40	258	Si.	17.60	Si.	4,540.80	36	Si.	17.60	Si.	633.60
CONST - 23	CEMENTO PACASMAYO ANTI SALITRE	161	Si.	20.80	Si.	3,348.80	139	Si.	20.80	Si.	2,891.20	22	Si.	20.80	Si.	457.60
CONST - 24	CEMENTO BLANCO	70	Si.	3.60	Si.	252.00	43	Si.	3.60	Si.	154.80	27	Si.	3.60	Si.	97.20

CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	373	Si.	38.40	Si.	14,323.20	279	Si.	38.40	Si.	10,713.60	94	Si.	38.40	Si.	3,609.60
CONST - 26	FIBRAFORTE BLANCO	268	Si.	84.00	Si.	22,512.00	193	Si.	84.00	Si.	16,212.00	75	Si.	84.00	Si.	6,300.00
CONST - 27	MICROCEMENTO	81	Si.	50.40	Si.	4,082.40	62	Si.	50.40	Si.	3,124.80	19	Si.	50.40	Si.	957.60
GASFT - 1	TAPA PARA DESAGÜE	44	Si.	20.00	Si.	880.00	29	Si.	20.00	Si.	580.00	15	Si.	20.00	Si.	300.00
GASFT - 2	TAPA PARA DESAGÜE ACERO CIRCULAR	26	Si.	51.20	Si.	1,331.20	17	Si.	51.20	Si.	870.40	9	Si.	51.20	Si.	460.80
GASFT - 3	SUMIDERO 3"	42	Si.	8.00	Si.	336.00	31	Si.	8.00	Si.	248.00	11	Si.	8.00	Si.	88.00
GASFT - 4	SUMIDERO 4"	43	Si.	10.40	Si.	447.20	27	Si.	10.40	Si.	280.80	16	Si.	10.40	Si.	166.40
GASFT - 5	ADAPTADOR PARA TRAMPA	36	Si.	4.00	Si.	144.00	14	Si.	4.00	Si.	56.00	22	Si.	4.00	Si.	88.00
GASFT - 6	TAPA DE REGISTRO 20X20	26	Si.	32.00	Si.	832.00	19	Si.	32.00	Si.	608.00	7	Si.	32.00	Si.	224.00
GASFT - 7	TUBO PVC DESAGUE 4"	93	Si.	16.00	Si.	1,488.00	62	Si.	16.00	Si.	992.00	31	Si.	16.00	Si.	496.00
GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	106	Si.	9.60	Si.	1,017.60	79	Si.	9.60	Si.	758.40	27	Si.	9.60	Si.	259.20
GASFT - 9	TUBO ABASTO	53	Si.	7.20	Si.	381.60	35	Si.	7.20	Si.	252.00	18	Si.	7.20	Si.	129.60
GASFT - 10	CONECTOR PARA TUBO	40	Si.	3.20	Si.	128.00	26	Si.	3.20	Si.	83.20	14	Si.	3.20	Si.	44.80
GASFT - 11	FRAGUA KG	49	Si.	4.80	Si.	235.20	33	Si.	4.80	Si.	158.40	16	Si.	4.80	Si.	76.80
GASFT - 12	LLAVE DE JARDÍN	34	Si.	15.20	Si.	516.80	25	Si.	15.20	Si.	380.00	9	Si.	15.20	Si.	136.80
GASFT - 13	LLAVE DE DUCHA CROMADA	30	Si.	26.40	Si.	792.00	14	Si.	26.40	Si.	369.60	16	Si.	26.40	Si.	422.40
GASFT - 14	LLAVE DE COCINA CROMADA	31	Si.	12.00	Si.	372.00	16	Si.	12.00	Si.	192.00	15	Si.	12.00	Si.	180.00
GASFT - 15	LLAVE DE LAVATORIO	43	Si.	12.00	Si.	516.00	37	Si.	12.00	Si.	444.00	6	Si.	12.00	Si.	72.00
GASFT - 16	LLAVE DE DUCHA PLASTICO	36	Si.	8.00	Si.	288.00	18	Si.	8.00	Si.	144.00	18	Si.	8.00	Si.	144.00
GASFT - 17	DUCHA CROMADA	23	Si.	28.00	Si.	644.00	11	Si.	28.00	Si.	308.00	12	Si.	28.00	Si.	336.00
GASFT - 18	DUCHA PLÁSTICO	44	Si.	12.00	Si.	528.00	28	Si.	12.00	Si.	336.00	16	Si.	12.00	Si.	192.00
GASFT - 19	VALVULA DE PLÁSTICO	21	Si.	12.80	Si.	268.80	15	Si.	12.80	Si.	192.00	6	Si.	12.80	Si.	76.80
GASFT - 20	VALVULA PESADA	28	Si.	33.60	Si.	940.80	9	Si.	33.60	Si.	302.40	19	Si.	33.60	Si.	638.40
ELECT - 1	CABLE THW 14 AWG X METRO	483	Si.	0.80	Si.	386.40	127	Si.	0.80	Si.	101.60	356	Si.	0.80	Si.	284.80
ELECT - 2	CABLE THW 12 AWG X METRO	468	Si.	1.20	Si.	561.60	201	Si.	1.20	Si.	241.20	267	Si.	1.20	Si.	320.40
ELECT - 3	ALAMBRE TW X METRO	468	Si.	0.96	Si.	449.28	134	Si.	0.96	Si.	128.64	334	Si.	0.96	Si.	320.64
ELECT - 4	CORDON VULCANIZADO	37	Si.	3.20	Si.	118.40	10	Si.	3.20	Si.	32.00	27	Si.	3.20	Si.	86.40
ELECT - 5	TUBO CONDUCTOR ELECTRICO	71	Si.	4.40	Si.	312.40	52	Si.	4.40	Si.	228.80	19	Si.	4.40	Si.	83.60
ELECT - 6	CABLE DESNUDO	51	Si.	6.80	Si.	346.80	30	Si.	6.80	Si.	204.00	21	Si.	6.80	Si.	142.80
ELECT - 7	CANALETA DE JEBE PARA PISO	15	Si.	36.00	Si.	540.00	8	Si.	36.00	Si.	288.00	7	Si.	36.00	Si.	252.00
ELECT - 8	CANALETA PVC	74	Si.	6.80	Si.	503.20	41	Si.	6.80	Si.	278.80	33	Si.	6.80	Si.	224.40
ELECT - 9	INTERRUPTOR BIFÁSICO	27	Si.	29.60	Si.	799.20	6	Si.	29.60	Si.	177.60	21	Si.	29.60	Si.	621.60
ELECT - 10	INTERRUPTOR SIMPLE	55	Si.	9.60	Si.	528.00	42	Si.	9.60	Si.	403.20	13	Si.	9.60	Si.	124.80
ELECT - 11	INTERRUPTOR DOBLE	45	Si.	12.80	Si.	576.00	36	Si.	12.80	Si.	460.80	9	Si.	12.80	Si.	115.20
ELECT - 12	TOMACORRIENTE	75	Si.	10.40	Si.	780.00	54	Si.	10.40	Si.	561.60	21	Si.	10.40	Si.	218.40
ELECT - 13	EXTENSIÓN ELECTRICA	21	Si.	4.00	Si.	84.00	13	Si.	4.00	Si.	52.00	8	Si.	4.00	Si.	32.00
ELECT - 14	EXTENSIÓN ELECTRICA 5M	22	Si.	15.20	Si.	334.40	8	Si.	15.20	Si.	121.60	14	Si.	15.20	Si.	212.80
ELECT - 15	EXTENSIÓN ELECTRICA 10 M	25	Si.	29.60	Si.	740.00	19	Si.	29.60	Si.	562.40	6	Si.	29.60	Si.	177.60
ELECT - 16	ESTABILIZADOR	9	Si.	96.00	Si.	864.00	3	Si.	96.00	Si.	288.00	6	Si.	96.00	Si.	576.00

ELECT - 17	CINTA AISLANTE NEGRA	103	Si.	2.40	Si.	247.20	72	Si.	2.40	Si.	172.80	31	Si.	2.40	Si.	74.40
ELECT - 18	CINTA AISLANTE BLANCA	54	Si.	4.80	Si.	259.20	28	Si.	4.80	Si.	134.40	26	Si.	4.80	Si.	124.80
ELECT - 19	CINTA VULCANIZANTE	14	Si.	32.00	Si.	448.00	6	Si.	32.00	Si.	192.00	8	Si.	32.00	Si.	256.00
ELECT - 20	CINTILLO BLANCO	50	Si.	4.00	Si.	200.00	39	Si.	4.00	Si.	156.00	11	Si.	4.00	Si.	44.00
ELECT - 21	CAJA DE PASO	35	Si.	2.80	Si.	98.00	18	Si.	2.80	Si.	50.40	17	Si.	2.80	Si.	47.60
ELECT - 22	SOQUETE	68	Si.	5.60	Si.	380.80	46	Si.	5.60	Si.	257.60	22	Si.	5.60	Si.	123.20
ELECT - 23	FOCO ESPIRAL	65	Si.	7.20	Si.	468.00	49	Si.	7.20	Si.	352.80	16	Si.	7.20	Si.	115.20
ELECT - 24	FOCO LED	76	Si.	3.60	Si.	273.60	66	Si.	3.60	Si.	237.60	10	Si.	3.60	Si.	36.00
ELECT - 25	SOQUETE OVAL	50	Si.	7.60	Si.	380.00	31	Si.	7.60	Si.	235.60	19	Si.	7.60	Si.	144.40
PINT - 1	RODILLO	45	Si.	10.40	Si.	468.00	35	Si.	10.40	Si.	364.00	10	Si.	10.40	Si.	104.00
PINT - 2	BROCHA 1"	43	Si.	5.60	Si.	240.80	27	Si.	5.60	Si.	151.20	16	Si.	5.60	Si.	89.60
PINT - 3	BROCHA 4"	57	Si.	16.00	Si.	912.00	51	Si.	16.00	Si.	816.00	6	Si.	16.00	Si.	96.00
PINT - 4	PINTURA KOLOR	97	Si.	36.00	Si.	3,492.00	75	Si.	36.00	Si.	2,700.00	22	Si.	36.00	Si.	792.00
PINT - 5	PINTURA PATO	97	Si.	30.40	Si.	2,948.80	81	Si.	30.40	Si.	2,462.40	16	Si.	30.40	Si.	486.40
PINT - 6	PINTURA CPP	134	Si.	41.60	Si.	5,574.40	93	Si.	41.60	Si.	3,868.80	41	Si.	41.60	Si.	1,705.60
PINT - 7	AEROSOL	94	Si.	10.40	Si.	977.60	73	Si.	10.40	Si.	759.20	21	Si.	10.40	Si.	218.40
PINT - 8	PINTURA PARA MADERA	39	Si.	20.00	Si.	780.00	32	Si.	20.00	Si.	640.00	7	Si.	20.00	Si.	140.00
PINT - 9	MASILLA	61	Si.	8.00	Si.	488.00	44	Si.	8.00	Si.	352.00	17	Si.	8.00	Si.	136.00
PINT - 10	IMPERMEABILIZANTE	32	Si.	44.00	Si.	1,408.00	21	Si.	44.00	Si.	924.00	11	Si.	44.00	Si.	484.00
PINT - 11	MASKING TAPE	70	Si.	2.40	Si.	168.00	48	Si.	2.40	Si.	115.20	22	Si.	2.40	Si.	52.80
PINT - 12	ESMALTE SINTECTICO	39	Si.	39.20	Si.	1,528.80	27	Si.	39.20	Si.	1,058.40	12	Si.	39.20	Si.	470.40
PINT - 13	BARNIZ	20	Si.	41.60	Si.	832.00	13	Si.	41.60	Si.	540.80	7	Si.	41.60	Si.	291.20
PINT - 14	NEUTRALIZADOR DE ÓXIDO	45	Si.	18.40	Si.	828.00	27	Si.	18.40	Si.	496.80	18	Si.	18.40	Si.	331.20

ANEXO N° 11

FICHA DE ANÁLISIS DE EXCEDENTE Y FALTANTE DE STOCK

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE:	Control Interno en el área de inventarios
DIMENSIÓN:	Stock de mercadería
REGISTRO	KARDEX - Registro de mercadería
INDICADOR:	% de productos con sobre stock % de productos con quiebre de stock

PRODUCTOS CON SOBRE STOCK		PRODUCTOS CON QUIEBRE DE STOCK	
Código	Producto	HM - 5	Alicate mecánico
HM - 3	Alicate de presión	HM - 14	Martillo mango de hierro
HM - 6	Alicate de corte diagonal	HM - 16	Llave mixta 9/16"
HM - 9	Alicate mecánico	HM - 37	Lima triangular
HM - 13	Alicate de aguar	CONST - 4	Cinzel 3/4
HM - 17	SERRUCHO costilla	CONST - 8	Barreta
HM - 23	SERRUCHO mango plástico	CONST - 14	Ladrillo acanalado
HM - 26	Cepillo de alambre	CONST - 15	Ladrillo techo
HM - 27	Martillo carpintero	CONST - 16	Ladrillo King Kong7
HM - 31	Comba sin mango	CONST - 21	Piedra chancada m3
CONST - 3	Martillo planchador	CONST - 23	Cemento Pacasmayo anti salitre
CONST - 9	Martillo de jebe	GASFT - 15	Llave de lavatorio
CONST - 10	Martillo mango de hierro	ELECT - 11	Interruptor doble
CONST - 13	Llave mixta 1/2 "	ELECT - 20	Cintillo blanco
CONST - 18	Llave mixta 9/16"	ELECT - 23	Foco espiral
CONST - 25	Llave punta corona	ELECT - 24	Foco led
CONST - 26	Manija ratchet	PINT - 3	Brocha 4"
GASFT - 7	Set llaves	PINT - 8	Pintura para madera
GASFT - 10	Dado estándar		
GASFT - 16	Juego de llave hexagonal		
GASFT - 20	Nivel de aluminio		
ELECT - 1	Wincha de plástico		
ELECT - 3	Escuadra aluminio 12"		
ELECT - 8	Cinta plástica de medir		

**ANEXO N° 12
 REGISTRO DE MERCADERÍA DETERIORADA**
REPORTE DE MERCADERÍA DAÑADA 2019

FECHA	REFERENCIA	PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
22/02/2019	PINT - 12	ESMALTE SINTÉTICO	10	6 Latas de esmalte se encontraron chancadas y 4 latas rotas con pintura derramada.
22/02/2019	GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	19	Tubos rotos
09/04/2019	CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	8	Fibraforte rajado y con agujeros
17/04/2019	CONST - 14	LADRILLO ACANALADO	210	70 Ladrillo rotos y 140 dañados por fuga de agua
17/04/2019	CONST - 22	CEMENTO PACASMAYO EXTRA FORTE	27	Cemento dañado por fuga de agua
13/05/2019	HM - 26	WINCHA ALUMINIO	4	Winchas dañadas por óxido
13/05/2019	HM - 16	LLAVE MIXTA 9/16"	4	Llaves dañadas por óxido
31/05/2019	GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	3	Tubos rotos
20/06/2019	HM - 3	ALICATE DE PRESION	2	Dañados por óxido
15/07/2019	CONST - 14	LADRILLO ACANALADO	145	Ladrillos rotos
15/07/2019	CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	17	Fibraforte rajado
15/07/2019	MAQ - 2	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 0.5HP	1	Rodamientos dañados
16/07/2019	MAQ - 3	BOMBA CENTRIFUGADORA DE 0.85 HP	1	Problema de cableado eléctrico
16/09/2019	CONST - 17	BLOQUE PARA GRASS	200	Bloques rotos
03/10/2019	GASFT - 4	SUMIDERO 4"	6	Sumidero oxidado
21/10/2019	PINT - 6	PINTURA CPP	25	Pintura caducada
21/10/2019	PINT - 9	MASILLA	13	Masilla caduca y seca
14/11/2019	ELECT - 8	CANALETA PVC	16	Canaletas rotas
18/12/2019	HM - 42	GRAPADORA DE ACERO	2	Grapadora oxidada
23/12/2019	CONST - 12	PALA CUCHARA	1	Placa doblada

ANEXO N° 13

RELACIÓN DE MÁXIMOS Y MÍNIMOS PERMITIDOS

FERRETEK Y SEERVICIOS E.I.R.L.			
CANTIDAD MÁXIMA/MÍNIMA PERMITIDA			
REFERENC	PRODUCTO	MINIMO	MÁXIMO
HM - 1	ALICATE UNIVERSAL	8	12
HM - 2	ALICANTE CORTANTE	8	11
HM - 3	ALICATE DE PRESION	10	12
HM - 4	ALICATE DE CORTE DIAGONAL	10	12
HM - 5	ALICATE MECÁNICO	10	12
HM - 6	ALICATE DE AGUAR	6	10
HM - 7	SERRUCHO COSTILLA	10	20
HM - 8	SERRUCHO MANGO PLÁSTICO	10	20
HM - 9	CEPILLO DE ALAMBRE	8	12
HM - 10	MARTILLO CARPINTERO	10	16
HM - 11	COMBA SIN MANGO	6	12
HM - 12	MARTILLO PLANCHADOR	6	12
HM - 13	MARTILLO DE JEBE	6	12
HM - 14	MARTILLO MANGO DE HIERRO	14	20
HM - 15	LLAVE MIXTA 1/2 "	14	20
HM - 16	LLAVE MIXTA 9/16"	14	20
HM - 17	LLAVE PUNTA CORONA	7	12
HM - 18	MANIJA RATCHET	5	12
HM - 19	SET LLAVES	10	15
HM - 20	DADO ESTANDAR	8	12
HM - 21	JUEGO DE LLAVE HEXAGONAL	6	12
HM - 22	NIVEL DE ALUMINIO	15	30
HM - 23	WINCHA DE PLÁSTICO	8	15
HM - 24	ESCUADRA ALUMINIO 12"	8	15
HM - 25	CINTA PLÁSTICA DE MEDIR	6	12
HM - 26	WINCHA ALUMINIO	3	6
HM - 27	REGLA ALUMINIO 5M	5	10
HM - 28	DESARMADOR POZIDRIV	12	20
HM - 29	SET DESARMADOR 4 PIEZAS	5	12
HM - 30	DESTORNILLADOR PLANO	12	18
HM - 31	ATORNILLADOR BUSCAPOLO	6	12
HM - 32	DESARMADOR PULIPS	12	18
HM - 33	DESTORNILLADOR ESTRELLA	6	12
HM - 34	LLAVE AJUSTABLE	6	12
HM - 35	LLAVE AJUSTABLE CROMADA	12	18
HM - 36	PRENSA TIPO C3	6	12
HM - 37	LIMA TRIANGULAR	15	22
HM - 38	LIMA PLANA	6	12
HM - 39	LIMA REDONDA	6	12
HM - 40	LIJA	15	30
HM - 41	GRAPADORA MANUAL PLASTICO	6	12
HM - 42	GRAPADORA DE ACERO	6	12
MAQ - 1	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 1HP	4	6
MAQ - 2	ELECTROBOMBA CENTRIFUGA 0.5HP	4	6
MAQ - 3	BOMBA CENTRIFUGADORA DE 0.85HP	4	6
CONST - 1	CARRETILLA 10 KG	3	6
CONST - 2	CINCEL PUNTA 3/4	12	20
CONST - 3	CINCEL PUNTA SDS	6	12
CONST - 4	CINCEL 3/4	15	30
CONST - 5	FROTACHO MADERA	6	15
CONST - 6	ESPATULA PLANA	12	18
CONST - 7	ESPATULA PARA BATIR	12	18
CONST - 8	BARRETA	20	30
CONST - 9	GRIFA ACERO	6	12

CONST - 10	PLANCHA DE EMPASTAR	1	6
CONST - 11	PALA RECTA	6	12
CONST - 12	PALA CUCHARA	6	12
CONST - 13	CUÑA NIVELADORA	6	10
CONST - 14	LADRILLO ACANALADO	4000	5000
CONST - 15	LADRILLO TECHO	6500	10000
CONST - 16	LADRILLO KING KONG	7000	10000
CONST - 17	BLOQUE PARA GRASS	1500	4000
CONST - 18	CASETÓN	250	500
CONST - 19	ARENA FINA M3	10	15
CONST - 20	ARENA GRUESA M3	10	15
CONST - 21	PIEDRA CHANCADA M3	10	15
CONST - 22	CEMENTO PACASMAYO EXTRA FOR	30	45
CONST - 23	CEMENTO PACASMAYO ANTI SALIT	30	45
CONST - 24	CEMENTO BLANCO	15	30
CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	30	45
CONST - 26	FIBRAFORTE BLANCO	30	45
CONST - 27	MICROCEMENTO	15	30
GASFT - 1	TAPA PARA DESAGÜE	6	12
GASFT - 2	TAPA PARA DESAGÜE ACERO CIRC	6	12
GASFT - 3	SUMIDERO 3"	10	20
GASFT - 4	SUMIDERO 4"	10	20
GASFT - 5	ADAPTADOR PARA TRAMPA	12	24
GASFT - 6	TAPA DE REGISTRO 20X20	6	12
GASFT - 7	TUBO PVC DESAGUE 4"	10	20
GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	15	35
GASFT - 9	TUBO ABASTO	15	25
GASFT - 10	CONECTOR PARA TUBO	6	12
GASFT - 11	FRAGUA KG	12	20
GASFT - 12	LLAVE DE JARDÍN	6	12
GASFT - 13	LLAVE DE DUCHA CROMADA	12	24
GASFT - 14	LLAVE DE COCINA CROMADA	12	20
GASFT - 15	LLAVE DE LAVATORIO	12	20
GASFT - 16	LLAVE DE DUCHA PLASTICO	6	12
GASFT - 17	DUCHA CROMADA	12	20
GASFT - 18	DUCHA PLÁSTICO	12	24
GASFT - 19	VALVULA DE PLÁSTICO	3	12
GASFT - 20	VALVULA PESADA	3	12
CONST - 21	PIEDRA CHANCADA M3	10	15
CONST - 22	CEMENTO PACASMAYO EXTRA FOR	30	45
CONST - 23	CEMENTO PACASMAYO ANTI SALIT	30	45
CONST - 24	CEMENTO BLANCO	15	30
CONST - 25	FIBRAFORTE ROJO	30	45
CONST - 26	FIBRAFORTE BLANCO	30	45
CONST - 27	MICROCEMENTO	15	30
GASFT - 1	TAPA PARA DESAGÜE	6	12
GASFT - 2	TAPA PARA DESAGÜE ACERO CIRC	6	12
GASFT - 3	SUMIDERO 3"	10	20
GASFT - 4	SUMIDERO 4"	10	20
GASFT - 5	ADAPTADOR PARA TRAMPA	12	24
GASFT - 6	TAPA DE REGISTRO 20X20	6	12
GASFT - 7	TUBO PVC DESAGUE 4"	10	20
GASFT - 8	TUBO PVC AGUA 1/2"	15	35
GASFT - 9	TUBO ABASTO	15	25
GASFT - 10	CONECTOR PARA TUBO	6	12
GASFT - 11	FRAGUA KG	12	20
GASFT - 12	LLAVE DE JARDÍN	6	12
GASFT - 13	LLAVE DE DUCHA CROMADA	12	24
GASFT - 14	LLAVE DE COCINA CROMADA	12	20
GASFT - 15	LLAVE DE LAVATORIO	12	20
GASFT - 16	LLAVE DE DUCHA PLASTICO	6	12
GASFT - 17	DUCHA CROMADA	12	20
GASFT - 18	DUCHA PLÁSTICO	12	24

GASFT - 19	VALVULA DE PLÁSTICO	3	12
GASFT - 20	VALVULA PESADA	3	12
ELECT - 1	CABLE THW 14 AWG X METRO	150	300
ELECT - 2	CABLE THW 12 AWG X METRO	150	300
ELECT - 3	ALAMBRE TW X METRO	100	200
ELECT - 4	CORDON VULCANIZADO	15	30
ELECT - 5	TUBO CONDUCTOR ELECTRICO	15	30
ELECT - 6	CABLE DESNUDO	12	24
ELECT - 7	CANALETA DE JEBE PARA PISO	6	12
ELECT - 8	CANALETA PVC	6	12
ELECT - 9	INTERRUPTOR BIFÁSICO	12	24
ELECT - 10	INTERRUPTOR SIMPLE	12	24
ELECT - 11	INTERRUPTOR DOBLE	12	24
ELECT - 12	TOMACORRIENTE	12	24
ELECT - 13	EXTENSIÓN ELECTRICA	6	12
ELECT - 14	EXTENSIÓN ELECTRICA 5M	12	20
ELECT - 15	EXTENSIÓN ELECTRICA 10 M	6	12
ELECT - 16	ESTABILIZADOR	6	12
ELECT - 17	CINTA ASILANTE NEGRA	20	40
ELECT - 18	CINTA AISLANTE BLANCA	20	40
ELECT - 19	CINTA VULCANIZANTE	6	12
ELECT - 20	CINTILLO BLANCO	15	20
ELECT - 21	CAJA DE PASO	12	24
ELECT - 22	SOQUETE	12	24
ELECT - 23	FOCO ESPIRAL	30	40
ELECT - 24	FOCO LED	30	40
ELECT - 25	SOQUETE OVAL	12	24
PINT - 1	RODILLO	6	12
PINT - 2	BROCHA 1"	12	24
PINT - 3	BROCHA 4"	12	24
PINT - 4	PINTURA KOLOR	12	30
PINT - 5	PINTURA PATO	12	30
PINT - 6	PINTURA CPP	12	30
PINT - 7	AEROSOL	12	24
PINT - 8	PINTURA PARA MADERA	12	24
PINT - 9	MASILLA	6	12
PINT - 10	IMPERMEABILIZANTE	6	12
PINT - 11	MASKING TAPE	12	24
PINT - 12	ESMALTE SINTECTICO	12	24
PINT - 13	BARNIZ	6	12
PINT - 14	NEUTRALIZADOR DE ÓXIDO	6	12

ANEXO N° 14

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Control interno de inventario	El control interno de los inventarios es valioso, puesto que son el instrumento circulatorio dentro de una compañía, por ello las empresas exitosas consideran este control para obtener una información confiable y de esa manera evitar fraudes (Novo, 2016).	Funciones del personal	<p>N° de funciones del personal</p> <p>% de cumplimiento de funciones</p>
		Stock de mercadería	<p>N° de procedimientos de stock</p> <p>% de cumplimiento de procedimientos de stock</p> <p>% de productos con sobre stock</p> <p>% de productos con quiebre de stock</p>
		Supervisión y monitoreo	<p>% de cumplimiento de actividades de supervisión y monitoreo</p> <p>Número de productos deteriorados</p>