

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Control interno en la gestión del área de almacén para mejorar la eficiencia operativa del Molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

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

AUTOR

Elmer Aldair Heredia Manayay

ASESOR

Rosita Catherine Campos Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>

Chiclayo, 2026

**Control interno en la gestión del área de almacén para mejorar la
eficiencia operativa del Molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.**

PRESENTADA POR

Elmer Aldair Heredia Manayay

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor De María Beltran Portilla

PRESIDENTE

Pedro Jesús Cuyate Reque

SECRETARIO

Rosita Catherine Campos Diaz

VOCAL

Control interno en la gestión del área de almacén para mejorar la eficiencia operativa del Molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	5% PUBLICACIONES	5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
10	CONSULTORIA INGENIERIA Y MEDIO AMBIENTE S.A.C.. "DAAC de la Empresa Piladora Nuevo Horizonte-IGA0014085", R.D.G. N° 628-2016-MINAGRI-DVDIAR-DGAAA, 2021 Publicación	<1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura	9
Bases teóricas científicas	12
Materiales y métodos.....	21
Resultados y discusión	23
Discusión.....	42
Conclusiones.....	43
Referencias	44
Anexos.....	48

Resumen

La presente investigación evaluó el control interno del área del almacén con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa en el molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. Con ese objetivo, describieron los aspectos generales del molino, el proceso de almacén y se aplicó de un cuestionario de control interno para posteriormente identificar las deficiencias, causas y efectos, así como analizar los indicadores de gestión del almacén. Se utilizó de investigación un enfoque cualitativo, tipo aplicada cuestionario de control interno, cuadro de deficiencias, los flujogramas, indicadores de gestión. En esta investigación, los resultados evidenciaron que el molino carecía de un manual de organización, funciones y lineamientos, generando una inadecuada asignación de funciones, lo que permitía el acceso de personas ajenas al almacén y generaba riesgos como pérdidas y errores. También se observó el registro incorrecto de las operaciones de compra y venta de productos, no se reconoce los documentos ni comprobantes para sustentar al momento de la llegada y salida de productos, así como deficiencias en la recepción de productos se elaboraron políticas de control para el área de almacén, como la emisión de informes de ingreso de arroz y facturas al departamento de contabilidad, con el fin de mejorar la eficiencia operativa.

Palabras clave: Eficiencia Operativa, Control Interno, Área de Almacén.

Abstract

The investigation evaluated the internal control of the warehouse area to improve operational efficiency at the Piladora Nuevo Horizonte S.A.C mill. For this purpose, the general aspects of the mill, the warehouse process and the application of an internal control questionnaire are described to subsequently identify the cause and effect deficiencies and the analysis of warehouse management indicators. A qualitative research approach was used, type applied internal control questionnaire, table of deficiencies, flow charts, management indicators. In the investigation, the results showed that the mill lacked an organization, functions and guidelines manual, generating an inadequate assignment of functions, which allowed access to people outside the warehouse and generated risks such as losses and errors. The incorrect registration of the operations of purchase and sale of merchandise is also inspected, the documents or receipts to support the arrival and departure of products are not recognized, the receipt of merchandise has counting errors. Control policies were developed in the warehouse area, such as making reports on rice entering the warehouse and issuing invoices to the accounting manager for registration in the system, to improve operational efficiency.

Keywords: Operational Efficiency, Internal Control, Warehouse Area

Introducción

Las entidades industriales encontraron multitud de obstáculos en términos de control, dadas las crecientes complejidades que acompañaban a su expansión. En consecuencia, existió una demanda de sistemas de planificación y control que no sólo fueran más efectivos, sino también capaces de adaptarse a los diversos escenarios operativos que enfrentaban estas empresas. La gestión del inventario requirió la presencia de una instalación de almacenamiento, lo que a su vez generó gastos adicionales dentro de la cadena operativa. El proceso implicó recibir, organizar, salvaguardar, documentar, seleccionar y enviar productos, a menudo sin que se agregara ningún valor a los materiales durante su tiempo de almacenamiento.

El control interno fue ampliamente reconocido como un aspecto crucial de las empresas a nivel mundial, sirviendo como pilar fundamental. Resultó de suma importancia, ya que estableció su competencia en proporcionar evaluaciones precisas de la eficacia y eficiencia operativa, así como de la confiabilidad de los registros y la ejecución de regulaciones y leyes vigentes. Esta técnica se fundamentó en la división de unidades operativas, reconociendo el interés del control interno y asignando responsabilidades en consecuencia. En última instancia, el control interno jugó un papel vital para lograr el éxito al garantizar la eficacia y eficiencia dentro de las organizaciones (Ríos, 2021).

En los últimos años, el control interno se volvió cada vez más valioso en múltiples sectores, incluyendo finanzas, administración, producción, economía y derecho dentro de la nación. Esta importancia surgió de su capacidad para brindar a la alta dirección un nivel razonable de confianza en el logro de los objetivos comerciales. Esto se logró estableciendo elementos clave de eficiencia y eficacia operativa, asegurando la exactitud de los estados financieros y cumpliendo con las leyes, regulaciones y directrices que rigieron las operaciones comerciales (Ramón, 2022).

Las empresas industriales de la región Lambayeque enfrentaron desafíos en sus operaciones de almacén, principalmente debido a la falta de control y estandarización en todos los departamentos y sus respectivos procesos. Dichos procesos se llevaron a cabo de manera ad hoc, basándose en conocimientos y procedimientos empíricos. Además, el trabajador responsable de dicha área muchas veces careció de los conocimientos necesarios o no se mantuvo actualizado. Asimismo, una cifra importante de entidades no priorizó mejorar los procesos productivos ni la eliminación de ciclos obsoletos (Gestión, 2021).

Por ello, el principal problema observado fueron las deficiencias del control interno del molino, las cuales limitaron el desempeño en el área de almacén e incrementaron la posibilidad

de realizar procesos deficientes y la presencia de riesgos externos e internos. En el caso del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C., el tema del control interno resultó relativamente nuevo para algunas empresas del departamento de Lambayeque, las cuales no fueron plenamente conscientes de la importancia que tuvo en la gestión de riesgos, la adecuada distribución de ingresos, los procesos de producción y la pérdida de productos y subproductos en el área de almacén, situación que constituyó un problema común en muchas empresas. Por ello, se sugirió como solución alternativa la integración de controles internos para analizar la organización del área de almacén, revisar el proceso de trabajo y supervisar las actividades con el fin de detectar riesgos y posibles fallas. Este modelo permitió que numerosas empresas fortalecieran sus controles internos, mejorando así la gestión del almacén y aumentando la eficiencia operativa.

Ante lo señalado, el planteamiento del problema fue el siguiente: ¿de qué manera el control interno en la gestión del área de almacén permitió mejorar la eficiencia operativa en el molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.? Por esta razón, la investigación tuvo como principal objetivo evaluar el control interno en la gestión de almacén de la empresa Piladora Nuevo Horizonte S.A.C., con la finalidad de identificar deficiencias relacionadas con riesgos operativos no deseados y sugerir medidas correctivas. Para alcanzar este objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: primero, obtener un conocimiento general de la empresa; luego, describir el proceso del almacén y aplicar el cuestionario interno del molino; en tercer lugar, identificar las deficiencias, causas y efectos, así como analizar los indicadores de gestión del proceso de almacenes; finalmente, elaborar políticas de control en el área de almacén del molino.

En este trabajo se revisaron los antecedentes relevantes, se exploraron las teorías que respaldaron la investigación y se fundamentó en bases teóricas científicas. Se destacó como investigación aplicada no experimental, enfocada en abordar los problemas prácticos que surgieron en el control interno del área de almacén. El estudio empleó una metodología de diseño descriptivo, centrada en proporcionar descripciones detalladas de circunstancias, acontecimientos o hechos. La sección de conclusiones y discusión presentó un análisis descriptivo de los resultados del cuestionario sobre el control interno en el área de almacén. También incluyó la aplicación de la matriz de riesgos para cada proceso operativo de esta área y los ratios de gestión empleados en la organización. La evaluación del control interno del área de almacén de Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. constituyó el punto focal del resultado final. Para establecer niveles de autorización y asegurar personal bien capacitado, se consideró crucial implementar un plan de organización y un manual de funciones. Estos componentes resultaron

vitales para lograr un control interno eficiente y efectivo dentro del área de almacén. Se recomendó proponer mejoras en la estructura orgánica y en los procesos operativos del área, así como elaborar procedimientos, manuales y políticas específicas para su gestión. La utilización de indicadores estandarizados facilitó la toma de decisiones y un adecuado control, asegurando el buen funcionamiento del área. Además, se destacó la importancia de que los trabajadores se esforzaran por lograr una eficiencia óptima en el almacén.

Revisión de literatura

Larco & Muñoz (2020), realizó una investigación que tuvo como propósito determinar la gestión de almacén de Molinos Miranda de Paján en el año 2020. Esta investigación tuvo un paradigma mixto y un nivel descriptivo. El informe se recogió mediante un análisis documental de los diferentes procedimientos aplicados en América. Los resultados nos permitieron recolectar datos, se utilizó una herramienta de encuesta basada en el proceso de inventario de 14 artículos por cada 10 empleados, mientras que se utilizó una lista de verificación utilizando la clasificación 5s con 24 artículos a seguir para evaluar la gestión de inventario y las mejoras de diseño en Molinos Miranda recomendaciones. De ello, utilizando el cuestionario de control interno, se concluyó que no existía suficiente comunicación entre los principales funcionarios de los supermercados.

Manihuari (2022), en su investigación se enfocó en analizar la gestión de almacenes de la empresa Farmacia en América SRL durante el año 2021. El análisis se llevó a cabo empleando enfoques tanto cuantitativos y cualitativos, en el marco un diseño de investigación transversal descriptivo y adicionalmente se utilizaron herramientas de recolección de datos como cuestionarios utilizando métodos de encuesta y utilizando escalas de medición nominales. Concluyeron que, de su análisis, el 66,7% dijo que el almacén estaba bien administrado y el 33,3% dijo lo contrario. La investigación se utilizó para determinar los métodos utilizados y el diseño.

Espinoza (2020), se propuso elaborar una propuesta de sistema de control interno basado en el modelo COSO I, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa de la empresa Botica San Martín. Para ello, utilizaron métodos cuantitativos y un diseño descriptivo explicativo. Nuevamente, este es un tipo de aplicación no experimental. En conclusión, al evaluar el campo de las compras, están convencidos de que la selección de proveedores debe ser transparente; de

lo contrario, pueden surgir conflictos de interés y actividades ilegales durante el proceso de licitación. Si no hay pedidos, el proceso se detiene, lo que retrasa el proceso de producción.

Sandoval (2021), buscó evaluar el impacto del control interno en la gestión de inventarios en el almacén central de IAFAS-EP. Se utilizó una estrategia híbrida que combinaba métodos prácticos y teóricos, sin recurrir a experimentos controlados. Los resultados de la investigación sugieren que el almacén central de IAFAS-EP carece de un control interno eficiente en la gestión y distribución de su inventario. Esto ha provocado faltantes, excedentes, pérdidas e inconsistencias en medicamentos y artículos asociados. Con base en el análisis de la matriz de riesgo, se concluyó que el nivel de riesgo inherente es relativamente bajo a moderado. La probabilidad de ocurrencia se evalúa de probable a muy probable, debido principalmente a la inadecuada verificación de los inventarios físicos y a la ineficiencia de las personas responsables. Esto pone en peligro las funciones administrativas y operativas de la institución.

Gárate (2021), tuvo objetivo establecer pautas para lograr la eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formatearía, con el fin de reducir costos, mejorar el servicio y la rapidez de respuesta. Esto se logró a través de una propuesta de proceso adecuado para la actividad de la empresa. Se utilizó un enfoque mixto con un diseño no experimental. Se concluyó que la eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formatearía es fundamental en la gestión logística, ya que permite controlar los costos, ofrecer un buen servicio y garantizar tiempos óptimos.

Rospigliosi (2022), tuvo como propósito determinar cómo los cambios en el inventario afectan la gestión de inventario de las empresas mineras. La investigación se realizó utilizando el método cuantitativo de diseño de paisaje explicativo; además, el desarrollo del método de selección implicó la utilización de herramientas para la recopilación de datos, y el método de diseño requirió observaciones antes y después de realizar negocios; el instrumento de medida eran los centímetros, y la hora de llegada de las mercancías se medía con un cronómetro. El resultado principal es un efecto de herramienta que reduce el tiempo, la distancia y el movimiento del operador. Concluyó que un análisis de la distancia recorrida entre las áreas de almacenamiento del tanque superior e inferior podría reducir esto en un 63%. La investigación del autor comprende el interés de los métodos de almacén.

Alva & Escobedo (2022), tuvo como objetivo principal examinar la aplicación de medidas de control interno en el departamento de almacén de Inversiones J&J Quial S.A.C. El estudio utilizó una metodología de investigación mixta, integrando datos cualitativos y cuantitativos recogidos a través de análisis documentales, guías de observación y guías de entrevista. Se ha determinado que la introducción de controles internos en el almacén es eficaz para reducir las

pérdidas de mercancías, garantizar una gestión adecuada del inventario y mejorar los procesos organizativos para adquirir información fiable, oportuna y precisa.

Reyes (2022), empleó una metodología cualitativa con diseño no experimental en su tesis «Mecanismos de control interno del almacén de planta de cacao de la Cooperativa Agraria Norandino, Piura, 2019». Para la acumulación de datos se implementó el examen documental, la observación y las entrevistas. El objetivo principal de la investigación fue desarrollar mecanismos de control interno para el área de almacén de la planta de cacao de la Cooperativa Agraria Norandino en Piura. El estudio sugirió optimizar la administración logística de la planta de cacao mediante la implementación de mejoras en el sistema. Las actividades de la cooperativa no están respaldadas eficazmente por una descripción operativa administrativa adecuada, como se descubrió durante la investigación. La cooperativa carece de una estructura administrativa establecida y de una descripción de procesos, como lo indica la información de los trabajadores.

Dedios (2022), tiene como objetivo principal identificar y describir los mecanismos de control interno utilizados en la sección de almacenes de pequeñas empresas especializadas en la distribución de productos hidrobiológicos. Específicamente, la investigación se centró en la “Pesquera Jehova Bendito” ubicada en Talara en el año 2021. El estudio empleó metodologías descriptivas, bibliográficas y no experimentales, incorporando técnicas de encuesta, observación directa y entrevista. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario preestructurado al representante legal de la empresa. Los principales hallazgos revelaron que las personas que no están presentes en el área del almacén regulan constantemente el movimiento del stock. En consecuencia, es fundamental que el propietario de la empresa y el empleado evalúen minuciosamente esta sección. Se determinó que el almacén de productos, es una labor vital en el funcionamiento óptimo de la entidad, lo que requiere reabastecimiento, reabastecimiento y documentación regulares de todas las entradas y salidas del inventario. Sin embargo, se observó que la empresa investigada no utiliza consistentemente los formatos requeridos y en ocasiones omite registrar los productos, a pesar de que el propietario asume la responsabilidad por dichas acciones.

Manosalvas (2020), durante la presentación de su trabajo científico, el autor destacó la importancia de implementar una estrategia de control interno en el área de inventarios de Ferricortez, una ferretería ubicada en el Cantón de Santo Domingo. El autor señaló que la ausencia de control interno expone a cualquier empresa a riesgos financieros. Para asegurar el cumplimiento exitoso de los objetivos y metas organizacionales, es indispensable construir procedimientos de control interno que regulen efectivamente los componentes internos de una

organización dedicada a la gestión y desarrollo de inventarios. Estos factores son esenciales para el funcionamiento de las empresas comerciales, ya que garantizan la protección de los bienes de cualquier daño, pérdida o degradación mientras están almacenados. Además, se dice que la clasificación y categorización de los artículos tienen un papel en la determinación de su disposición a través de la estiba y colocación, facilitando su localización y gestión. Por último, es importante destacar que una gestión eficaz de los materiales requiere la documentación de sus entradas, salidas y balances. Esta práctica facilita el seguimiento de los niveles de existencias y garantiza una rápida reposición.

Bases teóricas científicas

Control Interno

Considerado como un mecanismo eficaz en la que se utiliza para lograr una gestión eficiente. Según **Huergo (2022)**, este sistema está basado en la estrategia organizar estratégicamente cada uno de los procedimientos que se encuentran clasificados e implementados en la entidad con el propósito de resguardar sus activos y hacer posible que la información confidencial de la misma, como el aspecto contable se encuentre segura.

La importancia proviene de la estructura funcional de las empresas, ya que cuentan con más propietarios y empleados, es importante un método de control interno efectivo necesita convencer las necesidades de los directivos y sea capaz de regular las actividades relacionadas con las funciones de cada empleado. decisión correcta.

Según Lozano y Tenorio (2015), el reconocimiento mundial de la importancia de un sistema de control interno en las empresas se deriva de su papel fundamental en el uso eficiente y eficaz de los recursos para lograr sus objetivos. Además, ayuda a mitigar las pérdidas derivadas de desviaciones, despilfarros, fraudes y otros factores.

El modelo COSO I

Según NIA 315 (2019) precisa el control interno como el método de evaluación del desempeño de la sociedad por parte de la junta directiva, los gerentes y todos los empleados para reforzar y sostener:

- Eficiencia y eficacia operativa: permite alcanzar los principales objetivos de negocio de la organización (desempeño, rentabilidad y protección activa).

- La ejecución de leyes, políticas y reglamentos: El control interno no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como un medio para alcanzar objetivos específicos. Principalmente los controles internos deben estar ubicados con las políticas, leyes y reglamentos aplicables a la organización.

- Integración de controles internos: Los controles internos no deberían ser vistos como un peso extra, sino como parte integral de la estructura organizativa. De este modo, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización en vez de interferir con ellos.

- Seguridad de la información financiera: Es fundamental tener un control sobre el conocimiento de los estados financieros. Lo cual incluye no solo los estados financieros completos, sino también los estados resumidos, así como cualquier información financiera derivada de ellos.

Por otro lado, Ramiro (2022), nos habla que el manual de políticas no es suficiente para el control interno es responsabilidad de todas las personas en todos los niveles de la sociedad. Los controles internos pueden proporcionar un nivel razonable de seguridad a la gestión, pero no pueden garantizar una seguridad total. Esto se debe a las limitaciones inherentes de los métodos de control interno, y la eficacia de estos controles depende de la competencia de quienes los utilizan. Esos inconvenientes se deben a que las actitudes que subyacen a las decisiones de control pueden ser incorrectas. Los responsables de implementar los controles deben analizar sus beneficios. Es posible que un control puede ser bastante efectivo, aunque el costo de emplearlo supera los beneficios, por lo que no hay razón para implementarlo. Es decir, el control interno no es perfecto, aun así, ayuda a reducir los problemas que pueden ocurrir en la organización.

El cuestionario es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de manera estructurada a través de una serie de preguntas diseñadas previamente. Estas preguntas deben ser claras y concisas, y adaptadas al tema de estudio. El objetivo principal del cuestionario es obtener información de manera sistemática y ordenada sobre las acciones, opiniones, pensamientos, sentimientos, expectativas, deseos, aprobación o desaprobación de las personas en relación con el tema investigado. (Yuni y Urbano, 2014, p.65).

Componentes

Como fundamento para la evaluación del control interno de la entidad, se pretende establecer un marco conceptual que unifique los distintos conceptos empleados en esta área (Huiman, 2022).

De acuerdo a la NIA 315 (2019) evalúa a los elementos del control interno lo cual está conformada por cinco partes:

Ambiente de control

Es un elemento imperceptible que engloba a toda la entidad, dentro de la cual se conectan: características individuales; honestidad y valores regidos por la ética; adquisiciones; y algunos factores más que se necesita en cumplir con las responsabilidades de supervisión.

Causas:

- La organización establecerá los deberes y funciones de cada responsable de control interno y así alcanzar sus objetivos.
- La organización está comprometida con el crecimiento y la retención de profesionales competentes de alto nivel.
- Una determinación de la empresa con la honestidad y la importancia ética.
- El comité de aplicación debe dirigir y monitorear de manera independiente la realización de actividades del control interno.
- La gestión es lo que define los niveles de autoridad, los compromisos, la estructura y las responsabilidades relacionadas.

Evaluación de riesgo

Es la gestión o dirección de una empresa y la combinación de conocimientos y habilidades que utilizan recursos financieros, profesionales y personales y con ello logran un objetivo específico.

Acciones de control gerencial

Estas son procesos y acciones en la ejecución de políticas para garantizar la implementación de los lineamientos de gestión reconocidos como necesarios para la gestión de riesgos.

Información

Demuestra la confiabilidad de averiguación porque es fundamental para el mundo exterior y una parte importante de la gestión interna, por lo que la información financiera precisa es un objetivo fundamental.

Supervisión

En la dirección debe ser continua, revisando y evaluando de manera estructurada las partes de control interno, dicha apreciación debe llevar a contribuir a identificar el control débil y ayuda a que este mejore. En general, un control interno se dirige a una evaluación continua o discreta que se usa para ver si otras partes del control interno están siendo efectivas.

Riesgo Residual:

El proceso de seguimiento está diseñado para garantizar las actividades de control y una valorización oportuna de los planes, lo realiza el personal adecuado y es aplicable a diversas actividades dentro de la empresa.

Una vez identificados los riesgos inherentes, se identifican y describe el desarrollo de control son utilizados por una organización u empresa para limitar y mitigar los riesgos. Cuando el proceso está en marcha, se mide el riesgo residual.

Utilizar un análisis independiente continua, o una combinación de ambos, para decidir si cada uno de los cinco componentes de control interno está actualizado y funciona correctamente.

Gestión de almacén

Para García (2010), el almacén representa una oportunidad para aumentar las ganancias de la empresa generar ahorros potenciales de la empresa. Asimismo, se reconoce la importancia que tiene el almacén en la organización al seleccionar su personal, desde el jefe del almacén o control de inventarios, hasta el último empleado de carga.

Richards (2021) define la gestión de almacén es un campo físico de una empresa que sirve para asegurar el stock de diversas unidades económicas para su posterior venta o transformación de acuerdo al giro del negocio, esta área debe estar organizada de tal forma que

lógico, ordenado y sistemático y debe incluir recibir, recibir, almacenar, almacenar y enviar o enviar inventario para la venta o conversión.

En el almacén se deben conocer los lugares máximos y mínimos de almacenamiento, es importante tener en cuenta el número de productos a recolectar, así como los costos asociados con los pedidos y el almacenamiento, reducirlos o eliminarlos mediante un precio de venta más barato y competitivo y mayores beneficios.

Control de Inventarios.

Para Richards (2021), el control de inventarios en una empresa es fundamental para verificar con exactitud la disponibilidad de productos en el almacén, garantizando el gusto de los clientes al proporcionar productos, bienes y servicios de calidad en condiciones óptimas (p.3).

El control de inventarios es fundamental para cualquier empresa que comercializa bienes o servicios, ya que un manejo adecuado del inventario es crucial para lograr mejores resultados.

Sin embargo, según Oseda et al. (2020), para ofrecer un servicio eficiente, todas las funciones de un almacén incluyen:

- a. Recibir y verificar los productos que ingresan al almacén.
- b. Llevar un registro actualizado de todos los movimientos de entrada y salida de mercancía.
- c. Custodiar y mantener ordenados los productos dentro del almacén.
- d. Asegurar el buen estado de los productos y las instalaciones del almacén.
- e. Preparar y entregar los pedidos solicitados por otros departamentos.
- f. Mantener una comunicación fluida con las áreas de control de inventarios y contabilidad para asegurar la exactitud de los registros.

Stock.

Desde el punto de vista de López (2022), el término "stock" es un anglicismo utilizado para referirse al conjunto de productos o materiales almacenados por una empresa o comercio, en espera de ser utilizados o vendidos para satisfacer futuras demandas. Este inventario almacenado se estima que será utilizado en algún momento. Sin embargo, debido al desconocimiento del stock de mercaderías en ciertas ocasiones, pueden generarse pérdidas. Por tanto, es necesario aplicar un control al inventario para conocer su rotación y evitar estas pérdidas.

Características del almacén.

Recibir el producto

Antes de la llegada: Deben estar disponibles los recibos emitidos por el departamento de compras, donde se fijan los pedidos realizados con la información de los bienes solicitados por los proveedores, así como también deben estar disponibles los certificados de ventas, con relación a las devoluciones.

Llegada de productos: En el momento en que se transfiere el derecho de custodia del proveedor al comprador. En el momento se verifica el orden de las mercancías y se revisan las mercancías recibidas para ver si se corresponden físicamente con la documentación de entrega del almacén, debiendo devolverse al proveedor las mercancías que no cumplan con las características y características especificadas.

Después de la llegada: Después de recibir y guardar la mercancía, se verifica y verifica la cantidad para garantizar que la mercancía cumple con las condiciones acordadas en el comercio.

Luego, si es necesario, los bienes son recogidos y colocados temporalmente de acuerdo con su ciclo de ventas.

Determinar los factores a considerar de la metodología 5s.

Organizar:

Tiene como propósito crear un ambiente de trabajo donde se clasifiquen los elementos que se manejan en toda el área de manera que solo se tenga a la mano los elementos necesarios y los innecesarios en su lugar, se espera la cooperación de los supervisores y operadores. De esta forma, el objetivo es mantener el lugar de trabajo alejado de elementos innecesarios y jefes que provoquen disturbios en el área.

Orden:

El objetivo es minimizar el tiempo de búsqueda y crear un acceso fácil para que se puedan encontrar de inmediato y a tiempo. Para que esto funcione, se debe disponer una habitación o área donde los elementos se puedan disponer categóricamente.

Limpiar:

Al llegar a esta fase, se identificarán y eliminarán todas las fuentes de confusión y se tomarán medidas para prevenir que vuelva a ocurrir. Se logrará definir los objetivos, responsabilidades, métodos y medios de limpieza.

Estandarizar:

Apoya lo que se logra asegurando que todos los que ingresan al almacén sepan exactamente lo que se debe hacer, especialmente cuáles son las responsabilidades, cuándo, dónde y cómo se hará, y que el lugar de trabajo debe mantenerse limpio y ordenado. Para lograr esta “S”, es importante que los encargados de almacén tengan el compromiso de seguir implementando el método 5S de acuerdo a los hábitos establecidos y cambios aceptables. Así como formación en comportamiento positivo en el puesto de trabajo que evite la resistencia al cambio. de todos modos, los esfuerzos realizados en la primera aplicación 4S se pueden guardar y aplicar al almacén.

Disciplina:

La última S está diseñada para evitar descuidar y olvidar accidentalmente métodos ya establecidos, porque el uso del procedimiento 5S es inmediatamente útil cuando se siguen los parámetros predeterminados de cada S. Para la mejora continua, se debe considerar lo siguiente:

- Seguir las normas para mantener el lugar de trabajo higiénico y en buenas condiciones.
- Creación de personal de supervisión en cumplir las normas establecidas para el trabajo de la institución.
- Fomentar hábitos de autocontrol y considerar seguir las normas.
- Comprender sobre lo importante que es respetar a los demás y las normas por el bien de la tienda.

Áreas del almacén.

Según Oseda et al. (2020), en un trabajo de compra y venta es fundamental planificar 3 áreas en el almacén:

a) Área de recibimiento: Para mantener un movimiento fluido y eficaz de los productos

entrantes y evitar el hacinamiento, es esencial elaborar cuidadosamente una estrategia y utilizar eficazmente la zona de recepción disponible. Factores como la maniobrabilidad restringida, la insuficiencia de equipos de manipulación de materiales y los retrasos en la inspección pueden impedir el movimiento fluido y rápido de las mercancías. El objetivo es optimizar el proceso de descarga y reducir el tiempo que los artículos permanecen en un lugar de recibimiento.

b) Área de almacenamiento: El diseño de este espacio implica asignar ubicaciones designadas para diversos tipos de materiales o cosas que tienen características similares, teniendo en cuenta al mismo tiempo las condiciones necesarias para su almacenamiento,

protección y manipulación. El objetivo es reducir o eliminar posibles peligros como incendios, corrosión, moho, daños y deterioro.

c) Área de entrega: Cuando se sacan las mercancías del almacén, deben trasladarse utilizando el equipo correcto e ir acompañadas de los documentos de salida necesarios, como una carta de porte, una factura o una carta de porte. Además, es importante verificar la calidad y la cantidad del documento comparándolo con los papeles de salida.

Gestión de almacén

Explicación de Eficiencia Operativa.

La eficiencia se define como el grado en que una entidad utiliza sus recursos de manera óptima y eficaz. Esta eficiencia se manifiesta en la correlación entre las mercancías producidas y entregadas y los recursos utilizados para este objetivo, en comparación con un punto de referencia predeterminado de rendimiento mínimo (Álvarez y Midolo, 2021).

Elementos para lograr la eficiencia operacional.

Mejía (2012) En su ensayo de la revista Planning, el autor afirma que la eficiencia operativa se alcanza cuando una empresa es capaz de llevar a cabo sus operaciones de manera más eficaz en comparación con sus rivales. Entre los factores que contribuyen a esta eficacia figuran:

- Conocimiento y habilidades de los empleados: La capacitación y el entrenamiento adecuados son esenciales para obtener resultados óptimos.
- Tecnología y equipos: Los avances tecnológicos aumentan la productividad y mejoran los procesos internos.
- Calidad de los insumos: Utilizar materiales de calidad adecuada impacta directamente en los resultados.
- Procedimientos y estándares: Procesos bien definidos con objetivos claros y sistemas de evaluación efectivos son esenciales para mejorar la eficiencia.
- Sistemas de evaluación y reconocimiento: Elementos como el clima laboral, la pertenencia y la atención al cliente contribuyen a la eficiencia.
- Innovación: La capacidad de autoevaluarse y generar innovaciones agrega valor a la organización.
- Benchmarking: Comparar y adoptar las mejores prácticas del mercado ayuda a reducir costos sin perder calidad.

- Outsourcing: Externalizar servicios puede reducir costos, simplificar la infraestructura y permitir el acceso a tecnologías avanzadas, enfocando los esfuerzos en áreas estratégicas de la empresa.

Indicadores de la eficiencia.

Los indicadores de eficacia son instrumentos esenciales para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos de una empresa. Para garantizar su eficacia, es esencial establecer definiciones claras y coherentes para ellos, eliminando al mismo tiempo cualquier posible malentendido. Estos indicadores permiten examinar el estado actual de la empresa y tomar decisiones bien fundadas basadas en un conocimiento global de la realidad organizativa.

La información que proporcionan los indicadores permite identificar si las acciones individuales y colectivas de los empleados están alineadas con los objetivos estratégicos, especialmente en términos de actividad y productividad. También ayudan a identificar los procesos internos que generan mayor valor dentro de la organización, lo que los convierte en áreas prioritarias para asignar recursos.

Cada indicador debe cumplir con ciertos criterios para garantizar su eficacia en la toma de decisiones:

- Realista: Debe ser alcanzable y estar en línea con los recursos utilizados para medirlo. -
- Inteligible: Debe ser comprensible para todas las partes interesadas.
- Controlable: Debe poder ser monitoreado y seguido en el tiempo para evaluar su evolución y tomar medidas correctivas si es necesario.

Materiales y métodos

La base del trabajo de investigación fue la aplicación de entrevistas estructuradas, el análisis documental y la observación como enfoque cualitativo. Esta metodología ayudó a planificar y controlar los riesgos que podían presentarse dentro del molino, y para su detección se utilizó la técnica de la entrevista como instrumento de recolección de datos, con la finalidad de obtener las diferentes opiniones de los responsables de cada área analizada, quienes se encontraban suficientemente preparados para facilitar el análisis y contribuir al logro de los objetivos planteados.

Del mismo modo, la investigación fue de tipo aplicada, ya que estuvo orientada a alcanzar un nuevo conocimiento destinado a proponer soluciones a problemas prácticos, teniendo como propósito brindar una evaluación del control interno para mejorar el área de almacén del molino. El estudio se desarrolló a nivel descriptivo, debido a que se describieron los problemas internos relacionados con la fluidez del trabajo en el almacén, utilizando los instrumentos necesarios para encontrar la evidencia correspondiente.

De acuerdo con la naturaleza del tipo de investigación, el modelo utilizado fue el no experimental descriptivo, puesto que el estudio se realizó sin manipular intencionalmente los datos de la variable independiente y no requirió demostración experimental.

La población de estudio estuvo conformada por el molino PILADORA NUEVO HORIZANTE S.A.C., mientras que la muestra correspondió específicamente al área de logística de dicha empresa. El tipo de muestreo aplicado fue no probabilístico. La información necesaria para el desarrollo de la investigación fue proporcionada por el gerente y por los departamentos de almacén, debido a que se requirió contar con datos de primera mano que permitieran describir de manera objetiva la problemática existente en el molino; por esta razón se seleccionó a esta empresa como unidad de estudio.

La Tabla 1 se mostró la operacionalización de variables de esta investigación:

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Idea de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Objetivos específicos tentativos	
Control interno en la gestión del área de almacén para mejorar eficiencia operativa del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.	Control interno	Conceptos Fundamentales	Consecuencia de objetivos	Instrumento de investigación: Entrevistas, Cuestionario, Flujogramas.	Describir los aspectos generales del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.	
		Objetivos	Adaptable a la estructura de la entidad			Describir el proceso del almacén y aplicación de cuestionario interno del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.
			Objetivos operativos			
			Objetivos de cumplimiento			
		Componentes	Ambiente de control			
			Evaluación de riesgo			
			Actividades de control gerencial			
			Información y comunicación			
			Supervisión			
	Recepción de productos					
	Gestión de Almacén	Control de Almacén	Control de compras		Identificar la deficiencias, causas y efectos y análisis de los indicadores de gestión del proceso de almacenes del molino Nuevo Horizonte S.A.C.	
		Stock mínimo	Verificación			
		Registro de entradas y salidas				
	Eficiencia Operativa	Metas Operativas	Objetivos		Elaborar políticas de control en el área de almacén del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.	
			Esfuerzos			
Recursos						
Procesos		Procedimientos				
		Actividades				

En la presente investigación se empleó la técnica de la entrevista y el cuestionario de control interno, los cuales contribuyeron al desarrollo del estudio científico. Para ello, se realizó una visita a la empresa con la finalidad de recolectar la información necesaria que permitió dar inicio a la investigación. Asimismo, se aplicó la metodología de control interno basada en el modelo COSO, considerando sus componentes: actividades de control, sistema de información y comunicación, entorno de control, evaluación de riesgos y supervisión. También se utilizaron cuestionarios para evaluar las vulnerabilidades del control interno en el área de almacén, organizando la información en torno a diversos componentes críticos, y se elaboraron organigramas que permitieron reconocer las deficiencias existentes en el control interno de dicha área.

Como parte de los procedimientos, en primer lugar se coordinó una visita previa con el gerente general para la obtención de la información del molino, donde se describieron los aspectos generales correspondientes al periodo de análisis. Posteriormente, se visitó el departamento de almacén con el propósito de recopilar información sobre los procesos y la organización del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

En cuanto al plan de procesamiento y análisis de datos, se utilizó un cuestionario para recopilar información relevante, se describió de manera detallada el proceso que se desarrollaba en el área de almacén, se elaboraron diagramas de flujo para visualizar cada uno de los procesos, se identificaron y analizaron las deficiencias presentes en cada uno de ellos y, finalmente, se diseñaron políticas de gestión y control orientadas a mejorar el funcionamiento del área de almacén.

La Tabla 2 se evidenció la matriz de consistencia de esta investigación:

Tabla 2

Cuadro de matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables		
¿de que manera el control interno en la gestión del área de almacén permite mejorar la eficiencia operativa en el molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.?	Evaluar el control interno en la gestión de almacenes para la eficiencia operativa del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.	El control interno si mejorará el área de almacén en el molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C	Variable 1: Control Interno Variable 2: Gestión de Almacén Variable 3: Eficiencia Operativa		
	Objetivos específicos		Dimensiones	Indicadores	
	Describir los aspectos generales del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.		Variable 1: Control interno		
	Describir el proceso del almacén y aplicación de cuestionario interno del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.		Conceptos Fundamentales	Consecuencia de objetivos	
	Identificar la deficiencias, causas y efectos y análisis de los indicadores de gestión del proceso de almacenes del molino Nuevo Horizonte S.A.C.		Objetivos	Adaptable a la estructura de la entidad Objetivos operativos Objetivos de cumplimiento	
	Elaborar políticas de control en el área de almacén del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.		Componentes	Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividades de control gerencial. Información y comunicación. Supervisión.	
			Variable 2: Gestión de Almacén		
				Verificación	
			Stock mínimo	Registro de entradas y salidas	
			Variable 3: Eficiencia Operativa		
	Metas Operativas	Objetivos Esfuerzos Recursos			
	Procesos	Procedimientos Actividades			
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos			
Enfoque: Cualitativo Tipo: APLICADA NIVEL: DESCRIPTIVA DISEÑO: NO EXPERIMENTAL	Está conformada por el molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. La muestra responde al área de almacén de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la autorización de la empresa para el recojo de información. 2. Coordinar con el gerente general para obtener la documentación necesaria para la investigación. 3. Entrevista directa con el gerente general del molino con el área de almacén. Procesamiento de datos Toda información recolectada, se presentaran en forma de flujogramas; todo esto verificada mediante utilización Excel.			

En cuanto a las consideraciones éticas, la información utilizada en el estudio fue facilitada por el gerente general del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. y se estableció que su uso se limitó estrictamente a fines académicos.

Resultados y discusión

Descripción de los aspectos generales del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

Reseña Histórica.

Para el año 2008 la señora Zoila del Carmen Guerrero Rojas vende al señor Zenón Mendoza Bardales un molino de Mendoza Bardales un molino de pilar arroz ubicado e pilar arroz ubicado en la prolongación Cahuide N° 1 n la prolongación Cahuide N° 161 La Victoria – Chiclayo, un total aproximado de S/. 520,000.00 (Quinientos veinte mil soles) compuesto por: una zaranda,

cuatro elevadores, una mesa paddy, una despiedra dora, una prelimpiadora, un cabezal de descascaradora, una aventadora de cascarillas, una calibradora, una pulidora, un transformador, en el cual en su complemento se producía 48 sacos de arroz pilado por hora y se abastecía con cinco trabajadores en planta en ese momento, además la venta del molino incluía una casa construida al interior de sus instalaciones y en la parte posterior del local se contaba con una hectárea de terreno el cual era utilizado para el secado del arroz. En el mes de mayo del 2008 ya como propietario el señor Zenón Mendoza Bardales cambia la razón social del molino a Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. y en el año 2009 implementa una selectora y dos cilindros clasificadores con una inversión de S/. 150,000.00 (Ciento Cincuenta Mil y 00/100 soles) y asimismo contrata a dos trabajadores para abastecer su producción y mejorar su calidad de su calidad de producto. El 20 de Junio del año 2016 se reubican en un local más amplio de dos hectáreas de terreno ubicado en la prolongación Miguel Grau Km. 2.5 carretera Monsefú – la Victoria – Chiclayo con una inversión aproximada de 2 millones de soles en su totalidad, siendo la producción de 95 sacos de arroz pilado por hora, en el cual su proceso de producción se pone en marcha el 24 de junio implementando nuevas máquinas de última tecnología mejorando la calidad y el proceso de su producto para la cual adquirió una descascaradora y blanqueadora, una prelimpiadora, un cabezal de descascaradora, una aventadora de cascarillas, una mesa paddy, una despiedra dora, una calibradora por espesor, una blanqueadora vertical, una pulidora horizontal, una clasificadora cilíndrica, una selectora ,un compresor estacionario , siendo un total de diez siendo un total de diez máquinas nuevas. Actualmente Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. cuenta con un Gerente General, una administradora, un asistente contable, jefa de área de producción y demás colaboradores que contribuyen con el crecimiento de la empresa a nivel regional y nacional.

Visión, misión y objetivos

a) Visión

Su visión del molino Piladora Nuevo Horizonte SAC es alcanzar un liderazgo sostenible en el sector molinero del norte del Perú, buscando posicionarse como la principal empresa alimentaria y destacar por su competitividad en la excelencia de los servicios brindados a sus clientes.

b) Misión

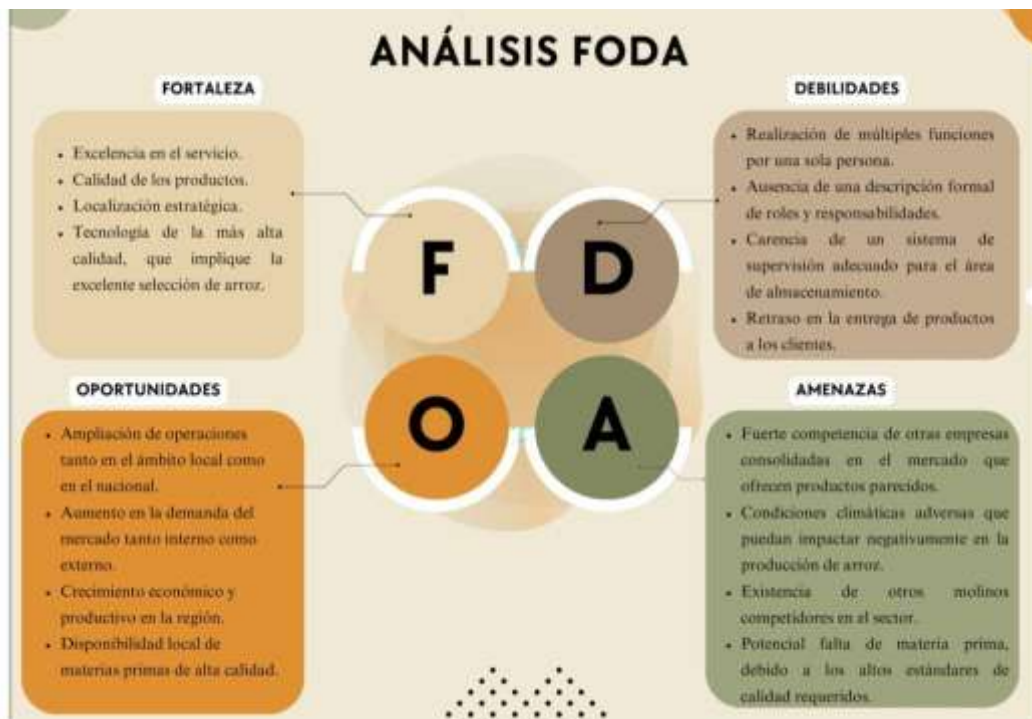
Piladora Nuevo Horizonte SAC tiene como metas principales ofrecer servicios de excelencia, adaptándose a las necesidades variables de sus clientes, y sostener un número productiva eficiente y moderna que sea rentable, competitiva y aporte al progreso del país.

c) Objetivos

- La empresa asume un compromiso con la sociedad y el público en general.
- La empresa se enfoca en desarrollar productos innovadores que generen confianza en los clientes.
- La empresa busca mantener elevados niveles de eficiencia y productividad en sus operaciones. La empresa se esfuerza por cumplir con las expectativas de los clientes, ofreciendo un servicio cordial y eficaz.

Figura 01

Análisis FODA del molino



Nota: Análisis FODA proporcionada por Piladora Nuevo Horizonte S.A.C

Estructura Orgánica**Figura 2**

Organigrama de la empresa molinera



Nota: Organigrama proporcionada por Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

Descripción de las funciones por Áreas:

1. Gerente general: Evaluar si las funciones de los diversos departamentos se están cumpliendo.

- a. Planificar e incrementar sus metas a largo y corto plazo como objetivos anualmente, y presentar estos alcances para la aprobación de los gerentes.
- b. Fomentar y sostener un adecuado vínculo con los gerentes, proveedores y clientes para garantizar buena actividad del molino.
- c. Asignar todas las posiciones de liderazgo.
- d. Colaborar con los estudios administrativos para asegurarse de que los registros y su análisis se realicen de manera correcta.

2. Área de compras:

- a. Encargado de operaciones: Garantizar que los registros permanentes de la fábrica se registren en el momento oportuno, en las cantidades adecuadas, con la calidad apropiada y al precio más conveniente. Coordinar, controlar y ejecutar los productos.
- b. Jefe de Compras: Supervisar, gestionar y llevar a cabo la adquisición de artículos esenciales para las operaciones de la fábrica, garantizando su adquisición en el momento oportuno, en las cantidades requeridas, con la calidad deseada y al precio más favorable.

3. Encargado o jefe del almacén: El jefe de Almacén ejerce un papel primordial en la cadena de productos del molino, debe estar en organización con el almacén con los departamentos de control de contabilidad e inventarios, y su capacidad para gestionar

eficientemente el flujo de productos puede tener un impacto significativo en la rentabilidad y el servicio al cliente.

4. Área de comercialización:

Tesorería: Se encarga Cobrar las atenciones realizadas en la tienda.

Jefe de ventas: Tiene fuertes habilidades de comunicación, ser orientado a resultados y estar motivado para superar y alcanzar los objetivos de ventas del molino. También debe ser capaz de adecuarse a un ambiente de ventas en constante desarrollo y ser un defensor de las mejores prácticas en ventas.

Descripción del proceso del almacén y aplicación de cuestionario interno del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

Descripción del proceso de compra.

A) Área de Compras

El proceso de molturación comienza con un examen exhaustivo de las existencias en el almacén, seguido de la generación de una orden de requisición de los artículos necesarios, que se envía al departamento de compras. El responsable de compras evalúa la demanda y solicita presupuestos a varios proveedores. Una vez aceptado el presupuesto, se emite una orden de compra y se pide al proveedor elegido que entregue los artículos. A la llegada de los artículos, el jefe de almacén realiza una evaluación exhaustiva para verificar que cumplen las normas de calidad necesarias. La gestión del inventario se lleva a cabo mediante el uso de una hoja de control de inventario, conocida como kárdex, donde se registran y organizan sistemáticamente las mercancías dentro del almacén. El recibo se envía al departamento de contabilidad con el fin de documentar y liquidar el pago. Finalmente, la dirección prepara, confirma, endosa y envía un cheque al proveedor.

Seguidamente, analizaremos los procesos clave en el área de almacén, enfocándonos en los de despacho, compras y distribución, así como los riesgos identificados en dichos procesos:

Figura 3

Flujograma del área de compras

Deficiencia 3: No se realiza una revisión de los documentos justificativos en el momento en que se producen los ingresos y salidas de mercancías del almacén.

Deficiencia 4: No se actualiza la contabilización de los ingresos y salidas de existencias en los registros contables.

Deficiencia 5: Se comete un error en la contabilización de las existencias durante la recepción y la salida de las mismas.

Deficiencia 6: No se realiza una verificación del estado en el que llega la mercadería, lo que genera inconsistencias con los registros.

Deficiencia 7: El personal encargado no puede desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva debido a la falta de políticas y procedimientos claros.

Deficiencia 8: No realizan un control adecuado sobre la mercadería y el orden de productos en el almacén.

Deficiencia 9: No existen restricciones de acceso al almacén para personas no autorizadas, lo cual puede provocar extravíos, uso indebido o disposición no autorizada de los productos.

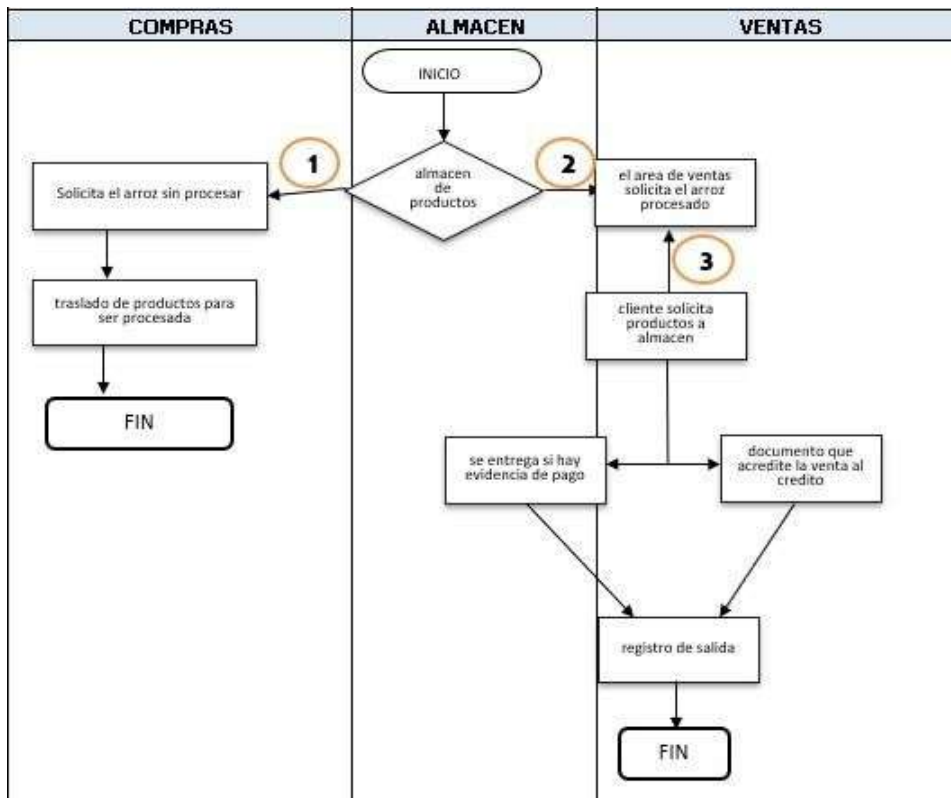
Deficiencia 10: El inventario no se supervisa durante el conteo y no se mantiene un control adecuado del mismo.

Descripción del proceso de almacén

El área de almacén del molino es compartida para el arroz sin procesar y el procesado. El arroz sin procesar se solicita al almacén para su traslado y procesamiento, pero no se registra su salida. Una vez procesado, se lleva de vuelta al almacén. Cuando un cliente solicita arroz procesado, lo solicita en el almacén y se le entrega. Se requiere un documento que acredite la venta, ya sea un pago o un documento de venta a crédito. Una vez vendida la mercadería, se registra la salida correspondiente.

Figura 4

Flujograma del proceso de almacén



Nota: Diagrama de flujo proporcionada por Piladora Nuevo Horizonte S.A.C., se identificó con números las deficiencias del proceso de almacén.

B) Deficiencias dentro del proceso de almacén

Deficiencia 1: No se realiza un registro adecuado de los ingresos (1) y salidas (2) de los productos, lo que puede provocar robos, confusiones, entregas de productos en exceso, mercadería incompleta y pérdida de tiempo. La causa que origina esta deficiencia es la falta de personal supervisando las salidas e ingresos de los productos del almacén.

Deficiencia 2: Existe una inadecuada asignación de funciones (3) en el molino, ya que no hay personal calificado para supervisar tanto la entrada como la salida de productos en el almacén. Además, no hay un manual de políticas y funciones que designe específicamente a quién debe encargarse de recibir y despachar los productos, lo que resulta en la asignación indiscriminada de estas tareas a cualquier empleado del molino. Esta falta de orientación genera una incapacidad en el personal para desempeñar sus funciones correctamente, lo que conlleva a efectos negativos dentro del área.

Descripción del proceso de ventas.

Descripción del Flujograma del Área de ventas

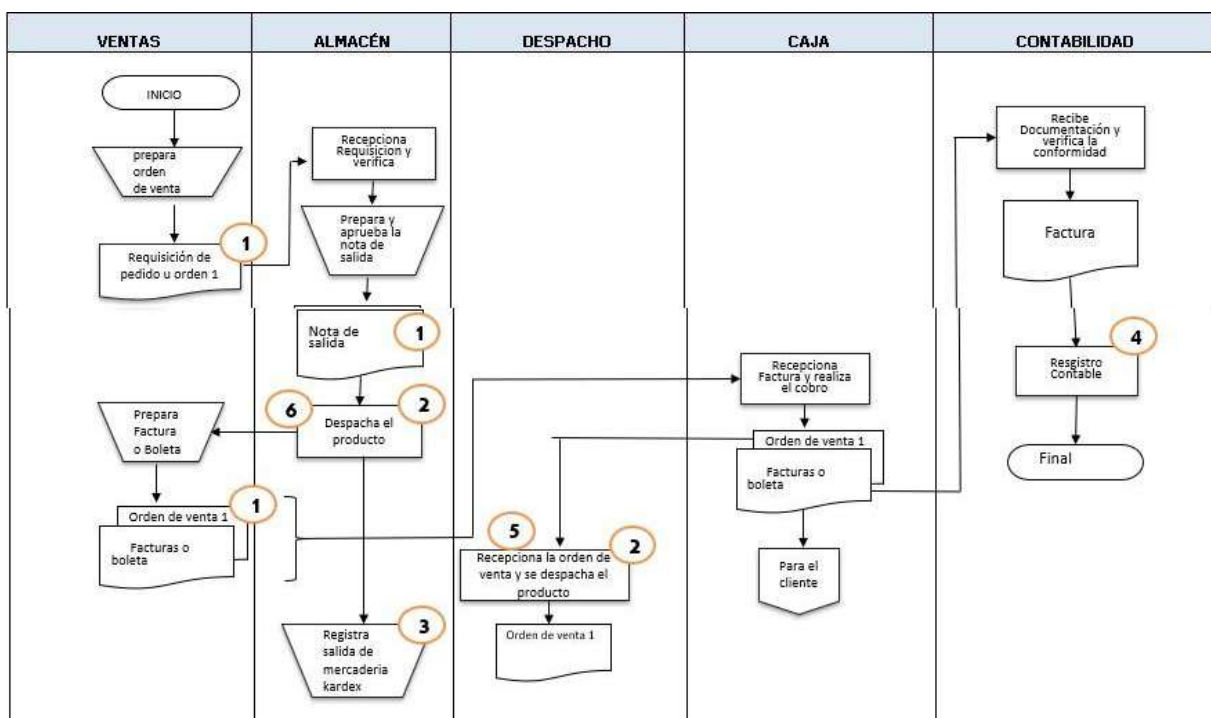
El proceso de venta comienza cuando el jefe de ventas identifica que determinados artículos se están agotando e inicia una solicitud de pedido al almacén para su reposición. El almacén transporta la mercancía a la zona de ventas mediante una nota de salida. A su llegada a la zona

de ventas, los artículos se someten a un proceso de verificación para confirmar su recepción. Tras la compra de un producto, el consumidor recibe una factura o albarán de venta. Una vez recibido el pago por parte del cliente, se le entregará el producto junto con la documentación pertinente, que se habrá marcado oficialmente como pagado. Si el cliente es de ruta, la hoja de ruta y la mercancía se entregan al propietario del vehículo. En última instancia, el almacén debe conservar un duplicado de la nota de expedición en el kardex y facilitar todos los documentos de venta al contable para su registro.

A continuación, se exponen los fallos más comunes que afectan al área de almacén:

Figura 5

Flujograma del área de venta



Nota: Diagrama de flujo proporcionada por Piladora Nuevo Horizonte S.A.C., se identificó con números las deficiencias del proceso de ventas.

Deficiencias dentro del proceso de ventas

Deficiencia 1: Existe un mal manejo de los documentos internos.

Deficiencia 2: No realizan una revisión de los documentos justificativos (comprobantes) en el momento en que se producen los ingresos y salidas de productos del almacén.

Deficiencia 3: No se actualiza correctamente la contabilización de los movimientos de entrada y salida de productos en los registros del Kárdex.

Deficiencia 4: No se verifica en los libros contables la correcta anotación de los ingresos y salidas de productos.

Deficiencia 5: El personal encargado no puede desempeñar adecuadamente sus responsabilidades debido a la falta de políticas y procedimientos claros que definan sus funciones.

Deficiencia 6: No hay controles de acceso al almacén que restrinjan la entrada a personas no autorizadas, lo cual puede generar extravíos, uso indebido o disposición no autorizada de los productos.

Aplicación del cuestionario del control interno

Cuadro resumen del cuestionario del COSO 1

Tabla 3

Cuadro de cuestionario del molino Nuevo Horizonte S.A.C.

Cuadro Resumen - Cuestionario					
Estructura	N° de preguntas	Respuestas		Respuestas%	
		Si	No	Si	No
AMBIENTE DE CONTROL	7	0	7	0%	100%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	5	1	4	20%	80%
ACTIVIDADES DE CONTROL	5	2	3	40%	60%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	3	1	75%	25%
SUPERVISIÓN	5	5	0	100%	0%
Total de Preguntas	26	11	15	42%	58%

Nota: Cuestionario – Anexo N.º 02

1. Ambiente de control: De acuerdo a esta estructura tuvo como respuesta de las 7 preguntas fueron negativas, dando así un porcentaje del 100%.
2. Evaluación de riesgos: Conforme a esta estructura hay una cantidad de 5 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 1 como Si, y como No fue una cantidad de 4 respuesta, dando así un porcentaje de 20% Si y 80% No.
3. Actividades de control: Conforme a esta estructura se hicieron 5 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 2 como Si, y como No fue una cantidad de 3 respuesta, dando así un porcentaje de 40% Si y 60% No.
4. Información y comunicación: Conforme a esta estructura hay una cantidad de 4 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 3 como Si, y como No fue una cantidad de 1 respuesta, dando así un porcentaje de 75% Si y 25% No.
5. Supervisión: Sobre la base de este marco, las 5 preguntas recibieron respuestas afirmativas, lo que dio como resultado una proporción del 100%.

Al realizar el cuestionario de control interno en el área de almacén, se determinó que el 58% de las respuestas fueron negativas de las 26 preguntas planteadas al gerente de operaciones. Los datos sugieren que la empresa Molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. ha alcanzado un 42% de confiabilidad en su control interno. La ausencia de manuales, lineamientos y normas que establezcan las responsabilidades de los trabajadores en la custodia y supervisión de inventarios, así como en el manejo de los recursos, es la causa de este predicamento. Esta investigación pone de relieve la necesidad de abordar esta cuestión.

Identificación de la deficiencias, causas y efectos e analizar los indicadores de gestión del proceso de los almacenes del molino Nuevo Horizonte S.A.C.

Cuadro de Deficiencias, Causas y Efectos.

Tabla 4

Cuadro de Deficiencias, Causas y Efectos del almacén Piladora Nuevo Horizonte S.A.C

DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFECTOS
1. Inadecuada asignación de funciones	Falta de políticas y procedimientos en recursos humanos.	El personal no puede desempeñar adecuadamente sus funciones debido a la falta de políticas y procedimientos claros.
2. Falta de restricción.	Ausencia de controles efectivos en las diversas áreas del almacén.	La ausencia de controles de acceso al almacén genera el riesgo de que se sustraigan los bienes.
3. No se reconoce los documentos ni comprobantes para sustentar al momento de la llegada y salida de productos.	Ausencia de supervisión durante la verificación, como se evidenció en el cuestionario de control interno.	Los errores en el registro de entradas y salidas generan discrepancias en los registros de inventario, lo que puede ocasionar pérdidas económicas.
4. La verificación previa al momento de registrar el ingreso y salida de productos en el Kárdex no está controlada.	Errores en el uso del Kárdex al registrar las entradas y salidas de productos.	Las inconsistencias en los registros de inventario se deben a la falta de supervisión durante el conteo físico
5. Fallos o deficiencias en el proceso de toma de inventario físico.	Falta de supervisión y control adecuado en el proceso.	Recuento inexacto e incoherencias entre el inmovilizado material y el inventario permanente.

6. Registro incorrecto de las operaciones de compra y venta de productos.	Omisión de la revisión en los libros contables de los movimientos de entrada y salida de existencias.	Las inconsistencias en los registros de inventario se deben a la falta de revisión de los libros contables.
7. Existen errores en el conteo de la mercadería durante el proceso de recepción.	No se han definido claramente las responsabilidades del personal a cargo del almacén.	Las inconsistencias en los registros de inventario y el riesgo de sustracción se deben a la falta de definición de responsabilidades del personal a cargo del almacén.
8. No se realiza una revisión del estado en el que llega el producto.	Falta de inspección previa del estado de los productos.	La falta de inspección previa del estado de los productos genera inconsistencias entre los productos físicos y los registros, debido a la presencia de artículos obsoletos o dañados.
9. Hay un mal ordenamiento y distribución de los productos dentro del almacén.	Deficiencia en el mantenimiento de un control adecuado de la mercancía y el orden de los productos en el almacén.	La ausencia de controles de acceso al almacén puede provocar pérdidas económicas por extravíos, uso o disposición no autorizada, deterioro o descuidos de los productos.

Descripción del cuadro de deficiencias, causas y efectos del área de almacén del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

1. Inadecuada asignación de funciones

Debido a la falta de trabajadores especializados y de un conjunto completo de directrices, la fábrica depende de empleados de otros departamentos para realizar tareas como la recepción, la expedición y la verificación de los productos en el almacén. Sin embargo, estos empleados carecen de la formación necesaria para estas responsabilidades. En consecuencia, son incapaces de desempeñar con eficacia el puesto temporal de supervisor de almacén, lo que tiene consecuencias adversas para la gestión del inventario en el kardex.

1. Falta de restricción.

La zona del almacén no está supervisada por personal designado específicamente para supervisar la entrada y salida de productos en la fábrica. Además, no existen medidas de seguridad para restringir el acceso. Esto permite que cualquier empleado de otros

departamentos pueda acceder al almacén y retirar productos, ya sea para atender pedidos o reponer existencias para la venta, sin la preceptiva documentación interna ni la creación del correspondiente registro en el kardex. Esta situación es una deficiencia sustancial para la empresa, ya que eleva significativamente la probabilidad de hurto de los productos almacenados.

2. No se reconoce los documentos ni comprobantes para sustentar al momento de la llegada y salida de productos

Esta deficiencia se debe a que la persona responsable de supervisar el área de almacén no es la misma que la responsable de verificar los comprobantes (facturas y albaranes) con los documentos internos (órdenes de compra u órdenes de expedición), como se indica en el cuestionario de control interno. Esto implica que cualquier empleado de una región diferente puede ser asignado para verificar la llegada y salida de productos, lo que da lugar a discrepancias en los registros de inventario permanente y, en última instancia, a pérdidas económicas para la fábrica.

3. La verificación previa al momento de registrar el ingreso y salida de productos en el Kárdex no está controlada.

El molino tiene una amplia variedad de productos, lo que implica la necesidad de mantener un kárdex para cada uno de ellos. Este registro detalla tanto el ingreso como la salida de la mercancía, respaldado por un documento interno prenumerado que certifica dicho movimiento. La falta de supervisión en el área de almacén para verificar estos movimientos resulta en errores en el registro del kárdex, ya que no se verifica adecuadamente con los documentos internos. Esto genera discrepancias en los registros permanentes de inventario.

4. Fallos o deficiencias en el proceso de toma de inventario físico.

En la zona de almacén se almacenan multitud de artículos diversos que se clasifican erróneamente, lo que plantea dificultades al personal encargado del inventario. Los trabajadores encargados de realizar el recuento del inventario carecen de un manual de procedimientos exhaustivo y de supervisión suficiente, lo que dificulta su capacidad para realizar con precisión un recuento completo de las mercancías de la fábrica e identificar eficazmente los artículos defectuosos. Además, es crucial señalar que el inventario se realiza con las puertas del almacén abiertas, lo que provoca diferencias entre los recursos reales y los inventarios permanentes al término de esta operación.

5. Registro incorrecto de las operaciones de compra y venta de productos.

Esta deficiencia se produce al documentar las operaciones de compra y venta,

ya que no hay conciliación entre las entradas y facturas registradas y los registros internos que confirman el movimiento de entrada y salida de productos en almacén. Lo que provoca discrepancias en los datos del inventario permanente.

6. Existen errores en el conteo de la mercadería durante el proceso de recepción. Esta deficiencia surge cuando los artículos se reciben en el almacén debido a la ausencia de una delimitación precisa de las tareas del personal de almacén. Esto puede dar lugar a posibles inexactitudes en el recuento de productos durante la entrada, aumentando así los riesgos de robo, uso o eliminación ilícitos, y creando discrepancias en los registros de inventario permanente.

7. No se realiza una revisión del estado en el que llega el producto.

Una supervisión inadecuada en la inspección del estado de las mercancías a su llegada al almacén puede dar lugar a la inclusión de artículos defectuosos o reclamados por los clientes en el inventario designado para la venta. Esta situación provoca una disminución de los activos que pueden convertirse en efectivo e incoherencias con los registros financieros.

8. Hay un mal ordenamiento y distribución de los productos dentro del almacén. Los inventarios son esenciales para el funcionamiento de la fábrica, ya que están formados por una diversa gama de artículos almacenados y categorizados. Un control insuficiente o una gestión desorganizada de los inventarios pueden dar lugar a una situación en la que los artículos más solicitados por los consumidores no estén tan fácilmente disponibles en comparación con los menos demandados. La gestión y el orden inadecuados de los artículos en el almacén dan lugar a un uso subóptimo del espacio de almacenamiento. Además, permite la retención de mercancías defectuosas dentro de las instalaciones del almacén, con las consiguientes pérdidas económicas causadas por las mermas o las mercancías invendibles.

Análisis de los Indicadores de gestión.

a. Ratio personal de almacén no autorizado

$$\frac{\text{Personal de almacén no autorizado}}{\text{Personal de almacén requerido}} * 100 = \frac{14}{3} = 467\%$$

La fábrica debe designar a tres personas para que supervisen el área del almacén y garanticen el cumplimiento de sus actividades, objetivos y responsabilidades. Sin embargo, según el cuestionario cumplimentado, la organización carece de trabajadores dedicados a esta tarea y no dispone de medidas para impedir que personas no autorizadas accedan al almacén. El ratio obtenido es del 467%, lo que indica que todos los miembros de la organización tienen acceso al almacén, lo que supone un peligro potencial de robo de productos.

b. Ratio de Cumplimiento de Inventarios

$$\frac{\text{Inventarios practicados}}{\text{Inventarios programados}} = \frac{1}{1} = 100\%$$

Aunque el indicador señala un cumplimiento del 100% en los inventarios, lo que implica eficiencia, el gerente de operaciones de la fábrica declaró en el cuestionario que la empresa no tiene un programa bien definido ni una planificación detallada para realizar los inventarios, lo que dificulta la determinación exacta del valor real de las existencias. Además, afirmó que la empresa hace un inventario al final de cada mes, aunque en días diferentes. Es crucial señalar que durante la primera etapa de cada recuento físico, las puertas del almacén se mantienen abiertas. Esto provoca incoherencias entre los recursos reales y los registros de inventario permanentes al concluir el proceso, lo que plantea un gran problema a la organización.

c. Ratio Trabajadores Capacitados

$$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100 = \frac{4}{14} = 29\%$$

La fábrica cuenta con un total de 14 trabajadores, 4 de los cuales ejercen de directores y supervisan varios departamentos, como compras, operaciones, tesorería y ventas, mientras que los demás empleados trabajan en diversas áreas. Según el cuestionario, los trabajadores de la fábrica carecen de formación, lo que afecta a su capacidad para desempeñar eficazmente sus responsabilidades. Se destaca la importancia del capital humano y se recomienda a la dirección que ponga en marcha una estrategia laboral que

incluya directrices y protocolos para gestionar la asistencia, el reclutamiento, la selección, la evaluación de la formación, los incentivos, los castigos y el rendimiento.

Elaboración procedimientos y políticas de control en el área de almacén del molino

Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

Igualmente, es fundamental poner en acción el manual de lineamientos y funciones, haciendo hincapié en la restricción de acceso al área de almacenamiento para prevenir la entrada de individuos no autorizados y garantizar responsabilidades claras para cada miembro del personal a cargo, evitando así la duplicación de tareas mediante su segregación. Además, la administración debe llevar a cabo revisiones de medios o periódicas para conservarlo actualizado, examinando los cambios que ocurran en la empresa. Por lo tanto, para mantener este manual actualizado, se seguirán las políticas contenidas en él, con el propósito de garantizar que la información se mantenga en perfectas condiciones de uso.

Tal cual se detalla a continuación:

Política del proceso de compra

Tabla 5

Política del proceso de compra

<i>NOMBRE DEL PROCESO: COMPRA</i>	
<i>NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de almacen</i>	
OBJETIVOS: Asegurar que diversos productos obtenidos estén en buenas condiciones, cumplan con detalles técnicos de compra y documentación correspondiente donde debe de ajustarse a las necesidades de la empresa y de sus clientes.	
<i>ALCANCE</i>	
<i>INICIO</i>	Elaboración de lista de arroz a comprar
<i>INCORPORACION</i>	Elaborar una orden de compra. Acordar forma de cancelación y envío del arroz. Firmar la orden de compra por parte del jefe de compra.
<i>FIN</i>	Recepción de productos requeridos y seguimiento a órdenes de compra.
<i>POLÍTICAS Y LINEMENTOS</i>	
- Mantener inventario completo, por lo que debe de revisar las órdenes de compra y debe ser revisado de forma minuciosa para realizar una compra apropiada.	
- A toda orden de compra se tiene que generar copia para tener como prueba y archivar para el control de recepción en almacén.	
- Registrar las operaciones en el momento y con la documentación debida.	
<i>RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS</i>	
<i>Equipos:</i>	
- Computadora (Máquina necesaria para ingresar las salidas de mercadería al sistema).	
- Teléfono (herramienta indispensable para la comunicación con otras áreas internas.)	
- Impresora.	

Tabla 6

Política del proceso de venta

NOMBRE DEL PROCESO: VENTA	
Nombre del puesto: Auxiliar de almacen	
OBJETIVOS: Mantener y captar clientes (al almacen) mediante una buena atención del servicio, satisfacer sus necesidades y expectativas de los mismos, buscando de esta forma lograr la eficiencia en el área de venta.	
ALCANCE	
INICIO	Atender al cliente por parte del personal de ventas.
INCORPORACION	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pedido y acordar precio • Verificar disponibilidad de arroz. • Pagar y separar arroz vendido.
FIN	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer la entrega de su pedido • Entregar comprobante de pago al cliente
POLÍTICAS Y LINEMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar en el despacho de los productos. - Verificar que los productos coincidan en cantidad y modelos con los de la guía. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar inmediatamente de pedido puntuales al encargado de ventas. - Recepción de mercadería acompañada con la guía de remisión y comparar con la orden de compra. - Colocar los productos en el lugar designado para cada tipo de producto en el almacén. 	
RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS	
<ul style="list-style-type: none"> a. Computadora (Máquina necesaria para ingresar las salidas de mercadería al sistema). b. Teléfono (herramienta indispensable para la comunicación con otras áreas internas.) c. Impresora 	

Tabla 7

Política del proceso de almacén

<i>NOMBRE DEL PROCESO: ALMACEN</i>	
<i>NOMBRE DEL PUESTO: jefe de almacen y jefe de ventas</i>	
OBJETIVOS: Asegurar que en almacén se reciba la cantidad exacta del producto pedido, y verificar que el producto recibido se encuentre en óptimas condiciones.	
ALCANCE	
<i>INICIO</i>	Recepción de las factura y guía de remisión
<i>INCORPORACION</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del arroz • Revisar el producto con guía de remisión, factura del proveedor y orden de compra. • Negociar la devolución de envíos no correspondientes • Registros de productos al sistema • Colocar el producto en almacén
<i>FIN</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes de pedidos pendiente • Despacho del arroz. • Enviar las facturas al área de compras y contable para su registro
<i>POLÍTICAS Y LINMIENTOS</i>	
- Realizar informes de ingreso del arroz a almacén.	
- Realizar informes del producto por recibir, arroz defectuosas y de arroz no solicitado.	
- Emitir facturas al encargado de contabilidad para el registro al sistema.	
<i>RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS</i>	
<i>Equipos:</i>	
- Para realizar el registro de las actividades se utilizará computadora.	
- Teléfono (herramienta indispensable para la comunicación con otras áreas internas.)	
- Impresora.	

Discusión

Con respecto al segundo objetivo, se planteó describir el proceso del almacén y aplicación de cuestionario interno de la empresa, según (Larco & Muñoz, 2020; Espinoza, 2020; Manihuari, 2022), Se establece que el almacén es una unidad de servicio dentro de la estructura orgánica y funcional de una empresa, ya sea comercial o industrial. Tiene objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. De acuerdo con esto, la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315 estipula que la empresa debe adoptar políticas y procedimientos que aseguren la implementación efectiva de las directrices establecidas. En este contexto, la falta de segregación de funciones es la política que se incumple en este hallazgo, la cual es fundamental en el control interno, por otro lado, Yuni y Urbano (2014) nos indica el cuestionario es una herramienta de investigación que permite recopilar información a través de una serie de preguntas diseñadas y adaptadas para un tema específico. En el caso del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C., busca implementar mecanismos que mejoren el control de los procesos operativos en el área de almacén, dado que los inventarios son un aspecto crucial del molino.

Al aplicar un cuestionario de control interno en el área de almacén, que incluye la documentación, responsabilidades, funciones, registros y supervisión, se encontró que la empresa carece de un plan de organización que establezca claramente las responsabilidades del personal a cargo. La empresa asigna a personal de otras áreas para tareas como recepción, despacho o verificación de mercadería, sin la capacitación u orientación adecuadas, debido a la falta de personal dedicado a supervisar el área de almacén y la ausencia de un manual de políticas y funciones.

Para el tercer objetivo se propuso identificar las causas, efectos, deficiencia y análisis de los indicadores de gestión del proceso de almacén de la empresa, por esta razón (Sandoval, 2021; Rospigliosi, 2022) destacan la importancia de seguir el principio básico de prohibir el ingreso de un personal extraño al área de almacén, permitiendo únicamente el acceso a personal autorizado para inventarios u otras actividades específicas. La ausencia de controles de restricción puede generar riesgos de pérdida, uso indebido o disposición no autorizada del área. El control de acceso es crucial para un sistema de control interno eficiente, ya que, sin él, cualquier esfuerzo en diseñar un plan de organización y procedimientos sería en vano. Esto se debe a que el molino no conseguiría sus objetivos establecidos. (Lozano y Tenorio (2015). Por lo tanto, el resultado de este objetivo concuerda con los resultados de los autores mencionados

debido a que se identificaron pocas restricciones en el acceso al almacén para personas no autorizadas. Esta conclusión se ve corroborada por la proporción de personal de almacén autorizado, que supera el 100%, lo que significa una eficiencia óptima del 100%. Además, se descubrió que sólo un 29% de la plantilla de la organización, formada por 14 personas, tenía la cualificación necesaria. El personal en cuestión ocupa puestos directivos en determinados departamentos, como Ventas, Compras, Operaciones y Tesorería, pero los demás empleados están asignados a distintas regiones.

En discusión al objetivo siguiente de elaborar políticas de control en el área de almacén del molino. Para (Jenyffer Alva & Nataly Escobedo, 2022; Manosalvas, 2020; Dedios, 2022) El objetivo del inventario final es informar a los departamentos de contabilidad y finanzas sobre el valor real de todas las existencias, así como proporcionar a los departamentos de ventas, producción y compras el estado de los productos. Se identifica una deficiencia cuando la gerencia instruye verbalmente al personal encargado de realizar el inventario físico sin documentarlo en un instructivo distribuido a cada colaborador. Según Ramiro (2022) y Huergo (2022), un buen funcionamiento del sistema de control interno en todas las empresas requiere la aprobación de un manual de organización y funciones por parte de la alta dirección. Este manual sirve para racionalizar las actividades y funciones de muchos departamentos y niveles dentro de la empresa. Desempeña un papel fundamental en la realización de inventarios para evitar la duplicación, la obsolescencia o el deterioro de los artículos.

Este estudio se centra en la evaluación de las medidas de control interno implantadas en la región de almacenes de la empresa. Estas medidas deben integrar un plan de organización, un manual donde describa la estructura y las funciones, niveles de autorización definidos, personal debidamente cualificado y una clara división de funciones. Estos factores son esenciales para un control interno adecuado y eficaz en este ámbito.

Conclusiones

Al emplear el cuestionario de control interno, compuesto por los 5 componentes, en el área de almacén, reveló un nivel de no confiabilidad del 58% en el control interno. Esta situación se debe a la ausencia de manuales, directrices y políticas que respalden claramente las responsabilidades del personal encargado de custodiar y supervisar los inventarios.

Se identificó las principales deficiencias encontradas en el almacén de la empresa, como son: ausencia de formato de control de ingreso y salida de productos, desorden en cuanto a los productos, además no cuenta con un área física acondicionada al almacenamiento, finalmente no tiene base datos para un seguimiento de información.

Se elaboró políticas de control al área de almacén dado que le va a permitir a la empresa establecer y mantener distribución de actividades y asignación de responsables, para mejorar la operación y rendimiento. En las políticas se ha considerado un objeto, alcance y lineamiento ya que están enfocadas a las actividades del almacén y de las áreas que se relacionan (ventas y compras).**Recomendaciones**

Se formulan propuestas para completar o mejorar la investigación, así como para incentivar la ejecución de otros proyectos de aplicación de los métodos y/o resultados obtenidos. Al igual que las conclusiones, las recomendaciones deben ser claras, breves y concisas sin profundizar en mayores detalles.

Recomendaciones

Se sugiere que la empresa debe considerar controles internos en las áreas de almacén, comprar y ventas para mejorar la operatividad y así evitar las deficiencias que se presentan en las respectivas áreas.

Se recomienda que en el área de almacén del molino debe revisar sus almacenes con un control de ingreso y salidas de productos del almacén, orden en los productos, acondicionamiento del ambiente físico para el almacenamiento para la recepción de los productos.

Recomendar al molino considere diseñar políticas de control planteada en la investigación porque van a ayudar a tener más claro sus funciones y mejor desempeño para el área de almacén.

Referencias

Angamarca, R. y Gordillo D. (2012). *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo coso, para los procesos de control de inventarios, compras, ventas y talento humano aplicado al supermercado megamarket calle & hijos del cantón cañar.* (Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.

- Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 5ta Edición. Venezuela Editorial Episteme, C.A.
- Capote Cordovés, G. (2022). *El control interno y el control*. Revista Economía y Desarrollo. Universidad de la Habana, Cuba. <https://n9.cl/q21se>
- Colchado (2021). *Evaluación del Sistema De Control Del Inventario En La Empresa Beta SA y su Impacto en el Resultado Económico: 2015-2016*. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Contraloría General de la República. (agosto de 2014). *Marco conceptual del control interno*. <https://n9.cl/5u2vh>
- Cornejo, L. y Regis A. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión del área de almacén de la ONG Comunidad Traperos de Emaús Trujillo*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Díaz Estela, S. y Morales Ríos, O. (2021). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa RITA S.A.C. Octubre – diciembre 2014*. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/851>
- El diccionario de la RAE (2013) define el concepto de población.
- Eslava, J. (2011). *La gestión del control interno en la empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL
- Fernández (2015). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las Empresas Construcción de la industria petrolera en Maracaibo*. (Tesis de pregrado)
UNIVERSIDAD Rafael Belloso Chacín.
<http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/1567>
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones* (1 a Ed.). Editorial Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO. Lima.
- Franco Concha, P. (2021). *Planes de negocio: Una metodología alternativa*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gago Oseda, D., Arocutipa, P. J., Minaya Luján, J. C., y Gago Oseda, M. A. (2020). *Cultura organizacional e interna control del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, la Oroya*. Universidad y sociedad, 75-82.
- García, A. (2010). *Almacenes: planeación, organización y control* (4ª ed.).
- Gonzales Jaime, L.R. (2021). *Gestión de inventarios y control interno*. Universidad de Piura. <https://n9.cl/3ean7>

- Guevara (2022) *El control interno y su influencia en la Gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso empresa “distribuidora comercial y servicios generales J.U. A.A.C.”* – Nuevo Chimbote, 2021. (TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO). Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Hernández, Fernández & Baptyista (2011). *Metodología de la Investigación*. Colombia - McGraw Hill.
- Hernández, M. (2012). *Método de Investigación*. Recuperado de: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-yniveles-deinvestigacion.htm>
- Huiman, R. (2022). *El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, volumen 6, número 2, 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030.
- Informe C.O.S.O (2021) obtenido <https://elauditormoderno.blogspot.com/2021/01/el-informecoso.html>
- Manihuari Montilla, Z. (2022). *Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L, periodo 2021*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5876>
- Mantilla, S. (febrero de 2022). *Auditoría del control interno*. ECOE Ediciones. <https://n9.cl/ydp1g>
- Manual Operativo del Sistema de Abastecimientos y Control Patrimonial | ISBN 978-612-322031-0 - Libro. (s. f.). isbn.cloud. <https://isbn.cloud/9786123220310/manual-operativodel-sistema-de-abastecimientos-y-control-patrimonial/>
- Mejía C. , C. A. (2012). *La Eficiencia Operacional*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de Planning Consultores Gerenciales: <http://www.planning.com.co/> México: Trillas.
- Montaño, F. (2022). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- NIA 315 (2021). “*Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento*”.
- Norca (2015). *Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa ciudad digital, c.a. (pc actual), ubicada en valencia, estado carabobo* (Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Universidad REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.
- Olivera Ana Paula Olivera Britto (2022) *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de compra y venta en la empresa Agriland global*

- Pirela, A. (06 de julio 2005). *Estudio de un caso de control interno*. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1241>
- Ramiro (2014). *Delitos contra la Administración Pública*.
- Richards, G (2021) *Warehouse Management 4TH Edition: The Definitive Guide to Improving Efficiency and Minimizing Costs in the Modern Warehouse*. Kogan Page (GB) <https://thailand.kinokuniya.com/bw/9781789668421>
- Ríos L. (2021). *El Control Interno y su influencia en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Corporación Agurto E.I.R.L* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de los Ángeles. Chimbote. ¿Disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1879/CONTROL_INTERNO_GESTION_ECONOMICA_RIOS_MACEDO_LELIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robleto, A. (2015). *Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014*. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Rospigliosi, I. (2022). *Rediseño de almacén y su impacto en la gestión de almacenamiento de una empresa minera*. Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9049>
- Tejero, J. J. A. (2016). *Organización de la producción industrial. Un enfoque de gestión operativa en fábrica*. Esic.
- Vera A. y Vizúete C. (2016). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal el Milagro. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1681>
- Verona & Wong (2016). *El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el molino la estrella S.A.C.* (tesis para optar el título de contador público). universidad católica santo toribio de mogrovejo.
- Victor Larco & Katherine Muñoz (2020) *Gestión de almacén de Molinos Miranda de Paiján, 2020*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7338/REP_VICTOR.LARCO_KATHERINE.MU%c3%91OZ_GESTION.DE-ALMACEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo N°01 Carta de solicitud de información



Chiclayo, 19 de junio de 2023

Carta N° 067-2023-USAT-ECON

Señor
Zenón Mendoza Bardales
Gerente General en Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.
Presente.-

Asunto: Requerimiento de información

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y a la vez presentar al señor: **HEREDIA MANAYAY, ELMER ALDAIR**, con Código Universitario: 191VP88138 y DNI: 72373127, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales; requiere solicitar información para facilitar el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA ALMACÉN DEL MOLINO PILADORA NUEVO HORIZONTE S.A.C., LA VICTORIA - 2022"; por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



ESCUELA DE CONTABILIDAD



Mgtr. Pedro Jesús Cuyate Reque
Director (e)
Escuela de Contabilidad

Aceptado



PILADORA NUEVO HORIZONTE SAC.
Zenon Mendoza Bardales
GERENTE GENERAL

Av. San Josemaría Escrivá N°855. Chiclayo-Perú | (074) 606200 - 606217 | www.usat.edu.pe

Anexo N°02 Ficha de control interno

Objetivo N°02: Describir el proceso del almacén y aplicación de cuestionario interno del molino Piladora Nuevo Horizonte S.A.C.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



FICHA DE CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO N.° 01

Objetivo: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente ficha tiene la finalidad de recoger información respecto sobre el control interno del área de almacén de la empresa Piladora Nuevo Horizonte S.A.C

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo

AMBIENTE DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Tiene establecida la empresa algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros del área de almacén?			El molino no cuenta con ningún procedimiento para determinar o controlar los desmedros.
2	¿Se entregan los productos mediante requisiciones o vales de salida?			No hay ningún documento para sustentar de control interno, excepto facturas que acredite la entrada o salida del producto.
3	En tal caso, son las requisiciones o vales:			
	3.1. ¿Preparados por otra persona que no sea el almacenista?			
	3.2. ¿Firmados por personas debidamente autorizada, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista?			Nadie es responsable por la salida o entrada de los productos.

	3.3. ¿Firmados por personas debidamente autorizada, cuya firma y autoridad son conocidas por el almacenista?			
	3.4. ¿Firmados por quien recibe el material?			
4	¿Existe una doble verificación, o algún otro control, para tener certeza en la exactitud del stock o sobrestock?			Sólo el jefe de ventas determina la cantidad de pedido.
EVALUACIÓN DE RIESGO				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
5	¿Los inventarios están protegidos de modo adecuado para evitar su deterioro físico contándose con seguros contra?			El molino no cuenta con algún seguro contra cualquier imprevisto.
6	¿Se despachan los productos (ya sea a los clientes, consignatarios, almacenes de depósito, etc.) únicamente sobre la base de órdenes de pedido?			No hay ningún documento para sustentar que acredite el despacho de los productos.
7	¿Se preparan con antelación las instrucciones para la toma de inventarios?			Las instrucciones no se preparan por escrito, sólo se comunica de manera verbal.
8	¿La mercadería se encuentra almacenado en un buen ambiente físico?			Cuentan con un sistema antiguo denominado PECANO, pero no cuenta con la información actualizada y completa para el detalle específico.
9	¿El manejo de almacén está reglamentado?			Sólo de manera verbal
ACTIVIDAD DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
10	¿Están bajo el control directo de almacenistas responsables por las cantidades en existencia?			No cuentan con un encargado de almacén responsable y cualquier

				colaborador de otras áreas recepcionan los productos.
11	¿Están contruidos y segregados los almacenes y áreas de almacenaje de manera de evitar el acceso a personas no autorizadas?			Los almacenes están segregados, pero no cuentan con un personal a cargo para restringir el acceso no autorizado.
12	¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entradas?			Sólo revisan las guías de remisión con la mercadería del almacén.
13	¿Se llevan en la empresa inventarios permanentes?			Con deficiencia en el registro.
14	¿Se controlan adecuadamente los materiales dados de baja para evitar robos, uso o disposición no autorizados, desmedros o descuidos en su guarda y manejo?			Adecuadamente no, sólo hay una persona quien vigila por las cámaras.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
15	¿Se llevan los registros de los inventarios permanentes por personas que no tengan a su cargo los almacenes?			Pero la falta de información hace inútil el registro de los inventarios permanentes.
16	¿Informan posteriormente los almacenistas a los encargados de llevar el inventario permanente acerca de haber recibido y almacenado tales efectos?			Pero no son los encargados de almacén, cualquier personal con disponibilidad para revisar y luego informa al encargado de llevar el inventario.
17	¿Los encargados del inventario permanente cotejan los avisos a que se refiere la pregunta anterior, con las copias de los informes de entrega?			Porque no cuentan con documentos internos, sólo registran con la factura o guía.
18	¿Los recuentos periódicos son llevados a cabo por personas que no sean los almacenistas mismos, con una supervisión y comprobación suficiente?			Las personas a cargo de realizar la toma de inventarios son todos los colaboradores de la entidad.
SUPERVISIÓN				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN

		SI	NO	
19	¿Se efectúan supervisiones en inventarios físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año?			La toma de inventarios se realiza a puertas abiertas.
20	¿Se realizan las comparaciones de resultados de los recuentos físicos con los inventarios permanentes, se investigan y ajustan las diferencias?			Se comparan, se ajustan, pero no se investiga lo ocurrido.
21	¿Se efectúan pruebas para asegurarse que todos los productos fueron inventariados?			Se realiza una revisión preliminar cuando se termina un stand.
22	¿Se acostumbra revisar los registros de inventarios y otros datos, para determinar si las existencias tienen pocos movimientos, si son excesivas u obsoletas? ¿Indíquese qué tan frecuentemente se hace esta revisión? Cada mes al hacer pedidos			Sólo cuando se realizan los pedidos de compra
23	¿Se conservan para nuestro control las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la empresa?			