

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA
SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C. DE LA
CIUDAD DE PUCALLPA - 2019"**

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

FIGURELLA STEFANI MANUYAMA RAMIREZ

JHORSY LUZBETH ESPINOZA TAPULLIMA

NARA CHUNG RIOS

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las...12:00 del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migue Arevalo Rios (Presidente)**, **Dr. Rusvelth Pajma Paredes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTON DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES SAC, DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Fiorella Stefani Manuyama Ramirez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las...13:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Migue Arevalo Rios
Presidente


.....
Dr. Rusvelth Pajma Paredes
Miembro


.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro




.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las 12.00 del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Mígues Arevalo Ríos (Presidente)**, **Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTON DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES SAC, DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Jhorsy Luzbeth Espinoza Tapullima, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 13.00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Mígues Arevalo Ríos
Presidente

Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro



Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las...12:00...del día Lunes 07 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migue Arevalo Rios (Presidente)**, **Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTON DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES SAC, DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Nara Chung Ríos, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las...13:00...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Migue Arevalo Rios
Presidente


.....
Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro


.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro


.....

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0382-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Títulado:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES SAC, DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2019.”

Cuyo autor (es) : MANUYAMA RAMIREZ, FIORELLA STEFANI
ESPINOZA TAPULLIMA, JHORSY LUZBETH
CHUNG RIOS, NARA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : CONTABILIDAD
Asesor(a) : Mg. CASTRO AGUERO, MANUEL ELEAZAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 23/12/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Migue Arévalo Rios




Presidente

Dr. Rusvelth Paima Paredes




Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Mg. Manuel Eleazar Castro Agüero



Asesor

Bach. Fiorella Stefani Manuyama Ramirez



Tesista

Bach. Jhorsy Luzbeth Espinoza Tapullima



Tesista

Bach. Nara Chung Ríos



Tesista

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, FIORELLA STEFANI MANUYAMA RAMIREZ

Autor de la TESIS titulada:

" SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA
GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y
HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C DE LA CIUDAD DE
PUCALLPA - 2019".

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: MG. MANUEL ELEAZAR CASTRO AGÜERO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: stefanimanuyama@gmail.com

Firma: eN Ramirez

Teléfono: 947874990

DNI: 73148279

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JHORSY LUZBETH ESPINOZA TAPULLIMA

Autor de la TESIS titulada:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C DE LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: MG. MANUEL ELEAZAR CASTRO AGUERO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: JhorsyEspinoza18@gmail.com

Firma: J Espinoza

Teléfono: 96892503

DNI: 47500521

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, NARA CHUNG RIOS

Autor de la TESIS titulada:

" SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C. DE LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2019 "

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: MG. MANUEL ELEAZAR CASTRO AGÜERO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2021

Email: chr.narita777@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 946681670

DNI: 45937755

DEDICATORIA

A mis padres y abuelos por haberme formado y estar siempre conmigo, por su amor y sabiduría que me entregaron en todos estos años.

A mi esposo por acompañarme y darme el apoyo moral que siempre me brindó a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mi hija por ser el motivo para superarme en esta vida y que gracias a ella no desfallecí y pude continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados y poder conseguir un mejor futuro.

Fiorella Stefani.

A mi madre Rosa pues sin ella no lo habría logrado. Hoy en día con tu bendición me protege y me lleva por el camino del bien a pesar que la distancia que nos separa, pero la comunicación constante esta entre nosotros.

Jhorsy Luzbeth.

A Dios que me brinda mucha fortaleza para seguir con mi carrera.

A mis padres por su cariño y apoyo incondicional, a mis hermanas, porque siempre me alentaron a seguir hasta conseguir todo lo que me propongo.

Nara.

AGRADECIMIENTO

A Dios infinitamente por bendecirnos y guiarnos a lo largo de nuestras existencias, por ser el apoyo y fortaleza en cada momento de dificultad y de debilidad que pasamos.

A nuestros padres y abuelos por su paciencia, por los consejos entregados día a día y sobre todo por creer en nosotros, gracias a ellos por su apoyo incondicional; la vida no es fácil hay muchos obstáculos en el camino y uno como persona hay que afrontar y seguir adelante esto aún no termina en el ámbito profesional hay muchas cosas por aprender.

A la Universidad Nacional de Ucayali por habernos acompañado en todo el trayecto de nuestra carrera profesional, al Asesor el Mg. Manuel Eleazar Castro Agüero por brindarnos su apoyo y conocimiento en la elaboración de nuestra Tesis. A los docentes por sus enseñanzas y buenos valores y por todo el conocimiento que nos han otorgado; hoy en día lo demuestro en el campo laboral que cada uno nos venimos desempeñando.

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
INDICE DE CONTENIDO	xii
INDICE DE TABLAS	xv
INDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Justificación	7
1.4.2. Importancia.....	8
1.5. HIPÓTESIS.....	8
1.5.1. Hipótesis general	8
1.5.2. Pruebas de Hipótesis.....	8

1.6. VARIABLES.....	9
1.6.1. Variable 1. Sistema de Control Operativo	9
1.6.2. Variable 2: Gestión de Inventarios	10
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. A Nivel Internacional.....	11
2.1.2. A Nivel Nacional	13
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1. Sistema de control interno operativo.....	16
2.2.2. La gestión de inventarios	27
2.2.3. Teoría clásica de la organización según Max Weber	41
2.2.4. Teoría de Organización funcional según F. Winston Taylor.	42
2.2.5. Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing.	45
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	52
3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN	52
3.1.1. Tipo de Investigación.....	52
3.1.2. Nivel de investigación	52
3.1.3. Método	53
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.3.1. Población.....	54
3.3.2. Muestra	54
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54

3.4.1. Técnicas	54
3.4.2. Instrumentos	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	56
4.1. RESULTADOS	56
4.2. DISCUSIÓN.....	91
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1. CONCLUSIONES	94
5.2. RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. ¿En la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. se realiza una revisión periódica de los inventarios.....	56
Tabla 2. ¿Cada cuánto tiempo se realiza ello?.....	57
Tabla 3. ¿Cuál es el motivo de ello?.....	58
Tabla 4. ¿Se elabora un registro físico en dónde se detalle la cantidad de unidades por producto?.....	59
Tabla 5. ¿Considera que la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. cuenta con los recursos necesarios para realizar la revisión de inventarios?.....	60
Tabla 6. ¿Alguna vez la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. se ha visto desabastecida por algún producto?.....	61
Tabla 7. ¿Cuenta la Empresa con productos en stock para hacer frente a esas situaciones?.....	62
Tabla 8. ¿La empresa tiene claro cuáles son los productos con mayor y menor rotación?.....	63
Tabla 9. ¿Se tiene productos a los cuales es difícil de acceder, por lo que los proveedores deben ser informados con antelación que se requerirán tales productos?.....	64
Tabla 10. ¿Cómo califica el manejo de los costos en que incurre la empresa respecto a la selección de los proveedores, gastos de papeleos, llamadas telefónicas, y otros gastos administrativos?.....	65

Tabla 11.	¿Cómo califica el manejo de los costos en que incurre la empresa respecto a los controles para verificar el embalaje, desembalaje, transporte, etc.?.....	66
Tabla 12.	¿Estos costos incurridos son?.....	67
Tabla 13.	¿Las condiciones en cuanto a la infraestructura donde son almacenadas las mercaderías, como la califica?.....	68
Tabla 14.	¿Los productos en inventarios presentan daños, alteraciones, rajaduras, etc.?.....	69
Tabla 15.	¿Estas pérdidas de productos por las unidades físicas son?...	71
Tabla 16.	¿Estas pérdidas de productos por los daños en montos económicos respecto al valor de la mercadería son?.....	72
Tabla 17.	¿Los productos son desechados o guardados en forma indefinida debido a que ya no son propicios para el mercado?..	73
Tabla 18.	¿De forma mensual, cada cuánto tiempo la empresa debe reponer productos?.....	74
Tabla 19.	Indicadores operativos.....	75
Tabla 20.	Distribución del almacén.....	79
Tabla 21.	Presupuesto.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Revisión periódica de inventarios	56
Figura 2. Número de veces para revisión	57
Figura 3. Motivos considerados para la no revisión	58
Figura 4. Elaboración de registro físico de productos	59
Figura 5. Recursos necesarios para revisión de inventario	60
Figura 6. Desabastecimiento de productos.....	61
Figura 7. Productos en Stock.....	62
Figura 8. Productos de mayor y menor rotación	63
Figura 9. Solicitud de productos con anticipación	64
Figura 10. Calificación de costos operativos.....	65
Figura 11. Calificación de costos operativos.....	67
Figura 12. Calificación de los costos incurridos	68
Figura 13. Condiciones de infraestructura de almacén.....	69
Figura 14. Daños en productos almacenados.....	70
Figura 15. Clasificación de la magnitud en pérdidas de productos.....	71
Figura 16. Clasificación de productos según montos porcentual.....	72
Figura 17. Desechados de productos no adecuados.....	73
Figura 18. Número de veces para reposición de productos.....	74

RESUMEN

La investigación: Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C, en la ciudad de Pucallpa. Tiene como objetivo demostrar por qué es tan importante un sistema de control interno operativo dentro de la empresa. El presente trabajo de investigación, se basa en una investigación cuasi experimental que se clasifica como correlacional porque permite medir el grado de relación entre las dos variables, se aplicará un cuestionario para demostrar la validez y confiabilidad de esta investigación y para ello también se aplicó una “encuesta”. La población que conformó la investigación fue delimitada por 20 trabajadores de dos almacenes y con los resultados obtenidos se evidenció que la empresa tiene un déficit en el control interno de sus inventarios. Las conclusiones fueron las siguientes: se pudo demostrar la importancia de llevar con urgencia dicho sistema para la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. Bajo las políticas y procedimientos operacionales en coordinación con los encargados de los almacenes, así como también un sistema de control interno operativo permitirá conseguir como resultado una gestión de inventarios.

Palabras Clave: Sistema de control interno operativo en inventarios.

ABSTRACT

The investigation: Internal operational control system to improve inventory management of the company Sierras y Applications Forestalls S.A.C, in the city of Pucallpa. It aims to demonstrate why an operational internal control system is so important within the company. The present research work is based on a quasi-experimental research that is classified as correlational because it allows to measure the degree of relationship between the two variables, a questionnaire will be applied to demonstrate the validity and reliability of this research and for this a "survey". The population that made up the investigation was delimited by 20 workers from two warehouses and with the results obtained it was evidenced that the company has a deficit in the internal control of its inventories. The conclusions were as follows: it was possible to demonstrate the importance of implementing this system urgently for the company Sierras y Applications Forestalls S.A.C. Under the operational policies and procedures in coordination with those in charge of the warehouses, as well as an internal operating control system will allow to achieve inventory management as a result.

Keywords: Internal operational control system in inventories.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del estudio fue demostrar por qué es tan importante el sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas S.A.C. de la ciudad de Pucallpa-2019, se aplicará un cuestionario para demostrar la validez y confiabilidad de esta investigación y para ello también se aplicó una “encuesta”. La investigación se estructuró en cinco capítulos:

Capítulo I; menciona el planteamiento del problema el cual, mencionada detalladamente la contextualización de las variables, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis justificación e importancia y las variables y operacionalización de las variables.

Capítulo II; menciona los antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, las teorías básicas en las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; la Metodología el cual menciona y se sustenta el tipo, nivel y método y el diseño de la investigación, la población y muestras, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV; Resultados y Discusión el cual hace referencia al análisis sobre resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Conclusiones y Recomendaciones del informe de la investigación de la tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, la tabla de fiabilidad, la base de datos y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el mercado competitivo de hoy en día, las empresas no pueden permitirse perder dinero en ninguna parte dentro de sus operaciones comerciales. El 43% por ciento de propietarios de pequeñas empresas que aún cuentan con el inventario manual o ingresan de forma manual, se predisponen a tener serios problemas de inventario pues están sujetos al error humano; por lo que pasar de la administración manual de inventario a un sistema estructurado con herramientas efectivas, ahorra tiempo y dinero en muchos niveles diferentes, que incluyen: deterioro, obsolescencia y significativos costos de almacenamiento de las mercancías de (Sutter, 2017).

Para Christopher Moore (2016) los cinco principales problemas de la gestión de existencias en almacenes, se puede encontrar en cualquiera de estas cinco áreas: 1) Recibos y órdenes de compra inexactos, 2) La falta de comunicación entre los empleados, 3) Falta de cooperación entre departamentos, 4) Gestión del tiempo y 5) Espacio de almacenamiento y organización. Cuando hay un desglose en alguno de estos puntos, el inventario puede perderse parcialmente o perderse por completo y, como resultado directo, la confianza y la satisfacción del cliente se verán comprometidas. Debe haber puntos de control, listas de verificación, procesos y reglas en el almacén para garantizar que ingrese el producto correcto, que se almacene en el lugar correcto, que se retire para el cliente

correcto y se envíe a la dirección correcta. Un almacén gestionado eficazmente es la clave de una empresa exitosa porque el inventario disponible de la empresa puede ser su mayor gasto y su mayor activo (Moore, 2016).

En ese sentido un sistema de control interno operativo efectivo sobre los inventarios es la base sobre la cual se construyen las organizaciones saludables. Dado que los inventarios son la principal fuente de ingresos para una organización con fines de lucro, teniendo siempre un mayor riesgo asociado con esta área. El sistema de control interno que la administración desarrolla para mitigar este riesgo dependerá de una variedad de factores. (Smith, 2016).

En el Perú, la gestión de inventarios y almacenes se presenta entorno a la carencia de planificación, control y seguimiento de las existencias, ocasionando que éstas se queden almacenadas durante tiempo indefinido, generando grandes pérdidas para la empresa; así mismo el no contar con datos actualizados ocasiona que se desconozca que productos están desabastecidos y cuáles viene acumulándose de forma ineficiente (Iglesias, 2013).

Según el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en el Perú cada año se crean aproximadamente 250 mil empresas, de las cuales solo un porcentaje logra mantenerse en el mercado. En el primer trimestre del 2016, 47 mil empresas formales salieron del mercado, y posiblemente la misma situación tengan el 90 % de las denominadas Startups antes de cumplir su primer año. Aunque las causas son diversas, una de las principales es la mala gestión de los inventarios (Choque, 2018). En

consecuencia, carecer de una debida logística coloca en riesgo el funcionamiento de la organización, puesto que la operatividad no está siendo gestionada adecuadamente, teniéndose un alto nivel de desperdicio, elevados costos, errores en el control del inventario, dentro de los principales. Al margen del tamaño de la empresa, estos problemas pueden generar grandes problemas de rentabilidad. (Choque, 2018).

La empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. con RUC 20352403149, es una empresa privada, dedicada a la actividad comercial importa y vende herramientas, repuestos de marcas globales y reconocidas, es una empresa sólida y reconocida en la Región de Ucayali, así como también en toda la zona selva, creada desde el año 2000, cuenta con una oficina principal una ubicada en la Carretera Federico Basadre KM. 12.400 -Yarinacocha, Coronel Portillo, Ucayali y una sucursal en Lima.

Mediante estudio previo realizado en la empresa, ésta carece de controles internos en cuanto al manejo de los inventarios que le permitan lograr una mayor eficiencia de control en la ejecución de sus labores, de manera tal que a veces se pierde algunas mercaderías, materiales y herramientas, no hay un manejo adecuado de los almacenes así mismo están desorganizados, hay exceso de sobrantes, faltantes y materiales deteriorados por las malas condiciones de almacenamiento. Los almaceneros no reportan en el sistema los consumos y transferencias de materiales en la fecha indicada, originando un atraso en la contabilidad, por falta de supervisión constante.

La empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de sistema

de control interno bien definido, que le garantice el adecuado uso y manejo del inventario en el almacenen así como de las áreas relacionadas con éste, tales como: compras, contabilidad, etc.

Las deficiencias encontradas hacen que el Cálculo del Valor Neto Realizable (NIC 02) para la venta de la mercadería no sean los correctos debido a una incorrecta valorización de los materiales y suministros utilizados en la empresa, debido a los faltantes y deterioros que existen por las malas condiciones de almacenaje.

En consecuencia, se hace necesario que en la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C., se diseñe y aplique un conjunto de medidas organizativas y operativas, con el fin de establecer un sistema de control interno operativo, que permita una adecuada protección de los inventarios y una verificación confiable de sus registros contables, logrando la eficiencia de las operaciones, relacionadas con la administración de los almacenes. Por otra parte, el sistema de control interno operativo se convertirá en un elemento de apoyo a la empresa para lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas del mismo ramo y de esta manera crecer dentro del exigente mercado de la importación de herramientas, repuestos y demás en la ciudad de Pucallpa.

Un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ventas, administrativos y contables en la empresa, según sea su naturaleza. En el Perú un elevado número de empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana.

La aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera un sistema de control interno operativo mejorará la gestión de los inventarios en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la Evaluación del Control Interno Operativo influye en los diferentes Tipos de Inventarios en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019?
- ¿De qué forma el Análisis de las Operaciones permite determinar los Métodos de Valuación de Inventarios en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019?
- ¿Cómo un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO contribuye en el Sistema de Inventarios en la empresa

Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una Evaluación del Control Interno Operativo en los diferentes Tipos de Inventarios, en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019.
- Elaborar un Análisis de las Operaciones para determinar los Métodos de Valuación de Inventarios, en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019.
- Proponer un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO para mejorar el Sistema de Inventarios, en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación

Este trabajo se realizó por que la empresa tiene dificultades de control interno operativo en los inventarios ya que representan uno de los puntos de mayor prioridad en la estructura de sus estados financieros y a la vez es la más susceptible de manipulaciones de los inventarios de compra y venta de herramientas y repuestos, por lo cual debe tener un apropiado control interno operativo en sus inventarios ya que es el lugar donde se custodia uno de los más valiosos activos de la empresa.

Teórica: Este trabajo de investigación busca efectuar un sistema de control interno operativo para obtener resultados sobre los inventarios en el área los almacenes, y se demuestra porque está dirigido a fortalecer los conocimientos, procesos del tema para ser aplicado en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019.

Practica: Este trabajo servirá para resolver un problema práctico, en otras palabras la incorporación de un sistema de control interno operativo para los inventarios y así poder tener menos costos, minimizar pérdidas y podrá obtener mayor utilidad en la empresa.

Metodológica: Ayudara a los interesados a dar mayor información sobre el manejo actual de sus movimientos operacionales de stock de inventarios, con los resultados obtenidos, siendo probable de prevenir los controles propuestos, bajo un régimen tecnológico para clasificar con éxito la adaptación de un sistema de control interno operativo. Así mismo el presente trabajo de investigación, se realizará con una investigación

descriptiva que se tipifica como correlacional porque permite calcular el grado de relación entre las dos variables, se realizar el pre test y el post test, y poder manifestar la eficacia y confidencialidad de la investigación.

1.4.2. Importancia

Porque ayudará al control de los inventarios y de acuerdo a los resultados obtenidos será la toma de decisiones de los interesados.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Un Sistema de control interno operativo contribuye a mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019

1.5.2. Pruebas de Hipótesis

En este trabajo de investigación, las pruebas de hipótesis van a servir para poder establecer si las variables a analizar son las correctas o no. En ese sentido, se hará uso del SPSS, herramienta que permite analizar a través de pruebas estadísticas todas las variables de estudio. En tal sentido, se llama hipótesis estadística a cualquier afirmación o supuesto que se hace acerca de la división de una o más poblaciones. El supuesto puede estar referido a la forma como está distribuido la probabilidad de la población, o bien al valor o valores que se han asignado a cada uno de los parámetros de la distribución conocida su forma (Córdova, 1995). Para la

toma adecuada y oportuna de decisiones estadísticas, se requieren contar con dos hipótesis: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa (Córdova, 1995):

1.5.2.1. Hipótesis Nula.

A la hipótesis nula se le representa con H_0 , esta hipótesis, es considerada inicialmente como verdadera y cuya validez va a ser sometida a una comprobación experimental. Con los resultados experimentales obtenidos podremos seguir considerando a estas hipótesis como verdadera o caso contrario, se tendría que rechazarlo; por ellos es básico que a la hipótesis nula H_0 vaya acompañada de otra hipótesis alternativa.

1.5.2.2. Hipótesis Alternativa

A la hipótesis alternativa se le considera como H_1 , que viene a ser la hipótesis que se acepta en caso de que la hipótesis nula H_0 sea objetada. Por ende, la hipótesis alternativa H_1 , es otro supuesto contrario a la hipótesis nula. Mediante, la prueba de esta hipótesis estadística, nos permitirá tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula H_0 en vez de la hipótesis H_1 , o viceversa, considerando para ello, los resultados de una muestra aleatoria seleccionada de la población en estudio.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable 1. Sistema de Control Operativo

Variable Independiente: Sistema de control interno operativo

X1 Evaluación del Control Interno Operativo

X2 Análisis de las Operaciones

X3 Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO

1.6.2. Variable 2: Gestión de Inventarios

Variable Dependiente: Gestión de los Inventarios

Y1 Tipos de Inventarios

Y2 Métodos de Valuación de Inventarios

Y3 Sistema de Inventarios

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO	Es un proceso ejecutado por la junta directiva; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Procedimientos y métodos adoptados por la organización de manera coordinada a fin de proteger sus inventarios contra pérdida, fraude o ineficiencia. Esta definición refleja que es salvaguardar los bienes de la entidad	1. Evaluación del Control Interno Operativo	Ordinal
			2. Análisis de las Operaciones	
GESTIÓN INVENTARIOS	La Gestión de Inventarios, es todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.	Administración de las existencias de todo producto o artículo que es utilizado para la comercialización dentro de una organización. Es decir, todo lo relativo a control y manejo de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias, procedimientos de entradas y salida	1. Tipos de Inventarios	Ordinal
			2. Métodos de Valuación de Inventarios	
			3. Sistema de Inventarios	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Nail (2016) en su investigación “*Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada*” (Tesis pre grado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile. Al final del estudio, la propuesta fue automatizar el proceso de compras, en el que las ventas y el inventario se vinculan en tiempo real, reduciendo los costos hasta en \$ 400.000 (53%) en un año; además de mejorar la distribución de los almacenes que reducen el uso de espacio. Además, se pueden incorporar nuevos productos sin sobrecargarlos ni dañarlos. A través del contenido anterior, la propuesta tiene como objetivo generar una gestión de inventarios que ayude a la empresa a realizar las actividades comerciales.

Rivera (2014) en su estudio “*Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa Andina de herramientas*” (Tesis pre grado). Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali, Colombia. Se concluye que la empresa en estudio se encuentra en un estado preocupante, lo que puede explicarse por la diferencia entre los bienes vendidos y los registrados, y la presencia de productos desactualizados y malas condiciones, que se revirtieron luego de la aplicación de la propuesta. El sistema de código de barras se utiliza para el ingreso y registro de inventarios; a través de la combinación de equipos de control visual colocados en el almacén, el seguimiento del

procesamiento de inventarios es más efectivo; también se han implementado elementos como pedidos, limpieza y planificación, simplificando así el almacenamiento y distribución de mercancías.

Cabriles (2014) en su investigación "*Propuesta de un sistema de control de inventario stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la Empresa Balgres C.A.*" (Informe de pasantía). Universidad Simón Bolívar. Camuri grande, Venezuela. El autor concluyó que el sistema de control de inventarios de la mencionada empresa resultó en una menor calidad del producto porque se vieron obligados a tomar cualquier medida por falta de registros e insumos de control. Las materias primas para la fabricación de productos, olvidando que esto mermará la confianza de los clientes. La propuesta se presenta como una solución alternativa, que es la columna vertebral del diseño de procedimientos adecuados en el control de entrada (diagrama de flujo).

Rojas & Amaya (2014) en su investigación "*Diseñar un sistema de inventarios para establecer mecanismos de control de mercancía del almacén y taller Súper Motos*" (Tesis pre grado). Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia. La encuesta concluyó que la empresa tiene una gestión de almacén inestable debido a la falta de recursos, infraestructura, tecnología y personal bien capacitado. Por eso, hemos optado por un sistema permanente, que puede simplificar las búsquedas de inventario cuando desee cortar y mejorar la eficiencia del proceso

mediante el uso de documentos de verificación, oportunidades de proveedores y la corrección de errores al registrar marcas. Bienes.

2.1.2 A Nivel Nacional

Hernández & Zegarra (2017) en su investigación "*Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016*" (Tesis pre Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016 grado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, San Martín. Concluyó que, luego de diagnosticar los defectos en el control de entrada y salida de mercadería, propuso un sistema de control de inventarios interno basado en el modelo COSO. La gestión de inventarios afecta la productividad de la empresa, por tanto, su desarrollo.

Ramírez (2017) En su investigación: "*El Control Interno y su Influencia en la gestión de inventarios de las empresas Comerciales Del Perú: Caso Empresa Agromen Group S.A.C. – Tarapoto-2016*", tesis de pregrado de la universidad católica los ángeles Chimbote. El objetivo final es implementar un marco de control interno efectivo en el centro de distribución para brindar asistencia a la gerencia en el proceso básico de liderazgo. El tipo de investigación es subjetivo y esclarecedor. Se debe considerar la tecnología de revisión bibliográfica del caso. Esta tecnología estará relacionada con la exploración. Al mismo tiempo, la investigación relacionada con el coordinador y el supervisor de la organización que recolecta información también está relacionada con el propósito. Permitir a la dirección determinar alternativas de acuerdo con las estrategias

establecidas por el control interno de gestión de inventarios. Informar las regulaciones de la organización para implementar más medidas de control para defender sus activos y confirmar la veracidad de sus datos relacionados con el dinero y la autoridad, aumentando así la efectividad de sus actividades y permitiéndoles enfrentar cambios rápidos a partir de hoy.

Se recomienda al departamento competente, y el jefe es responsable de establecer un marco para garantizar los objetivos de las metas de la organización y puede convertirse en una parte básica. La estructura de control de entrada coordinada propuesta por COSO proporciona un enfoque integral y herramientas para el uso de un marco de control interno exitoso y cambio continuo. El control se reduce al nivel de riesgo de no alcanzar las metas organizacionales

Rodríguez y Vega (2016) En sus investigaciones: Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos-periodo-2015. Tesis de pregrado de la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. El propósito de esta investigación es planificar un sistema de control interno que ayude a mejorar los procesos operativos de A&B Representaciones SRL durante 2015.

El tipo de investigación es innovación lógica y proyectos sin pruebas. Teniendo en cuenta las diversas partes del modelo COSO y los datos proporcionados por la mano derecha contable, es importante descomponer el nivel de los factores de investigación y sus interrelaciones, teniendo en cuenta el objetivo final de apoyar brevemente los siguientes

aspectos: pueden mejorar la gestión de los procedimientos en cada área importante. Sugerencias. Ejemplos establecidos por la autoridad supervisora y los empleados de la empresa. Este método es subjetivo. A través de la investigación narrativa, se fortaleció el vínculo entre entrevistas e investigaciones de control interno para confirmar la exactitud de los datos proporcionados.

Los resultados muestran que la falta de responsabilidades corporativas ha provocado algunos errores en el trabajo diario, como los puntos básicos de la empresa, el liderazgo básico y métodos, que llevaron a comportamientos de rechazo dentro de la empresa y Distrito .

Además, se recomienda que luego de mejorar la forma del personal y luego de estudiar los procedimientos realizados en cada campo, se recomienda: asegurar que los procedimientos en el área tengan un alto grado de carácter y secuencia para que sea ideal. Reduciendo así los peligros e inconsistencias dentro de A&B Representaciones SRL.

Lezama (2016) en su estudio *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el desarrollo de la gestión de la Empresa Agroindustrial Molino el Comance S.R.L. en el Distrito de San José”* (Tesis pre grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, La Libertad. Al finalizar la investigación, se confirmó la relación directa entre el sistema de control interno y la gestión implementada por la mencionada empresa. Asimismo, la propuesta se basa en la realización de la conciliación bancaria (principal problema de la empresa), la integración de programas informáticos que faciliten la gestión administrativa y operativa, y la capacitación del personal.

Sánchez (2016) en su estudio *“El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios: Caso Rímac lass SRL Trujillo, 2016”* (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, La Libertad. Finalmente, se diagnostica que existe una falta de políticas para gestionar el normal funcionamiento del almacén, incluso en el caso de no haber clasificación por línea de producto, el diagnóstico lo es aún más, lo que dificulta el trabajo de asignación y actualización de inventarios. En esta línea de pensamiento, el control interno en el área de almacén de la empresa es inadecuado, porque dificulta el funcionamiento de las mercancías y amenaza el normal funcionamiento y la persistencia de la empresa en el mercado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema de control interno operativo

El Sistema de Control Interno operativo se refiere a una amalgama organizada de funciones y procedimientos, dentro de un sistema completo de controles establecido por gestión y cuyo propósito es la función exitosa del negocio (Cheung & Chen, 1997, citado por Dogalas, Karagiorgos, Christodoulou, & Euaggelidou, 2010).

Pungitore (2007) El marco de control interior es una disposición de estándares, controles, contemplaciones y ángulos que debe ser considerado por el elemento que necesita recibirlos. Al tener buenos

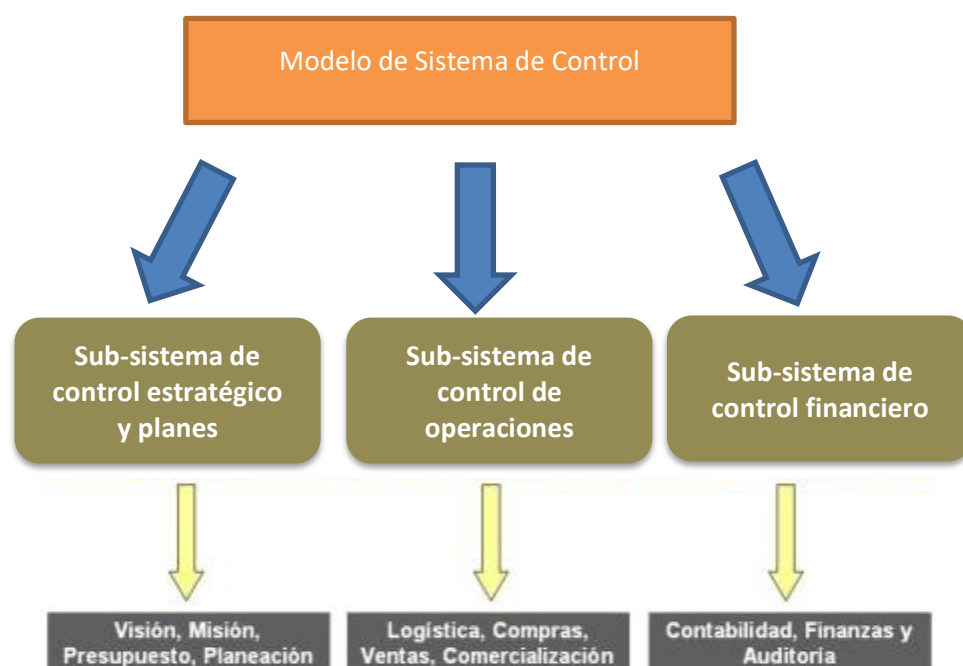
controles tendrán buenos resultados en los estados financieros de la entidad u organización. (p.39)

NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I): Son adoptados por la entidad para lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible para que se pueda adaptar el S.C.I está estrechamente relacionada con el sistema de contabilidad y son:

- a) **El ambiente de control.** es el control de los interesados en global, acciones de directores y administración que estén relacionados con la empresa.
- b) **Procedimientos de control** Significa políticas, procedimientos que se establece para cumplir los objetivos particulares de la entidad. Los métodos de control particulares incluyen: informar, auditar y afirmar compromisos, verificar la exactitud matemática de los registros, control de las aplicaciones y también las condiciones de los marcos de datos de PC, por ejemplo, crear controles sobre los cambios en los programas de PC, acceso a registros de información, mantener y controlar los registros y ajustes de balances para aprobar y controlar archivos, comparar información interna con la circularización de datos, confirmar las consecuencias de las cuentas de dinero, restringir el acceso físico a los recursos y registros, comparar y examinar resultados presupuestarios con sumas o cantidades planificadas.(Fuente Actualidad Empresarial, N° 229 - Segunda Quincena de Abril 2011)

El Sistema de Control Interno operativo son todos los métodos y procedimientos seguidos por la gestión para garantizar, en gran medida, tanto el éxito en la cooperación como sea posible con el director de la empresa, el seguro de capital, la prevención y la detección de fraudes, así como la preparación temprana de toda la información financiera útil (Papadatou, 2008).

Conforme para Cook & Wincle (1976, citado por Dogalas, Karagiorgos, Christodoulou, & Euaggelidou, 2010), el Sistema de Control Interno operativo se asemeja al sistema humano nervioso que se extiende por todo el negocio, el cual lleva órdenes y reacciones hacia y desde la gerencia. Está directamente relacionado con la estructura de la organización y las reglas generales del negocio.



2.2.1.1. Objetivos del sistema C.I operativo

Pungitore (2007) El objetivo de un sistema de C.I.O es: Impedir el encargo de faltas y fraudes, para poder ganar la integridad y confiabilidad de las operaciones de la empresa. Y de esta forma tener cuidado con la propiedad del ende bajo consideración y se le proteja de todas las operaciones o movimientos que puedan interrumpir en la continuidad de sus procedimientos:

- Esto no quiere decir que el S.C.I no apunta a detectar situaciones extrañas, sino por el contrario procura avisar y evitarlas.
- Entonces, nuevamente, el plan de planes de prevención de irregularidades mejorará los métodos de gestión que les permitirán adquirir una calidad inquebrantable y que empresa alcance y mantenga un nivel suficiente de eficacia y productividad operativa. (p.39)

2.2.1.2. Objetivos del Sistema de Control Interno Operativo

La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema operativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento en la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información. De manera general se pueden identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

- Autorización de las transacciones.
- Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contables de las transacciones.
- Verificación de los sistemas.
- Obtención de la información exacta y fiable.
- Adecuada segregación de funciones.
- Salvaguarda y custodia físico de activos y registros
- Cumplimiento de acuerdo a las normas establecidas por la entidad.

2.2.1.3. COSO

Según Gómez (2010), debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. Surge así una nueva perspectiva sobre el control interno donde se brinda una estructura común que es documentada en el denominado “Informe C.O.S.O.”.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (C.O.S.O.) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos y dedicada a proporcionar orientación al ámbito privado y gubernamental sobre aspectos críticos de gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros.

El “Informe C.O.S.O.” es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

Claros & León (2012), indican que el informe COSO (committee of sponsoring organizations of the treadway commission) constituye el modelo sobre CI en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992 fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en el área de contabilidad, auditoría y finanzas. El propósito de redactar el informe COSO fue:

- Establecer una definición de CI, que fuera aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.
- Aportar una estructura de CI que facilitara la evolución de cualquier sistema en todo tipo de organización.

2.2.1.4. Definición de CI según el informe COSO.

El CI es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos.

2.2.1.5. Los cinco componentes del CI.

Claros & León (2012) p. 44, indican que el logro de los objetivos del CI, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de estas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Los componentes son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control información y comunicación, supervisión y monitoreo.

A. Ambiente de control.

El ambiente de control establece la atmosfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control de personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del SCI, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad, los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

B. Evaluación del riesgo.

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación de riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga del mecanismo para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia

C. Actividad de control

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan

atruaves de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones; autorizaciones; verificaciones; reconciliaciones; examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de CI, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

D. Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada recopilada en una forma y espacio de tiempo tales que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del SCI implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto.

Asimismo, las organizaciones deben contar con el medio para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

E. Supervisión y monitoreo

Los SCI requieren de supervisión, es decir un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Evaluación del sistema de control interno: la eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios.

Eficiencia del sistema de control interno. Un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad.
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumple las leyes y normatividad a la que se encuentra sujeta.

Validación de los supuestos asumidos. Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización. A modo de ejemplo, los objetivos de una

organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades del grupo meta. Por consiguiente será fundamental la validación de estos supuestos en el transcurso del tiempo. Deficiencias detectadas. Se deben establecer procedimientos que aseguren que toda deficiencia detectada, que afecte al sistema de control interno, pueda oportunamente informada.

Los inventarios representan una categoría importante para la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C., debido a que toda la actividad de esta gira en torno a la compra e importación de mercaderías para su posterior venta, es por ello que la empresa debe dedicar una cantidad considerable del tiempo en buscar una forma de llevar un control eficaz sobre las mercaderías adquiridas.

Los inventarios constituye el activo circulante más relevante de una empresa y son más susceptibles de errores mayores y de manipulaciones que cualquier otra categoría del activo. Numerosos métodos alternos para la evaluación de los inventarios. La determinación del valor del inventario afecta directamente el costo de las mercancías vendidas y tiene un gran efecto en la utilidad. Resulta verdaderamente significativo, la verificación de las cantidades de inventario, sus condiciones y su valor.

2.2.2. La gestión de inventarios

La gestión de inventarios se define como el proceso cuyo objetivo es garantizar que la empresa cuente con la cantidad de productos necesarios para el desarrollo de sus actividades, y asegurar que las operaciones de cada uno de sus procesos tengan el funcionamiento correcto con los insumos adecuados; es decir, certificar que las operaciones de manufactura y distribución no se detengan, cumpliendo con las promesas de entrega de productos a los clientes (Zapata, 2014).

La importancia de gestionar los inventarios radica en el hecho de que la empresa cumpla con las metas diarias de producción y el despacho eficiente de los pedidos solicitados por los clientes, de forma que lo requerido a los proveedores guarde relación con lo ofrecido a los consumidores, y así evitar situaciones de incertidumbre que de no ser correctamente manejados generan desabastecimientos. En efecto los inventarios funcionan como el pilar que sostiene los cambios en la demanda o una insolvencia en el proceso de abastecimiento de la empresa, para que ésta no se vea afectada y seguir con sus operaciones (Zapata, 2014).

La gestión de inventarios tiene como objetivo brindar disponibilidad en los productos que la empresa requiere para cumplir con sus obligaciones con los clientes, por ende, es fundamental que exista coordinación de las áreas de compras, manufactura y distribución. De acuerdo a Ballou (2005, citado por Zapata, 2014) “los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos

terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa” (p.32).

2.2.2.1. Políticas de inventarios

Las políticas de inventarios son los lineamientos que la empresa establece para tener claro la cantidad a ordenar, el momento y tiempo requerido para la orden, hasta la ubicación que tendrán las existencias. Las políticas establecidas estarán en función de la elasticidad de la demanda y las estrategias de la compañía. Dentro de las principales políticas empleadas para el manejo de inventarios se tiene: Revisión continua o perpetua del inventario, Revisión periódica del inventario y Sustitución de inventarios, las cuales se detallan a continuación (Zapata, 2014):

A. Política de revisión continua del inventario

La revisión continua del inventario consiste en realizar un seguimiento permanente de las mercancías en almacén a través de la verificación continua de las cantidades de cada producto o línea de producto, sujeta a los flujos de entradas y salidas en la bodega; con el fin de conocer a ciencia cierta el número de productos con el que cuenta la empresa, de forma que se conozca el momento preciso en que debe realizarse una orden.

En buena cuenta, es un mecanismo que supervisa los niveles de un determinado artículo cada vez que se hace un retiro o ingreso por solicitud del cliente o tienda, y así saber si es necesario reabastecerlo con un nuevo pedido. Así mismo brinda

información acerca de si los volúmenes de mercancías en almacén son suficientes para cubrir próximos pedidos.

El cálculo de la capacidad del artículo disponible en el almacén, o también llamado la capacidad de respuesta de un artículo (CR) valora la facilidad de dicho artículo para satisfacer la demanda futura. Para el cálculo, se suman los pedidos solicitados no recibidos de un determinado artículo con su inventario disponible en el almacén, y al resultado se descuentan los pedidos atrasados.

La capacidad de respuesta de un artículo, dependerá del inventario disponible en el almacén, luego de realizar las órdenes al proveedor, por lo que la capacidad de respuesta de un artículo tendrá que ser mayor al inventario de ese artículo en el almacén durante todo el tiempo de entrega. Al final del tiempo de entrega, cuando se cierra el inventario, se deberá equiparar la capacidad de respuesta del artículo con la demanda promedio durante el tiempo de entrega, y así elegir si es conveniente hacer un nuevo pedido.

Es importante mencionar que en las reposiciones continuas se requiere condiciones de infraestructuras logísticas muy optimizadas, esto es, transportes y redes informáticas. Con ello se establece una comunicación en tiempo real entre el proveedor y el movimiento de las existencias, lo cual le permitirá planificar las reposiciones de los productos vendidos con costes de transferencias muy bajos. En este tipo de sistemas se

necesita del compromiso y colaboración intensa y leal de ambas partes (Martín-Andino, 2006).

B. Política de revisión periódica del inventario

La revisión periódica del inventario, como su nombre lo indica se realiza cada cierto tiempo, donde se calcula la cantidad de inventario con el que dispone la organización, y cuánto es el faltante que se necesita para llegar a un nivel de inventario deseado. Las empresas aplican esta política cuando por la actividad que realizan les es complicado tener una revisión continua del inventario, o en el caso que se establezca que los niveles de inventario se inspeccionarán cada cierto tiempo. La figura 8 muestra el comportamiento del inventario siguiendo esta política de inventarios:

C. Políticas de sustitución de inventarios

En los almacenes dirigidos a la venta hay dos formas esenciales de reponer existencias, cualquier otra forma deriva de ellas (Martín-Andino, 2006):

Reposición con cantidades fijas. La cantidad solicitada a los proveedores para reponer existencias es siempre la misma. Los criterios para determinar esta cantidad son por lo general los de optimizar ciertos aspectos de la logística; por ejemplo, la capacidad del transporte forzaría a que la cantidad pedida al proveedor sea una determinada por razones económicas, o que la capacidad física del almacén determine el tamaño del pedido.

Como veremos también hay ciertos criterios basados en fórmulas matemáticas, que permiten calcular esta cantidad desde el punto de vista de la mejora económica de la gestión.

Reposición con cantidades variables. Alcanzado el punto de pedido se cursa una orden por una cantidad que es la diferencia entre un nivel máximo de existencias - fijado de antemano por razones económicas, o por otras causas - y el nivel que tuvieran las existencias en el momento de cursar la orden. Este sistema se llama también de Máximo-Mínimo.

2.2.2.2. Costos de inventarios

También conocido como costo por existencia, y hace referencia a todos los gastos asociados a mantener los stocks en la bodega de la organización. Los principales componentes del costo de mantener inventario son (Zapata, 2014):

- El Capital: Hace referencia a la pérdida de valor de los materiales con respecto al tiempo.
- Impuestos: Son los gastos en impuestos que debe incurrirse por adquirir y por tener el inventario.
- Seguro: Todos aquellos valores que debe pagar la empresa con respecto a los materiales por efecto de deterioro, accidentes, pérdida, entre otros.
- Obsolescencia: Este valor corresponde a la pérdida de la mercancía cuando el tiempo de vida del producto ha caducado.

- Almacenamiento: los costos de almacenamiento incluyen los costos operativos que se incurren por guardar los materiales en el almacén. Los principales costos de almacenamiento son: Costo del espacio, Costo de mano de obra, Costo de energía, y Costo de Infraestructura.

De acuerdo con Bowersox (2002, citado por Zapata, 2014), el costo de mantener inventario es alrededor del 25% de su valor anual y los componentes típicos de este se distribuyen.

Las partidas que componen el coste de un inventario (se advierte que no se trata de los costes de un almacén, sino los costes derivados de la gestión de mantener producto en el almacén) son tres (Martín-Andino, 2006):

- a) Coste de las órdenes de reposición: Este coste engloba todos aquellos gastos realizados por la empresa para conseguir el producto. Algunos de ellos son las gestiones hechas para la selección de los proveedores, gastos de papeleos y llamadas telefónicas, controles para verificar la calidad y cantidad del producto, transportes, desembalado, colocaciones, etc. (Zapata, 2014). Además. Además, Incluye costos de: Preparar una orden, correspondencia, recibir, descargar, chequear, probar, uso de equipo, etc. Incluye además costos asociados con control de calidad, transporte, recepción y ubicación de materiales nuevos (Martín-Andino, 2006).

- b) Costo de mantener el producto almacenado: Lo denominaremos también Coste de Mantenimiento. Comprende dos partes (Martín-Andino, 2006):

Coste derivado de las infraestructuras: Es un coste que no cambian con la cantidad almacenada. Algunas posibles partidas son:

- Alquiler de la nave. - Salarios del personal. - Pólizas de seguro correspondientes al continente. - Amortización de activos.
- Consumos de energía eléctrica.

Coste derivado del producto almacenado (Coste de Mantener): Este coste si cambia con la cantidad almacenada. Comprende las siguientes partidas. Obsolescencia, Roturas, Pérdidas, Robos, Pólizas de seguros ligadas al producto, Energía eléctrica ligada al producto (usos de energía para refrigeración o conservación del producto), y Coste financiero o uso alternativo del dinero equivalente al valor de lo almacenado.

De todas ellas la que suele tener más peso económico comparativo es el coste financiero, además de que es un coste asociado al producto; es decir, las otras partidas correspondientes a este punto pueden o no existir según sea la gestión del almacén, pero siempre habrá un coste financiero. Por lo que con frecuencia se equipara el coste financiero a todo el coste de mantener productos en el almacén.

- c) Coste de ruptura: Es el coste originado por la carencia de productos en el almacén. Este coste es de difícil valoración, ya

que careceremos de una información previa de cuál será la opción que tome el cliente, cuando no se le suministre el producto. El no tener producto genera, por supuesto, pérdidas económicas ocasionadas por no vender un producto, sin embargo, estos costos van más allá, e incluyen: Pérdida de reconocimiento y reputación, Pérdida de futuras ventas potenciales, y Costos asociados a la falta de materia prima (Zapata, 2014).

En definitiva, estos costes pueden agruparse en dos categorías: Los que disminuyen con la cantidad repuesta; a este grupo pertenecen los siguientes: el coste de reposición, ya que, al aumentar la cantidad repuesta por vez, menos pedidos se cursarán; también se incluye el coste de ruptura, ya que, al aumentar la cantidad repuesta por vez, aumentarán las existencias y disminuirán los fallos en las entregas a los clientes (en la figura significado por CO). El otro grupo lo forman los costes que aumentan con la cantidad, tal como ocurre con el coste de mantenimiento, pues aumentar la cantidad repuesta supone aumentar las existencias y, en consecuencia, este coste.

Por su naturaleza el coste de ruptura es de difícil cálculo, ya que no sabremos determinar las consecuencias económicas ocasionadas por los fallos al mercado y se halla ligado al stock de seguridad, esto es, un coste de la “calidad” en las atenciones a los clientes. Aunque obviamente es un coste, su trascendencia no es tanto económica, como de calidad. Por lo que su cuantía

se fija, no por criterios monetarios, sino por la calidad que debe prestarse a los clientes. De manera que por esa razón se estudia separadamente de los otros dos.

Al separar el coste de ruptura de los otros dos costes tendremos los costes derivados de la gestión de los inventarios. El coste total es entonces (Martín-Andino, 2006):

$$\text{Coste de reposición} = nR \times CR$$

Dónde: nR Y CR son, respectivamente, el número de reposiciones y el coste de cada reposición.

El número de reposiciones se puede escribir también de la forma indicada en la siguiente ecuación

$$n_R = \frac{D}{Q}$$

Dónde: D es la venta anual esperada del producto y Q la cantidad o lote que se repone en cada ocasión. En cuanto al coste de mantenimiento se recuerda que puede escribirse de la siguiente manera.

$$\text{Coste de mantenimiento} = \text{Stock medio} \times c_p \times i\% \times T$$

Dónde: CP es el coste del producto, $i\%$ es la tasa anual de coste del dinero considerada y T es el periodo de gestión considerado. En el caso de reponer el inventario en lotes de Q unidades, el stock medio se calcularía como:"

$$\text{Stock medio} = \frac{1}{2} * Q$$

Por lo que el coste total, para un periodo de un año (T = 1 año):

$$\text{Coste total} = (CR * (D/Q)) + (1/2 * Q) * CP * i\%$$

Este coste total se puede optimizar, de manera que se puede calcular una cantidad que hace mínimo el coste total y que obedece a la fórmula.

$$\sqrt{2 * CR * D / i * CP}$$

La fórmula del lote económico es teórica y su aplicación a la práctica tiene limitaciones debido a que los datos de partida son difíciles de determinar en la realidad.

2.2.2.3. Inventario de seguridad

El inventario de seguridad es una cantidad de mercancía que busca evitar problemas en el servicio al cliente y ahorrarse los costos ocultos por concepto de agotados, estableciendo una determinada cantidad de mercancía en el almacén como inventario de seguridad. Ese inventario es una protección contra la incertidumbre de la demanda, del tiempo de entrega y de los escases. Este inventario es realmente útil cuando los proveedores no entregan la cantidad deseada, en la fecha convenida y con una calidad aceptable, o bien, cuando en el proceso de producción se generan desperdicios o reprocesos. El inventario de seguridad garantiza que la operación fluya normalmente (Zapata, 2014).

Los inventarios de seguridad tratan de paliar los fallos en los suministros a los clientes. Las causas que hacen necesario un inventario de seguridad son: – La demanda no es exactamente predecible. En la

mayoría de los casos la gestión de almacenes se enfrenta con una demanda irregular de la que sólo conocemos su comportamiento histórico. No se conoce con exactitud cuándo ni en qué cantidad se demandará un producto. -Los proveedores no tienen un comportamiento regular en sus entregas. Lo que significa que se producen una o varias de las causas siguientes: Los plazos de suministro no son exactamente predecibles, Las cantidades suministradas no se ajustan a lo solicitado, La calidad de lo suministrado no está en las tolerancias definidas (Martín-Andino, 2006).

También el stock de seguridad dependerá del comportamiento de la demanda de mercado. Una demanda con tendencia muy estable, correspondiente a una venta en cantidad casi constante, hará innecesario el stock de seguridad; por el contrario una venta con tendencia muy cambiante, creará una incertidumbre mayor en el futuro y necesitará apoyarse en un stock de seguridad mayor (Martín-Andino, 2006).

Por último, el stock de seguridad dependerá también del tiempo que tarde el proveedor en suministrar el producto. No se puede requerir el mismo stock de seguridad cuando el tiempo de suministro es de una hora, que cuando es de varios días. Digamos que el tiempo de suministro condiciona la exposición al riesgo de fallar de un almacén. A más demora en el suministro, más probabilidad de fallo (Martín-Andino, 2006).

En conclusión, el tamaño de un inventario de seguridad estará condicionado por tres factores: el nivel de servicio, la variabilidad de la demanda y el plazo de entrega de los proveedores.

A. Inventarios en transporte

En el transporte, constantemente existe una cantidad del inventario que se mueve de un lugar a otro; desde los proveedores hasta la planta, de la planta al almacén y del almacén a un centro de distribución o al cliente. Este inventario puede calcularse multiplicando la demanda promedio del artículo por periodo por el número de periodos comprendidos dentro del tiempo de traslado en la entrega (Zapata, 2014).

Indicadores operativos para la gestión de inventarios

a) Rotación de inventarios. Este indicador busca medir las veces en que la mercancía entra y sale de la organización (rotación del inventario) y es expresado como las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas. La ecuación para el cálculo de la rotación del inventario es (Zapata, 2014):

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{número de veces}$$

b) Porcentaje de inventario sin rotación. Un indicador que puede desprenderse del anterior y que es importante medir, es la cantidad de mercancía que no tiene rotación en la bodega. Una medida de este es el valor del inventario que no rotó (no se movió) en un año, sobre el valor del inventario promedio, mediante la siguiente ecuación (Zapata, 2014):

Porcentaje inventario sin rotación = (Valor inventario sin movimiento último año/ Valor inventario promedio) x100%

Este indicador también puede expresarse como los días de inventario, mediante la siguiente relación:

B. Inventario no disponible:

Inventario no disponible = (Unidades dañadas + Obsoletas + Vencidas) / Unidades disponibles en inventario

Este indicador permite determinar el porcentaje de material que no está disponible para su utilización a causa de daños, obsolescencia o vencimiento. La ecuación para el cálculo de este indicador es:

- a) Exactitud en inventarios. Este indicador busca entregar información sobre la cantidad real de la mercancía en stock en las organizaciones. Su cálculo se realiza determinando la diferencia del inventario en libros y el inventario real (contado manualmente) y dividiendo el valor de esta diferencia por el valor del inventario total, de manera que se pueda determinar el porcentaje faltante de inventario. La fórmula para el cálculo de este indicador es:

El indicador de exactitud del inventario puede ser calculado con el valor del inventario o las unidades inventariadas, e inclusive puede realizarse por referencia.

Exactitud del inventario = (Valor diferencia (\$) / Valor total del inventario) x100%

2.2.2.4. Método de Valuación del Inventario:

a) P.E.P.S.:

Este método de valuación supone que los primeros artículos que entran al inventario son los primeros en salir; de allí que el inventario en existencia esté valorado a las últimas entradas.

Ofrece la ventaja de que al evaluarse el inventario a los costos más recientes, permite seguir la tendencia de los precios en el mercado.

b) Promedio Ponderado:

Por medio de este método de valuación de inventario, el costo unitario se obtiene multiplicando el número de unidades por su respectivo costo sumándose luego los resultados y dividiendo este saldo entre el número de unidades en existencia.

c) U.E.P.S.:

Este método supone que las últimas mercancías que entran al inventario son las primeras en salir lo cual indica que el inventario en existencia estará valorado a los costos más antiguos, correspondientes a los primeros artículos adquiridos.

2.2.2.5. Costos en la Gestión de Inventarios:

Los costos que se ven afectados por cada decisión específica deben ser determinados al decidir cuánto inventario tener:

- a) Costos de Tenencia de Inventarios: Constituye todos aquellos gastos en que incurre la compañía por el volumen de inventarios que lleva .
- b) Costos por obsolescencia: Se incurre en este porque el inventario no es ya vendible debido a patrones de venta cambiantes y a deseos del cliente.
- c) Costos por Deterioro: El material que se tiene en inventario puede haberse deteriorado bien sea por la humedad, por haberse ensuciado o secado, o por cualquier otra razón, no permitiendo la venta o uso de este.
- d) Costo de agotamiento de existencias: Son los costos extras en los que se incurre cuando el material no está disponible y el cliente lo solicita, ocasionando esto una pérdida en venta; es decir, son los que ocasiona la demanda, cuando la existencia se agota.

2.2.3. Teoría clásica de la organización según Max Weber

Fundamenta la organización de los negocios privados y del estado dentro del capitalismo tienen componentes muy importantes que constituía la metodología utilizada por este componente era el de los tipos ideales. Para Weber "tipo ideal" era la constitución conceptual en la que sus elementos vienen de la realidad. Intensificando al extremo ciertos

elementos, el tipo ideal lleva a un esquema que por ello aparece libre de contradicción. Max Weber trata diferentes formas de autoridad o dominación como “tipos ideales” Por otra parte la organización burocrática no puede concebirse aisladamente de los conceptos de poder, autoridad y dominación.

Según Weber poder significa *“la probabilidad de imponer su propia voluntad, dentro de una relación social aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa sociedad”*

Por dominación se entiende “la probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo determinado para mandatos específicos”. Toda dominación según Weber “procura despertar y fomentar la creencia en su legitimidad” Los tres tipos puros de dominación legítima son: de carácter racional, tradicional y carismático. A la dominación legal o racional corresponde, justamente, la administración burocrática”.

Como la teoría de Weber es burocrática, debemos tomar en cuenta sus características, las cuales son: que tiene continuidad y no es pasajera, opera de acuerdo con reglas y normas, las actividades regulares se distribuyen de modo fijo como deberes oficiales, existen áreas de competencia delimitadas específicamente, la organización burocrática está orientada hacia objetivos determinados, tiene carácter racional, existe una estructura jerárquica

2.2.4. Teoría de Organización funcional según F. Winston Taylor.

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la

eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del

empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información Los principios en esta teoría son los siguientes:

a) Organización Científica del Trabajo:

Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

b) Selección y entrenamiento del trabajador:

La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

c) Cooperación entre directivos y operarios:

La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.

División del trabajo entre directivos y operarios: Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en combatir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del

trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

2.2.5. Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing.

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la Teoría General de la Administración

La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el

ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar.

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

- a) Ambiente general: es el macroambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre

en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, condiciones culturales

- b) Ambiente de tarea es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras.
- c) Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tienen poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y

estructurar las organizaciones. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actividades de control: Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Almacén: Son todos aquellos lugares destinados a guardar los diferentes tipos de mercancías, herramientas, materiales, materias primas,

suministros y piezas de una organización, dentro de un marco de condiciones y estándares necesarios para controlar su inventario y mantenerlos en buen estado para que esté disponible en el momento que necesiten en un proceso productivo.

Almacenamiento: Es aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.

Control: Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Estupiñan (2012).

Control Interno: Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. Romero (1997)

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las

ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Informe COSO: Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. Surge así una nueva perspectiva sobre el control interno donde se brinda una estructura común que es documentada en el denominado "Informe COSO".

Inventarios: Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Para todo tipo de empresa, los inventarios constituyen el eje principal para planificar y realizar sus actividades normalmente, sin detrimento de sus utilidades siempre y cuando sean manejadas con criterio administrativo y económico. Por otra parte, la valuación y la contabilización de los inventarios revisten gran importancia para la empresa por la determinación de los beneficios y el registro oportuno y adecuado de los movimientos del inventario.

Sistema: Es un conjunto de partes o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables, los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

Sistema de Control Interno: Es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad;

diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Ibáñez (2001)

Riesgo: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación corresponde a uno cuantitativo, explicando porque el comportamiento de las variables será sometido al análisis respectivo que permite medir la situación de cada una. Así mismo el nivel de investigación es descriptivo con propuesta, puesto que dentro de la problemática planteada se observará la interacción de las variables pasando a su posterior registro, para luego elaborar una propuesta que permita plantear una alternativa de solución (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), que para este caso es la implementación del sistema de control interno operativo.

3.1.2 Nivel de investigación

Es una investigación de nivel descriptivo, explicativo y correlacional”.

- a). Cuasi experimental, “porque buscamos específicamente las respuestas importantes de las personas, grupos sociales, empresariales y comunidades que serán sometidos a un análisis”.
- b). Explicativo, “porque la investigación dedica una atención primordial a lo que será explicar y cuantificar la relación entre las variables en este caso está dirigido a responder a las causas o

eventos físicos – sociales, que nos permitirán explicar por qué sucede un hecho y en qué condiciones se da, en relación a las preguntas que nos

planteamos respecto al costo de comercialización y gestión administrativa”.

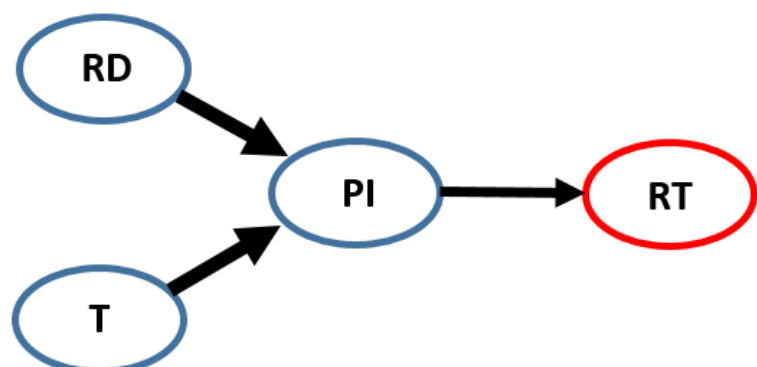
c). Correlacional, “este nivel nos permite medir el grado de relación que existe entre las variables: Sistema de control interno operativo y la Gestión de los inventarios”.

3.1.3 Método

En la presente investigación se aplica el método descriptivo, comparativo, estadístico, analítico mediante el método de encuestas .

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación responde a uno cuasi experimental, ya que los autores del estudio registrarán tal cual se presente la conducta evidenciada de la variable, introduciendo o alterando el comportamiento de la misma. Siendo el esquema de la investigación el siguiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014):



Dónde:

RD : Realidad diagnosticada

T : Marco teórico

PI : Propuesta de la investigación (Sistema de control interno operativo)

RT : Mejora de la Gestión de inventarios (Realidad Cambiante)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población escogida para la presente investigación fueron 20 trabajadores de 02 almacenes de la empresa en la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C, en la ciudad de Pucallpa – 2019

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de 02 almacenes de la en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la ciudad de Pucallpa – 2019

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Las técnicas que utilice para el procesamiento de datos son:

- Trabajo de campo.
- Ordenamiento de datos.
- Tabulación.
- Gráficos.

- Análisis e interpretación.
- Conclusiones.

3.4.2. Instrumentos

- Revisión documental.
- Entrevista.
- Cuestionarios.
- Observación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 1. ¿En la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. se realiza una revisión periódica de los inventarios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25
Casi siempre	8	40
A veces	4	20
Casi nunca	3	15
Total	20	100

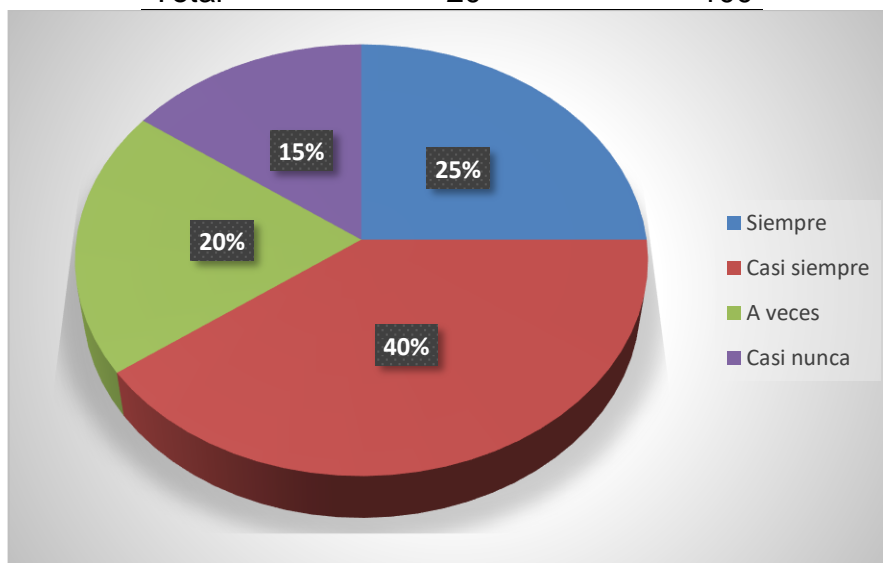


Figura 1. Revisión periódica de inventarios

Interpretación. Para diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. , se preguntó a los trabajadores si la empresa realiza un control periódico de los inventarios; en el cual se determinó que el 40% de los encuestados respondieron que casi siempre se realiza dicho proceso, mientras que el 20% respondieron que solo a veces se realiza esa actividad, por otro lado un 15% respondieron que casi nunca y otro 25% respondieron que siempre se realiza dicho control.

Tabla 2. ¿Cada cuánto tiempo se realiza ello?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Dos veces por semana	5	25
Dos veces por quincena	6	30
Dos veces por mes	5	25
No respondieron	4	20
Total	20	100

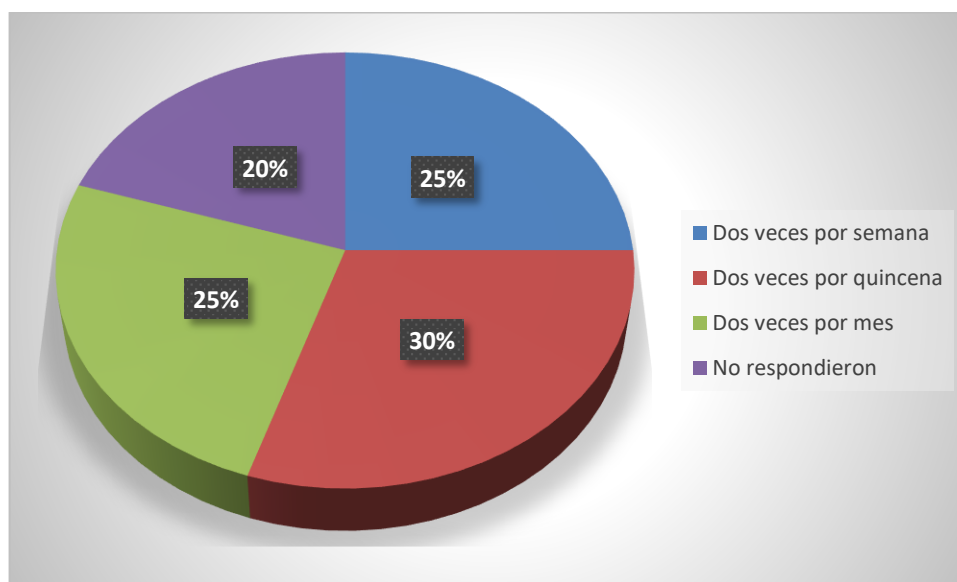


Figura 2. Número de veces para revisión.

Interpretación. Con respecto a la pregunta anterior, se preguntó a los trabajadores su opinión sobre el intervalo de tiempo considerado para realizar dicha supervisión de los inventarios en la empresa; se determinó que un 25% de los trabajadores respondieron que el número de veces que realizan la supervisión de inventario es de dos veces por semana, mientras que otro 30% respondió que se realiza dos veces por quincena y finalmente otro 25% respondieron que se realiza dos veces por mes. Los resultados obtenidos fueron en base a 15 trabajadores los que respondieron afirmativamente la primera pregunta, siendo solo 5 de ellos que respondieron negativamente. En cuestiones de tiempo que realizan la supervisión se puede observar que las respuestas son

variadas, lo que puede suponer que el número de veces para revisión de los inventarios en la empresa no está definido.

Tabla 3. ¿Cuál es el motivo de ello?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Carencia de organización y planificación	4	20
Desinterés	2	10
Sistema	14	70
Total	20	100

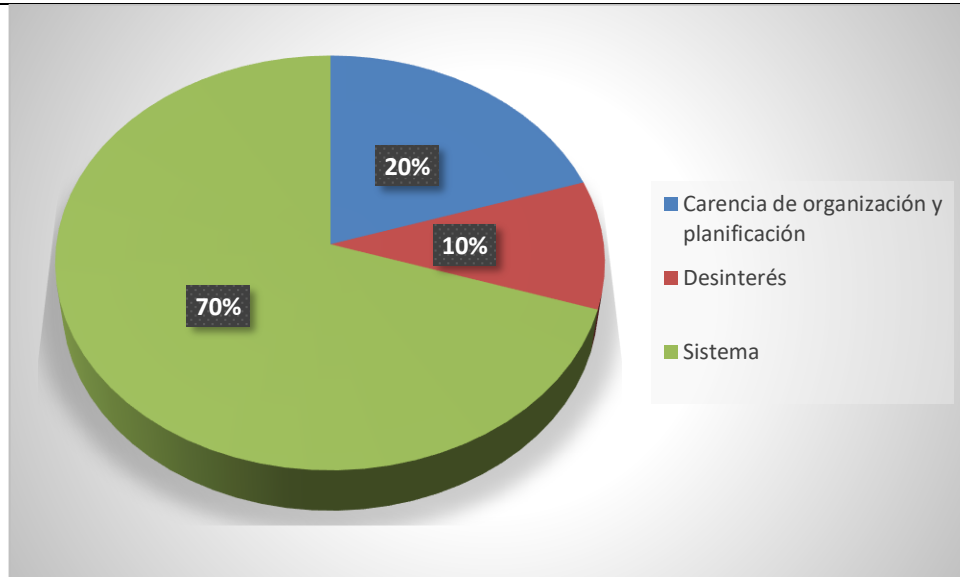


Figura 3. Motivos considerados para la no revisión.

Interpretación. En base a primera pregunta sobre el número de veces que se realiza la revisión del inventario, a los trabajadores que respondieron de forma negativa se les preguntó del motivo de su respuesta; los resultados obtenidos muestran que el 20% de los trabajadores respondieron que casi nunca se realiza el control, se debe por la poca organización y planificación en el área de inventarios, mientras que un 10% respondieron que se debe en parte al desinterés en cuanto a una buena organización de las existencias en el inventario. Los resultados fueron obtenidos en base a los tres trabajadores que respondieron negativamente a la primera pregunta, los cuales fueron una minoría y por tal motivo no se considera representativa su respuesta.

Tabla 4. ¿Se elabora un registro físico en dónde se detalle la cantidad de unidades por producto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30
Casi siempre	10	50
A veces	4	20
Total	20	100

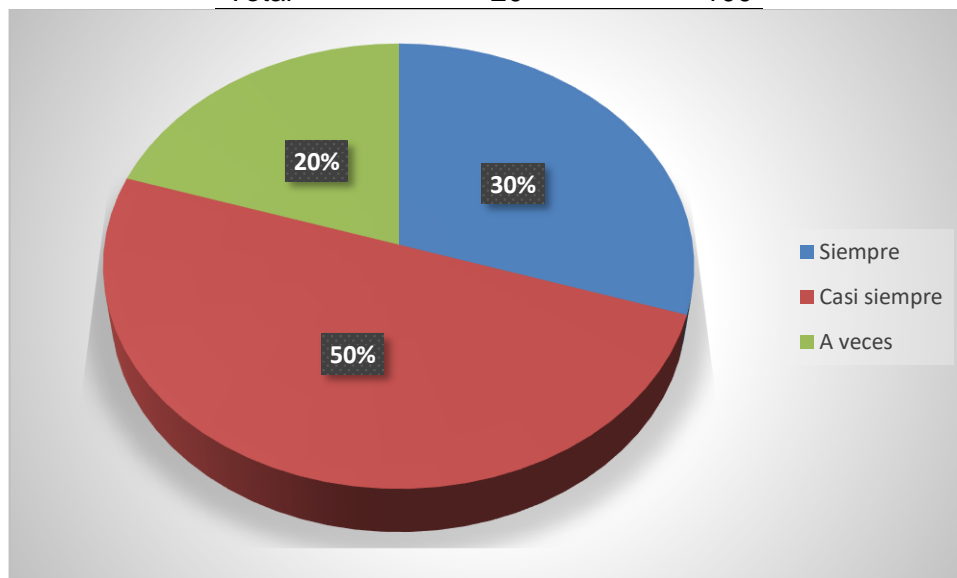


Figura 4. Elaboración de registro físico de productos.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. , se preguntó a los trabajadores acerca de que si existe en registro físico en donde se detalla la cantidad de unidades de los productos; se terminó que un 50% de los trabajadores respondieron que el conteo físico se realiza casi siempre, mientras que un 30% respondieron que el conteo siempre se realiza, por otro lado un 20% respondieron que solo a veces se realiza dicho procedimiento. Tras lo determinado se puede observar que si se considera la ejecución de un conteo físico de las existencias en almacén para el mejor control del inventario de la empresa.

Tabla 5. ¿Considera que la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. cuenta con los recursos necesarios para realizar la revisión de inventarios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45
No	11	55
Total	20	100

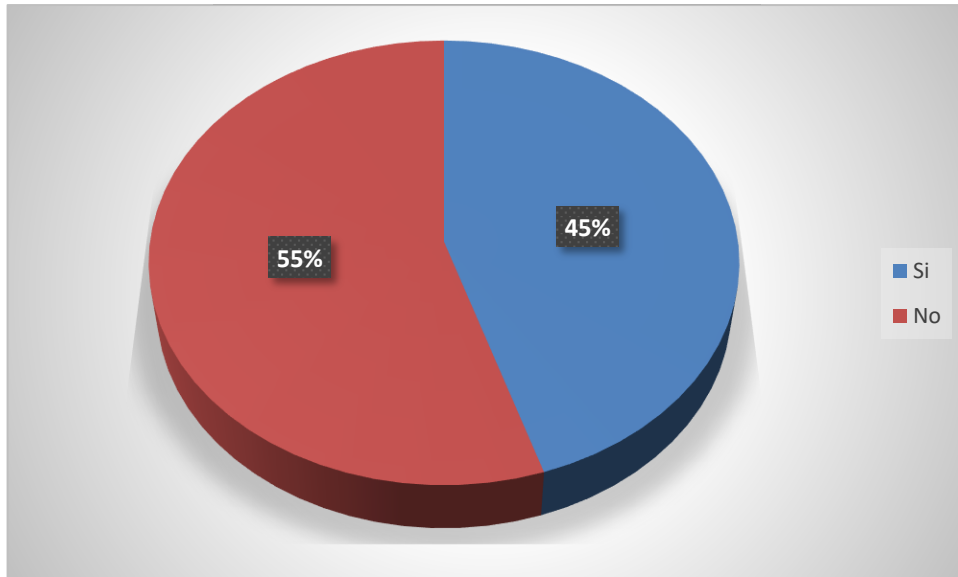


Figura 5. Recursos necesarios para revisión de inventario.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores acerca de que si la empresa cuenta con los recursos necesarios para poder realizar una correcta revisión de inventarios; se determinó que el 55% de los trabajadores encuestados consideran que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para realizar un inventario, mientras que un 45% de los trabajadores restantes considera que sí. Los resultados muestran que las opiniones de los trabajadores van a la par, lo cual es un indicio de problemas en cuanto a una correcta elaboración de inventarios en la empresa, ya sea por falta de personal capacitado o por la

carencia de un sistema que les brinde las facilidades para el manejo de reportes de registro y control.

Tabla 6. ¿Alguna vez la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. se ha visto desabastecida por algún producto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	45
Casi nunca	11	55
Total	20	100

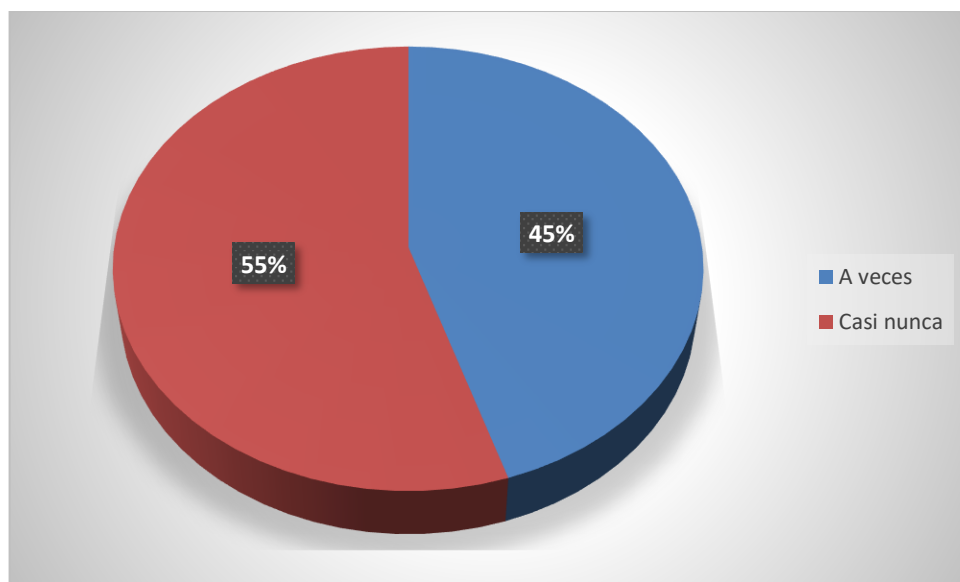


Figura 6. Desabastecimiento de productos.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C. , se preguntó a los trabajadores sobre si alguna vez la empresa se vio desabastecida de algún producto indispensable para el proceso de su negocio; tras las respuestas se pudo determinar que el 55% de los trabajadores encuestados consideran que casi nunca sucede dicho evento perjudicial para el negocio, mientras que el 45% de los trabajadores consideran que a veces sucede dicho problema.

Los resultados muestran que casi la mitad de los trabajadores tienen una distinta percepción de los problemas en el área de almacén; y en cuanto a los trabajadores que consideran que sucede dicho problema es quizá por falta de organización y control contante en el inventario.

Tabla 7. ¿Cuenta la Empresa con productos en stock para hacer frente a esas situaciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	25
Casi siempre	10	50
A veces	5	25
Total	20	100

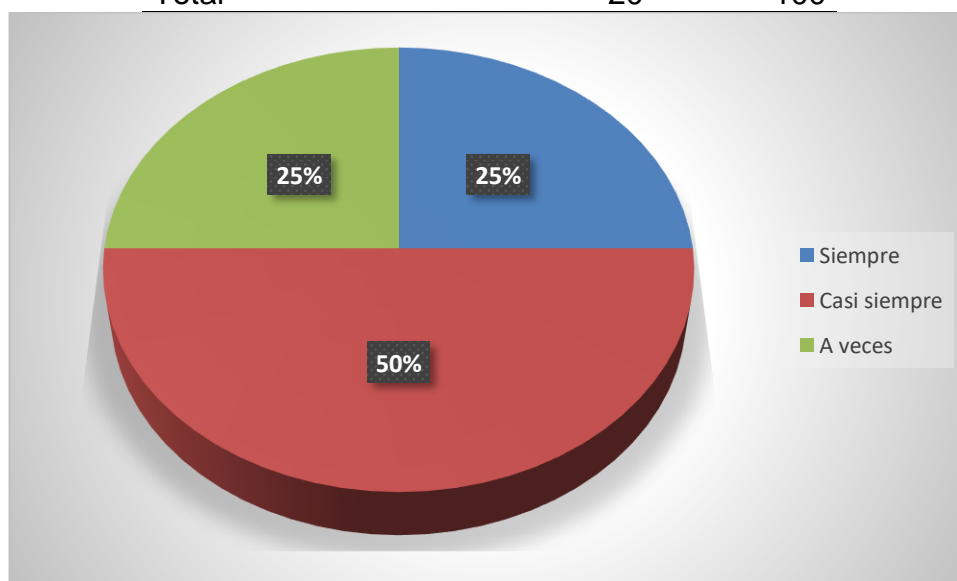


Figura 7. Productos en Stock.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores si la empresa cuenta con los productos necesarios en stock para afrontar el problema del desabastecimiento que es un problema que a veces se presenta en la empresa; de los resultados obtenidos se determinó que el 50% de los trabajadores encuestados consideran

que casi siempre tienen los productos necesarios para afrontar el problema del desabastecimiento, por otro lado el 25% de los trabajadores respondieron que a veces tiene lo necesario para resolver ese problema y un 25% restante quienes opinaron que siempre cuentan con los productos necesarios en stock. Este problema del desabastecimiento tiene presencia en la empresa, quizá no sea muy frecuente, pero la situación favorable sería si no existiera dicho problema, puesto que su presencia afectaría la relación entre la empresa y su cliente, y trayendo consigo la insatisfacción del cliente externo.

Tabla 8. ¿La empresa tiene claro cuáles son los productos con mayor y menor rotación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	70
NO	6	30
Total	20	100

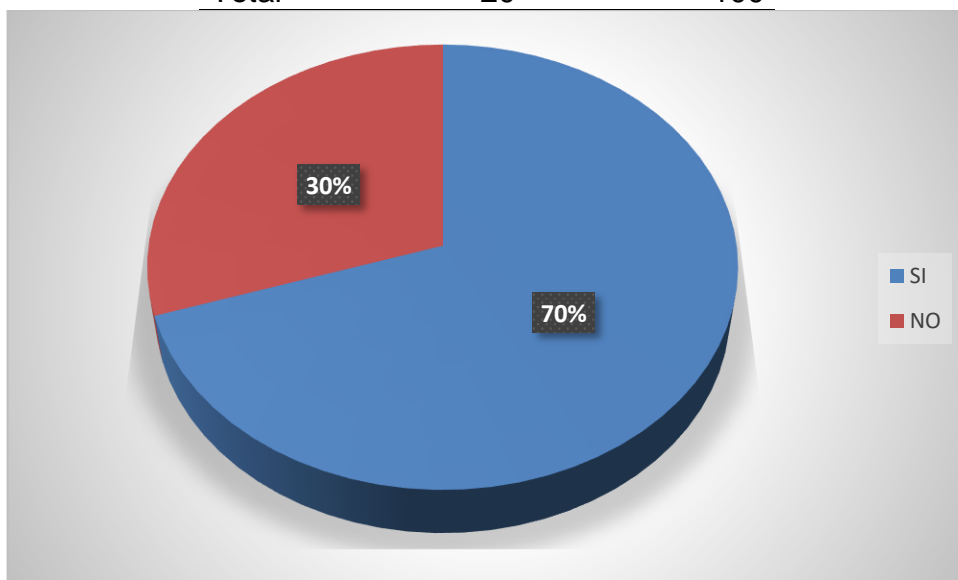


Figura 8. Productos de mayor y menor rotación.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores en cuanto al conocimiento que tienen sobre los productos que más demanda tienen, y aquellos que son de

pocas ventas; se determinó que el 70% de los trabajadores encuetados respondieron que tienen claro cuáles son los productos que más ganancias generan a la empresa y de aquellos productos que no son tan demandados, mientras que un 30% de los trabajadores restantes respondieron que la empresa no tiene claro cuáles son los productos que tienen mayor y menor demanda en su negocio. Ta parece que la empresa tiene conocimiento sobre las preferencias de sus clientes, y que esto a su vez puede ser de ayuda para idear una estrategia que pueda servir como una ventaja competitiva en el mercado; aunque se debe mencionar que no todos los trabajadores opinan lo mismo.

Tabla 9. ¿Se tiene productos a los cuales es difícil de acceder, por lo que los proveedores deben ser informados con antelación que se requerirán tales productos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	50
Casi nunca	8	40
Nunca	2	10
Total	20	100

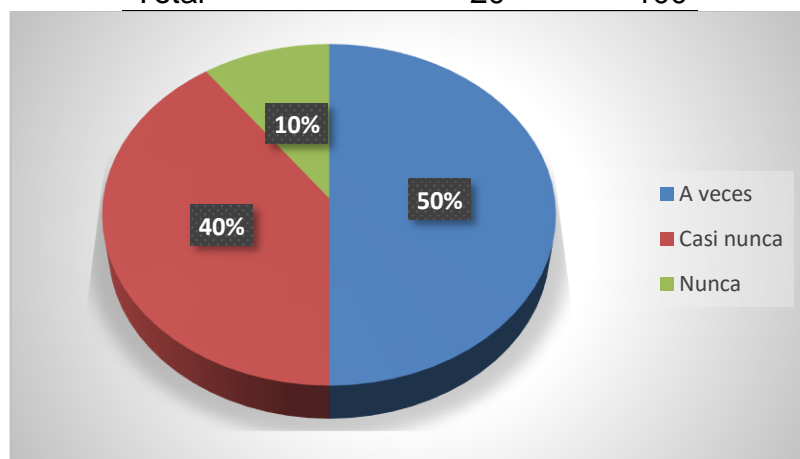


Figura 9. Solicitud de productos con anticipación.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores si la empresa solicita productos

con anticipación a sus proveedores dado que dichos productos tienen difícil acceso; se determinó que el 50% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces tienen que hacer dicho pedido con anticipación a sus proveedores, por otro lado el 40% de trabajadores respondieron que casi nunca tienen que recurrir a dicho proceso y finalmente el 10% de los trabajadores restantes opinaron que nunca tuvieron que hacer pedidos con anticipación a sus proveedores. Según las respuestas brindadas por los trabajadores, se puede intuir que esta situación sobre abastecimiento de productos que tienen difícil acceso debe de ser planificado en cuanto a las actividades de almacén, con el fin de prevenir eventos riesgosos que perjudiquen el proceso del negocio.

Tabla 10. ¿Cómo califica el manejo de los costos en que incurre la empresa respecto a la selección de los proveedores, gastos de papeleos, llamadas telefónicas, y otros gastos administrativos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	25
Bueno	11	55
Regular	4	20
Total	20	100

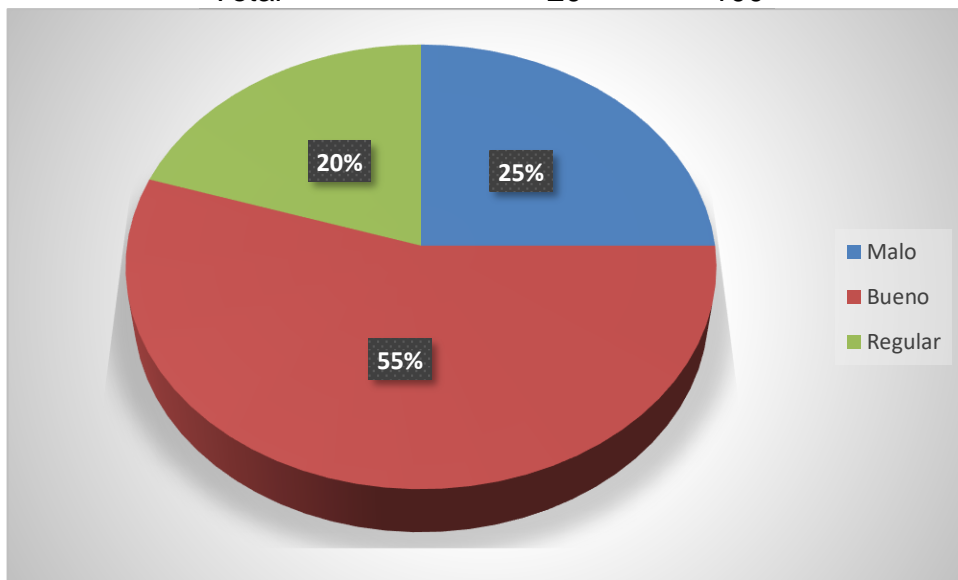


Figura 10. Calificación del manejo de costos.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores sobre su opinión en cuanto al manejo de los costos que tiene la empresa respecto a la elección de sus proveedores, gastos de papeleos entre otros; de las respuestas brindadas se determinó que el 20% de los trabajadores encuestados califican como regular el manejo de los costos que realiza la empresa, mientras que el 55% de trabajadores lo califican como bueno y el 25% de los trabajadores restantes lo califican como malo. Esta situación se debe por el excesivo gasto administrativo y también considerando a la falta de sistemas que ayude a la buena organización de las existencias en almacén; además se puede incluir a la poca planificación en cuanto a los procedimientos concernientes a almacén y abastecimiento.

Tabla 11. ¿Cómo califica el manejo de los costos en que incurre la empresa respecto a los controles para verificar el embalaje, desembalaje, transporte, etc.?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	25
Bueno	11	55
Regular	4	20
Total	20	100

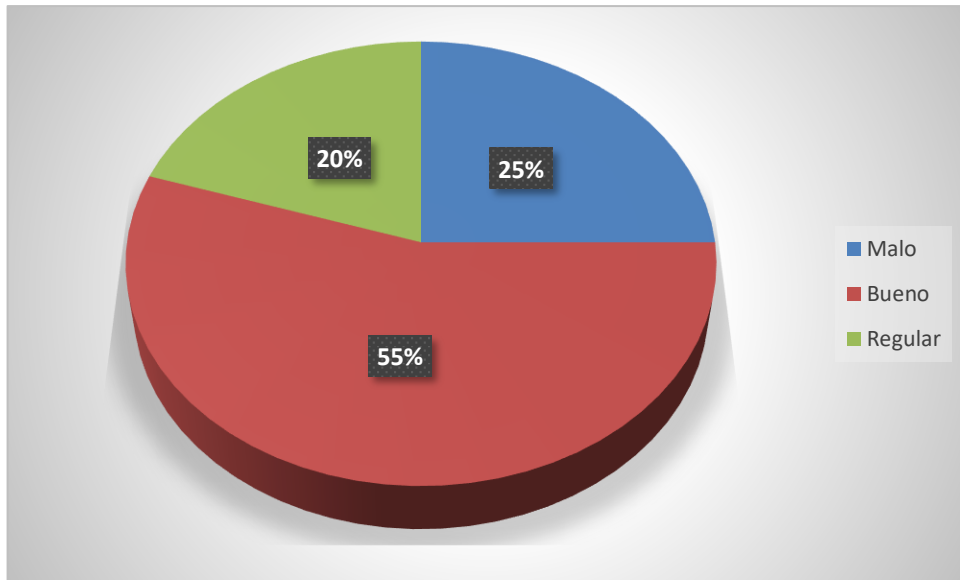


Figura 11. Calificación de costos operativos.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores sobre su opinión en cuanto al manejo de costos de la empresa respecto al control embalaje, desembalaje, transporte entre otros; se puede observar que el 20% de los trabajadores considera que el manejo de los costos operativos es regular, mientras que un 25% lo califica como malo y por otro lado un 55% restante que lo considera como malo. La calificación obtenida por las opiniones de los trabajadores se debe más que todo en la poca organización y planificación de los procesos operativos, también depende de la cantidad de productos solicitados y sobre todo en la cantidad demandada por los clientes.

Tabla 12. ¿Estos costos incurridos son?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Poco	11	55
Regular	9	45
Total	20	100

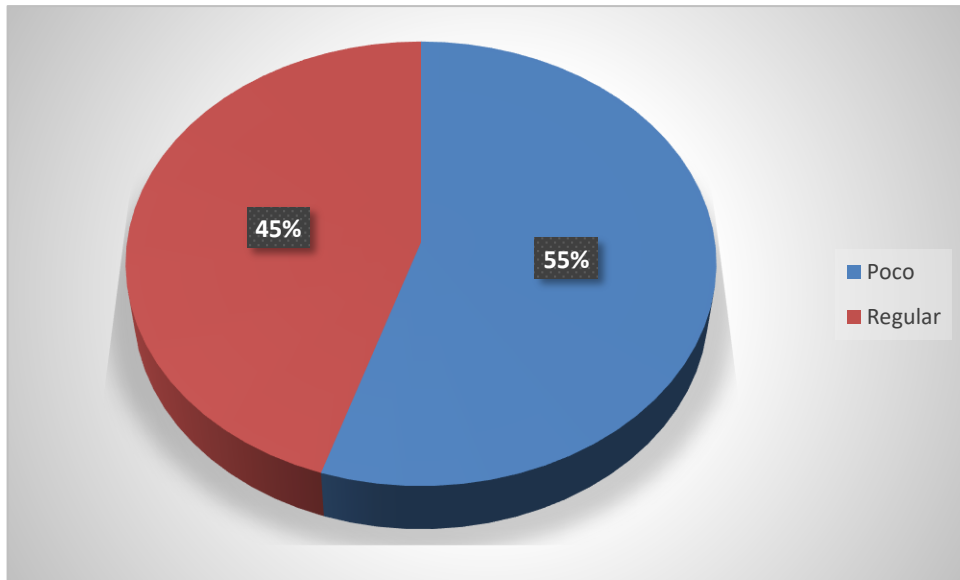


Figura 12. Calificación de los costos incurridos.

Interpretación. Con relación a la anterior pregunta, se preguntó a los trabajadores como califican a los costos incurridos en la parte operativa de la empresa; se determinó que el 55% de los trabajadores calificaron al gasto como poco, mientras que el 45% de los trabajadores restantes lo calificaron como un gasto regular. Estos resultados se ven relacionados con las decisiones tomadas dentro del manejo en las operaciones productivas de la empresa; cabe mencionar que casi la mitad de los trabajadores considera que los gastos incurridos son regulares, siendo esta situación un poco perjudicial en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 13. ¿Las condiciones en cuanto a la infraestructura donde son almacenadas las mercaderías, como la califica?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	10
Malo	6	30
Regular	7	35
Bueno	3	15
Muy bueno	2	10
Total	20	100

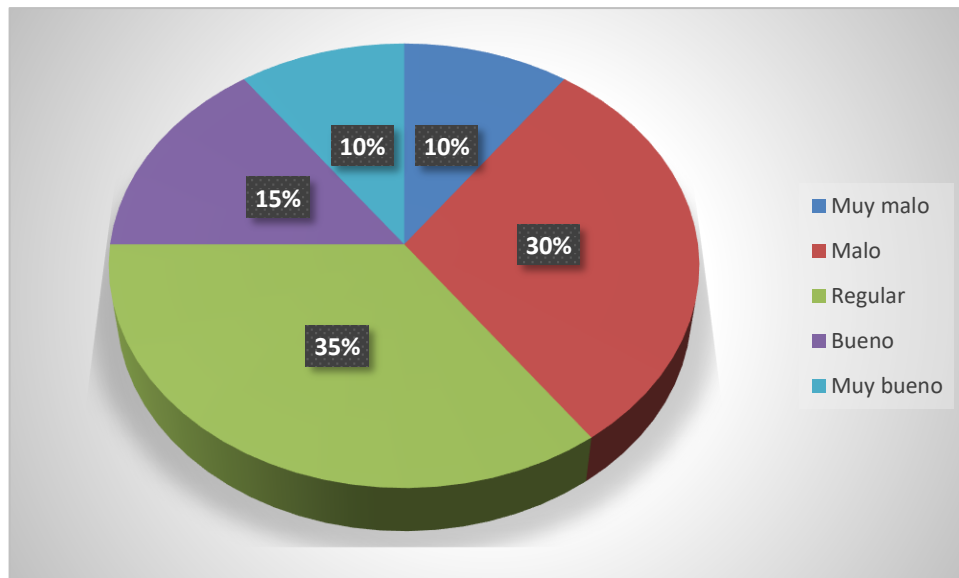


Figura 13. Condiciones de infraestructura de almacén.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores sobre la opinión que tienen sobre la infraestructura que posee la empresa para el almacenamiento de sus productos; se determinó que el 35% de los trabajadores califican como regular a la actual infraestructura de la empresa, otro 30% de los trabajadores lo califican como malo, mientras que un 15% lo califican como bueno, mientras que un 10% lo califican como muy bueno y finalmente otro 10% lo califican como muy malo. Los resultados obtenidos no son muy favorables para la empresa, puesto que la mayoría lo califica como mala, esto se debe por la falta de mantenimiento, poca señalización de zonas seguras y un tanto a la limitación de espacio para el almacenamiento.

Tabla 14. ¿Los productos en inventarios presentan daños, alteraciones, rajaduras, etc.?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10
Casi siempre	8	40
A veces	9	45
Casi nunca	1	5
Total	20	100

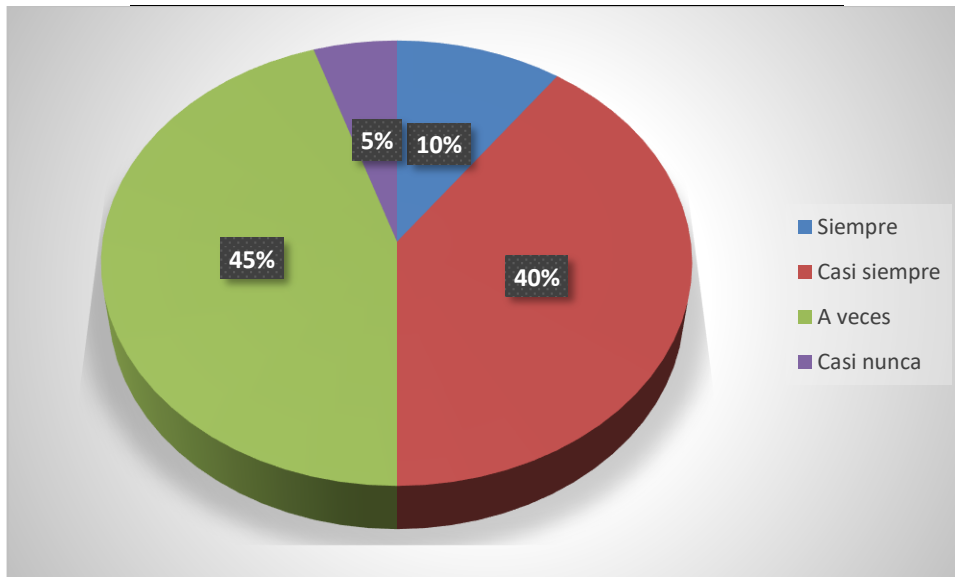


Figura 14. Daños en productos almacenados.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores en cuanto a los daños que pudieran tener los productos que están en almacén; se determinó que el 45% de los trabajadores opinaron que a veces sucede dicho problema en los productos, mientras que un 40% opinaron que casi siempre se ve esos defectos en los productos en almacén, por otro lado el 5% opinaron que casi nunca se ve ese problema y solo el 10% consideran que siempre existe ese problema. Los resultados obtenidos no son nada favorables para el cumplimiento de objetivos de la empresa; las opiniones negativas por parte de los trabajadores pueden ser reflejo de un mal manejo en el control interno operativo de la empresa, y con esto no se puede inferir que sea este un problema constante en la empresa.

Tabla 15. ¿Estas pérdidas de productos por las unidades físicas son?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Poco	9	45
Regular	8	40
Mucho	3	15
Total	20	100

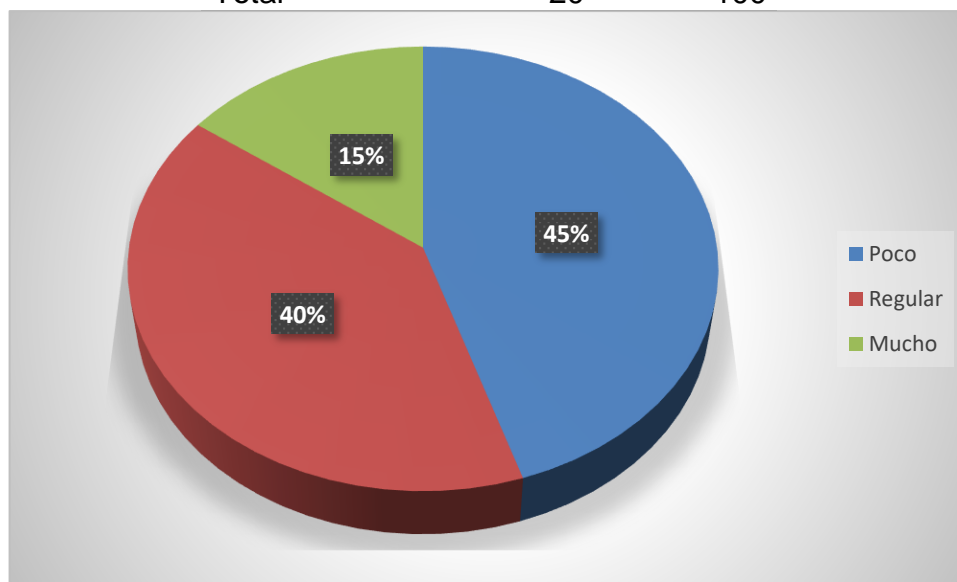


Figura 15. Clasificación de la magnitud en pérdidas de productos.

Interpretación. En cuanto a la pregunta anterior, se preguntó a los trabajadores si las pérdidas de esos productos tienen grandes magnitudes; los resultados muestran que el 45% de los trabajadores opinaron que son pocas las pérdidas, mientras que un 40% considera que las pérdidas son regulares y finalmente un 15% de los trabajadores restantes consideran que la pérdida física de los productos es mucho. Esta situación queda representada como un evento desafortunado para la empresa, en ocasiones se evidenció este tipo de problemas, más no se considera como un problema frecuente, dado que eso sería muy perjudicial para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la empresa.

Tabla 16. ¿Estas pérdidas de productos por los daños en montos económicos respecto al valor de la mercadería son?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Igual al 3% del monto	9	45
Igual al 6% del monto	8	40
Igual al 9% del monto	3	15
Total	20	100

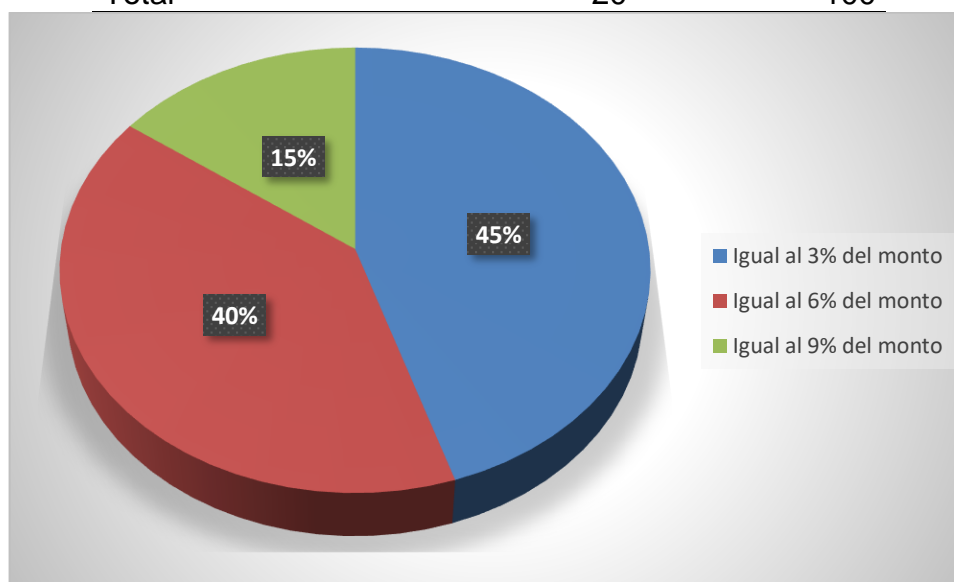


Figura 16. Clasificación de productos según montos porcentual.

Interpretación. En relación con la anterior pregunta, se preguntó a los trabajadores sobre en cuánto asciende la pérdida de los productos con defectos, se determinó que el 40% de los trabajadores consideran que la pérdida de los productos es igual a un 6% del monto, mientras que el 45% de los trabajadores consideran que la pérdida representa un 3% del monto y solo 15% considera que la pérdida es igual a un 9% del monto. Según los resultados, los trabajadores consideran que el problema de la detección de productos en mal estado varía entre una pérdida del 3% al 6% del monto de la mercadería. Este problema puede surgir a una falta de control en cuanto a la recepción de la mercadería y por el poco cuidado en la organización de las existencias en el almacén.

Tabla 17. ¿Los productos son desechados o guardados en forma indefinida debido a que ya no son propicios para el mercado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	7	35
De vez en cuando	9	45
Rara vez	4	20
Total	20	100

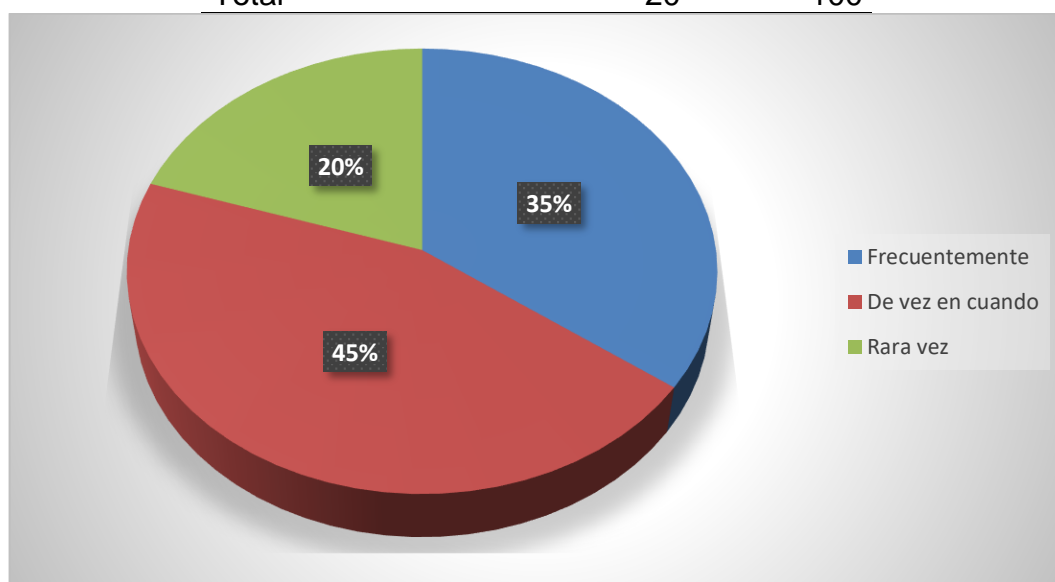


Figura 17. Desechados de productos no adecuados.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., se preguntó a los trabajadores sobre si la empresa desecha los productos que ya no son indispensables para el negocio; se determinó que el 45% de los trabajadores respondieron que los productos no necesarios son desechados de vez en cuando, mientras que un 35% respondió que es frecuente el desecho de los productos no utilizables y finalmente un 20% de los trabajadores restantes respondieron que rara vez se desecha dichos productos. Las respuestas de los trabajadores son muy parecidas puesto que, si los productos defectuosos se guardan, no habrá espacio suficiente para el

abastecimiento de nuevos productos, así mismo conversar dichos productos generaría más gastos para la empresa.

Tabla 18. ¿De forma mensual, cada cuánto tiempo la empresa debe reponer productos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 veces al mes	4	20
3 veces al mes	7	35
5 veces al mes	7	35
7 veces al mes	2	10
Total	20	100

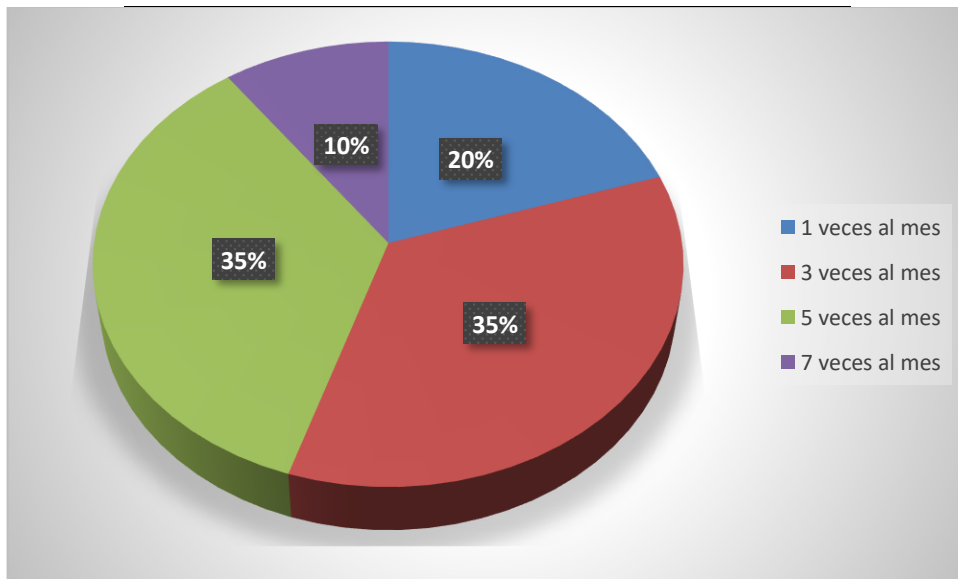


Figura 18. Número de veces para reposición de productos.

Interpretación. Con la finalidad de poder diagnosticar la situación de control interno en el proceso de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., finalmente se les preguntó a los trabajadores sobre el ciclo de veces que la empresa realiza abastecimiento de nuevos productos para el proceso de su negocio; se determinó que un 35% de los trabajadores consideran que se realiza 5 reposiciones al mes, otro 35% respondió que se realiza 3 veces al mes, por otro lado un 10% considera que se realizan 7 reposiciones al mes y

solo el 20% considera que solo se realiza 1 reposición al mes. Según los resultados, se puede apreciar que el negocio hace muchas reposiciones de productos al mes, dependiendo de la cantidad de productos solicitados, se puede decir que el negocio tiene muchos pedidos por parte de sus clientes.

Así mismo se llevó a cabo la aplicación de una guía de análisis documental que permita determinar cuantitativamente los indicadores operativos relacionados a la gestión de inventarios que lleva a cabo la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. para el año 2019, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 19. Indicadores operativos

DIMENSION	INDICADOR	VALOR
INDICADORES OPERATIVOS	Rotación de inventarios	57.75
	Porcentaje de inventario sin rotación	27.14
	Duración del inventario	5.52
	Inventario no disponible	13.04
	Exactitud de inventario	0.16

Interpretación: En el primer indicador operativo de la gestión de inventarios, se tuvo un valor de 57.75, el cual indica las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas, representando un valor en término medio para la empresa. En el segundo indicador se tuvo un valor de 27.14%, el cual señala la proporción de mercancía que no tiene rotación en la bodega en un año, sobre el valor del inventario promedio, siendo ello un valor si bien no muy significativo, si considerable teniendo en cuenta la actividad de la empresa. En el tercero el valor fue de 5.52 el cual representa en días, la proporción de del inventario final respecto a las ventas, es decir las existencias duran

aproximadamente 6 en almacén. Para el cuarto indicador el valor fue de 13.04%, es decir, ya sea por daños, obsolescencia o vencimiento, generalmente más del 13% de existencia se encuentra no disponibles para la venta, lo cual infiere una situación negativa para la empresa, pues ello son costos incurridos. Y, por último, se tuvo el indicador exactitud de inventarios con un valor de 0.16%, indicando el porcentaje faltante de inventario, el cual como se evidencia se encuentra en un nivel no significativo.

Proponer un sistema de control interno operativo en almacén para la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. – 2019.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN ALMACÉN

Para dar cumplimiento a este objetivo, la resolución de los dos objetivos anteriores representó la guía para poder establecer un sistema que contribuya a mejorar la situación de la empresa en cuanto a la gestión de almacén. Es importante mencionar que las deficiencias evidenciadas en la empresa, sin duda requieren un planeación a largo plazo, donde una a una se subsanen cada de las carencias, sin embargo en este apartado se esbozará el primer paso que se recomienda ejecutar a la empresa con el fin de poder contar con un sistema de control interno operativo en almacén, haciendo énfasis en cada uno de los procedimientos del sistema: Planificación y organización, Recepción, y Almacenamiento, los cuales presentan las mayores debilidad de la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C., para ello el sistema de control interno operativo debe tener lo siguiente:

1. Implementar un ambiente de control.
2. Realizar una evaluación de riesgo.
3. Planificar un conjunto de actividades de control.
4. Establecer canales de información y comunicación.
5. Realizar actividades de supervisión:
 - a. Actividades operacionales.
 - b. Elaboración de informes.
 - c. Determinación del cumplimiento de funciones a nivel:
 - i. De entidad.
 - ii. De división.
 - iii. De unidad operativa.
 - iv. De funciones

Para todo esto se debe contar con.

Planificación y organización

Determinación de políticas

A continuación, se detallarán una serie de lineamiento que contribuirán a delimitar el comportamiento de las personas que participa directamente en el almacén, así como de las demás áreas de la empresa que podrían encontrarse relacionadas. Estas son:

1. El control de los inventarios se efectuará de forma constante, con intervalos trimestrales, además de principios que a continuación se detallarán.
2. El empleo de Kardex será obligatorio, de forma que se contará con un registro de los movimientos de las existencias.

3. El almacén al término de los ingresos y salidas de mercaderías, deberá emitir un informe detallado, y validado por el representante del área y gerente de la empresa, por medio de sus firmas.
4. El área de almacén trabajará en coordinación con el área administrativa, a razón de que será el jefe administrativo quien autorice las operaciones de entrada, salida, almacén, y despacho de las mercaderías.
5. El jefe de almacén tendrá la responsabilidad de efectuar revisiones periódicas en cada una de las actividades en la que participe el almacén.
6. El personal que labore en almacén tiene totalmente prohibido hacer uso de las existencias, sea que los vendan, donen, regalen, etc., salvo autorización del jefe del área administrativa.
7. El área de almacén asume la responsabilidad enviar toda la documentación de registros y envíos al área contable con el fin de poder elaborar los balances respectivos.
8. Durante el año como mínimo deberán tenerse dos inventarios, para lo cual el área de almacén elaborará un cronograma de actividad en coordinación con el área contable.
9. En la gestión de los inventarios solo participará el personal asignado.
10. Dentro del almacén se deberá clasificar las mercancías de acuerdo a la conveniencia en tamaño, material, contenido, etc. de las existencias.

Distribución del almacén

De acuerdo al diagnóstico realizado en el área de almacén de la empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C. se propone:

Tabla 20. Distribución del almacén

	DISTRIBUCIÓN INTERNA DEL ALMACÉN
Zona de recepción	<ul style="list-style-type: none">- Constatación del cumplimiento de especificaciones técnicas- Clasificación de las mercaderías para su posterior traslado en almacén- Adaptación de las mercancías según conveniencia para su ingreso a almacén
Zona de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none">- Esta zona presenta un rotación de término medio dentro de las actividades de la empresa, además que solo ingresarán el personal autorizado.- Se realiza la selección y ubicación de las mercancías de acuerdo a la frecuencia con que estas son vendidas, características de la misma, entre otras.
Zona de preparación de pedidos	<ul style="list-style-type: none">- Se compone por todos los materiales necesarios para efectuar el Picking en los estantes, así como en la misma separación manual de las mercaderías.- También se realiza el embalaje y sellado, de las mercancías.
Zona de expedición o despachos	<ul style="list-style-type: none">- Se corrobora las solicitudes de compra, las cuales deben cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas por los clientes.
Zonas auxiliares	<ul style="list-style-type: none">- Corresponde a espacio donde atienden las devoluciones, reclamos o inconformidad de los clientes.- Presencia de una pequeña oficina en donde se organiza de forma definitiva la expedición de las mercancías.

Diseño del almacén

En este apartado principalmente se presentará la forma como la empresa puede elaborar sus códigos para los productos que oferta, los cuales deben contener lo siguiente:

1. Los códigos de productos no deben comenzar con 0, ya que en caso se desee importar listas de productos en su nuevo sistema de inventario, generalmente se le pedirá que cargue un archivo CSV de Microsoft Excel (.csv), donde Microsoft Excel descarta el 0 inicial en cualquier número que comience con 0, por ejemplo, "0512" se convierte en "512", lo que significa que el código del producto ha cambiado y ya no es preciso.
2. Mantenerlo en un tamaño término medio, se recomienda el uso de un mínimo de 4 caracteres (para inventarios más pequeños) y un máximo de 12 caracteres. Los códigos de productos más largos son más difíciles de imprimir en las etiquetas de los productos y pueden dividirse en dos líneas en una factura. Es preferible no usar el código de producto del proveedor como código de producto. Si el proveedor cambia su código de producto en el futuro, se le dejará un número que no tiene ningún significado para su organización y hará que el reordenamiento sea más difícil tanto para sus proveedores como para los clientes.
3. Se recomienda usar letras mayúsculas, números y guiones (-) solo en el código de producto. Los caracteres especiales tienden

a causar problemas cuando se sincronizan productos en varios canales de venta y, en la mayoría de los casos, no se traducen correctamente en Microsoft Excel cuando se exportan a una hoja de cálculo. Es una buena práctica emplear tanto las letras como los números en un Código de producto, ya que no hay forma posible de que el valor pueda alterarse accidentalmente.

4. Considérese usar algunas letras comunes como prefijo para categorizar y agrupar productos. Por ejemplo, si se tiene:

Todos los productos en el grupo "Repuestos" comenzarán con "REP"

Todos los productos en el grupo "Herramientas" comenzarán con "HERR"

Todos los productos en el grupo "Implementos" comenzarán con "IMPL"

Si tenemos 20 clases diferentes de repuestos, se puede asignar un número secuencial a cada tipo diferente de galleta: REP-01, REP-02, REP-03, etc.

Esto también significa que, si el personal busca códigos, será más rápido para ellos encontrar productos dentro de un determinado grupo.

5. Empleo de sufijos separados por guiones para identificar las variantes del producto. El uso inteligente de guiones se puede utilizar para denotar variantes del producto como el tamaño o el color. Si se tiene un repuesto con tecnología A, se podría

comenzar con "REP01" como la parte básica. Luego se le agrega un guion y un código de color de dos letras:

REP01-TECA: Un repuesto con tecnología A

REP02-TECB-M: Un repuesto de tecnología A clase M

Mantenga el código de las clases de tecnología, pudiendo añadir otra característica como el tamaño del repuesto: pequeño, mediano y grande. Por lo que se añadirá otro guion y el código de tamaño:

REP01-TECA-P

REP01-TECA-M

REP01-TECB-M

REP01-TECB-G

Ahora tenemos todos los códigos generados para nuestras seis camisetas únicas.

6. Configurar una convención de nomenclatura de código de producto, la cual será usada como en el ejemplo delineado en el punto 5, si en el futuro el proveedor comienza a almacenar repuestos en el diseño "REP01", pudiendo añadir fácilmente "REP-YL" como un nuevo código para mantener el código del producto consistente con nuestros productos existentes. Si más de un miembro del personal es responsable de la entrada del producto, asegúrese de que haya una lista de verificación e instrucciones para el correcto formateo de los nuevos códigos de producto.
7. Asegurarse de que todos los códigos tengan la misma longitud. Siguiendo con el último punto, una excelente manera de hacer

que la codificación sea más consistente es hacerlos de la misma longitud, y si usamos guiones, asegúrese de que estén en el mismo lugar.

8. Se debe procurar no usar letras que puedan confundirse con números, como "O" e "I". Esto puede provocar que no se encuentren productos en el sistema o códigos de productos incorrectos entregados a los clientes.
9. Se recomienda no usar letras o números que puedan confundirse con un valor de fecha. Al exportar una lista de productos a Microsoft Excel, los valores de los códigos "AUG-30" podrían leerse como una fecha al abrir el archivo del producto, lo que significa que este puede cambiarse inesperadamente a "30/08".

Dentro del uso de estas recomendaciones para agilizar su catálogo de inventario puede ayudar con:

- Rastreando los niveles de stock de forma más precisa.
- Reordenación más fácil de stock.
- Lograr que sus procesos de ventas y cumplimiento sean más eficientes.
- Asistencia mejorada con consultas y pedidos de clientes.
- Agilice sus facturas para que luzca ordenado y profesional.
- Agregar nuevos productos en el futuro.

Recepción

Las tareas individuales del procesamiento de carga varían de una empresa a otra. El tamaño de la entrega, el tipo de producto, el lugar de

recepción y el método de etiquetado desempeñan un papel vital en el manejo de mercancías. Dentro de la recepción ha de considerarse:

Preparación para el recibo de la mercancía

Ya sea que se realice un pedido semanal con un centro de distribución de la oficina, estacionalmente en eventos de compra o aleatoriamente con proveedores individuales, es muy probable que el gerente o propietario de la tienda esté informado de la fecha de envío prevista y pueda prepararse para recibir la mercancía.

Los almacenes y las áreas de almacenamiento siempre deben estar limpios y bien organizados para permitir un acceso fácil a la mercancía. Unos días antes de la fecha de recepción programada, se debe dedicar tiempo a rotar el exceso de existencias y mover las existencias al piso de ventas. Crear pantallas a granel y agregar estanterías adicionales, si es necesario, para reducir la cantidad de carga en la trastienda. Se recomienda programar entregas semanales de inventario ordenado para llegar a cada cliente, pues saber cuándo llegará la mercancía puede ayudar a programar personal adicional.

Algunas veces se podrá contratar personal específicamente para el manejo de mercancías y almacenamiento, en otros casos se distribuirá este trabajo entre el personal de ventas. Asegúrese de tener una cobertura adecuada en el piso de ventas, además de recibir.

Tenga en cuenta que un área de recepción está diseñada para recibir mercancías, no para almacenarlas. Cada paso del procesamiento de la carga debe hacerse de manera rápida y eficiente.

Comience a recibir pedidos por:

- Confirmar el número de cajas y productos coincide con la cantidad en el conocimiento de embarque.
- Examinando los contenedores para detectar signos de daños, como fugas, roturas o roturas de sellos.
- Si es necesario, verifique que el peso coincida con la cantidad cargada.

Cualquier discrepancia debe anotarse en la factura de flete antes de firmar. El proveedor es responsable de todo el envío, tal como está, una vez que se ha firmado el recibo de los productos. Los envíos grandes deben ordenarse a medida que se descargan los paquetes. Tener productos similares agrupados hará que los procesos restantes de recepción de mercancías sean mucho más fáciles.

Comprobando el flete

Una vez que se ha aceptado el envío, el siguiente paso para procesar el envío es registrar la mercancía. Algunos proveedores pueden enviar por correo una factura por separado del envío. A menudo se incluye una lista de empaque con los productos. Los dos documentos pueden parecer similares, pero los precios de los productos al por mayor y los costos de envío generalmente se excluyen de las listas de empaque. Muchos optan por continuar el proceso de facturación solo después de que haya llegado la factura.

Comience el proceso de comprobación del flete comparando la factura del proveedor con la orden de compra de la tienda para garantizar:

- Los precios y los términos de venta adicionales son los acordados.

- Las cantidades recibidas por el minorista coinciden con la orden de compra.
- Los estilos de productos, colores y tamaños recibidos son idénticos a los de compra.
- La calidad de la mercadería es igual o superior a las expectativas del comprador.

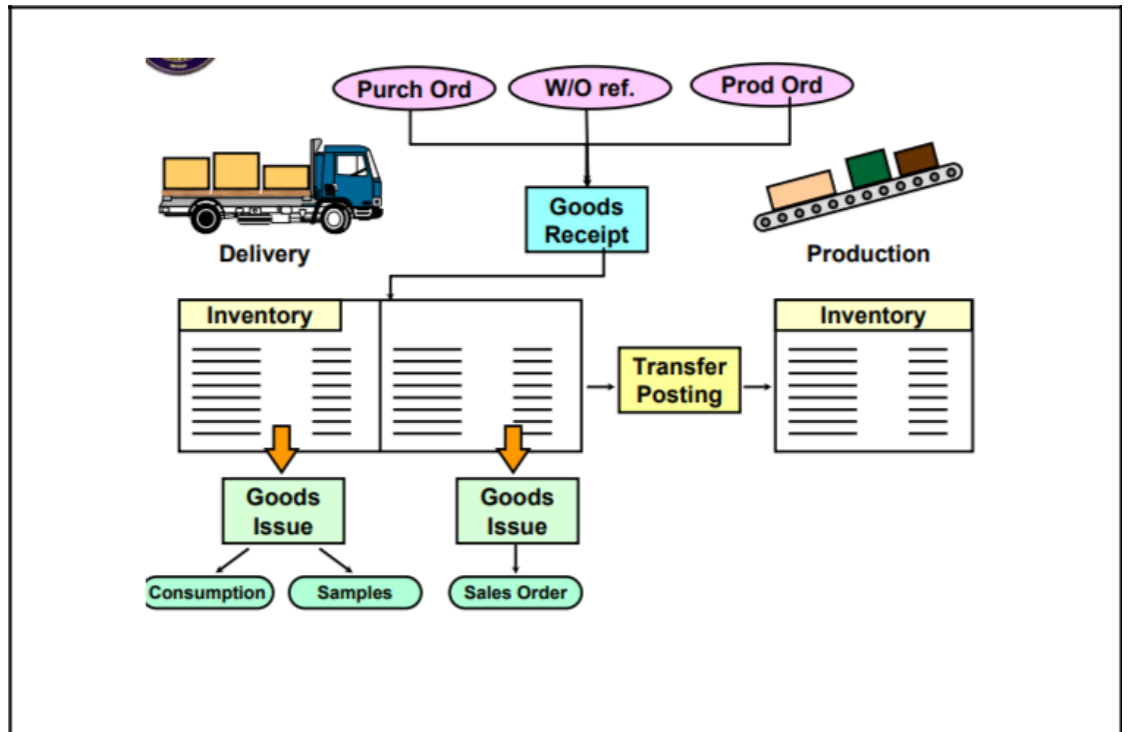
Los problemas y las discrepancias deben documentarse e informarse a la parte responsable. Los paquetes dañados en tránsito se convierten en responsabilidad del transportista o la empresa de transporte. Se debe notificar a los vendedores y fabricantes si el pedido es de mala calidad, cantidades incorrectas, falta o contiene la mercancía incorrecta. Asegúrese de obtener una solución a cualquier problema antes de continuar con el siguiente proceso de recepción de la carga.

Otros consejos de procesamiento de carga

Algunos consejos adicionales para el procesamiento de mercancías y la recepción de mercancías son:

- Planifique bien cada proceso para reducir la cantidad de contacto físico con los productos.
- Mantenga los pasillos y las salidas de emergencia libres de inventario.
- Primero trabaje con artículos de alta prioridad y de venta rápida.
- Las etiquetas de precios y los suministros de etiquetado no deben dejarse en áreas accesibles para los clientes.
- Evite lesiones al trabajar de manera segura y eficiente para evitar accidentes.

La etapa final del proceso de carga debe ser una exhibición atractiva y bien planificada de mercancía nueva y emocionante presentada al cliente. Tenga en cuenta que esta última parada para la mercancía es lo primero que ve el cliente.



Almacenamiento

En esta fase de la gestión de inventarios corresponde a establecer en primer lugar la valoración de del inventario, donde de acuerdo a la actividad que realiza la empresa se recomienda emplear el método PEPS, primero en entrar primero en salir, puesto que las mercancía de la empresa responden a equipos, maquinarias, repuestos, etc.; los cuales en su mayoría son solicitados según los pedidos de los clientes, significando ello contra entrega del producto, por lo cual se hace factible utilizar el método PEPS dentro de la gestión contable efectuada por la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C.

Por otro lado, hay muchos factores a tener en cuenta al abrir una nueva instalación de depósito. Desde la ubicación y la construcción hasta los requisitos de almacenamiento y la disponibilidad de mano de obra, tomar las decisiones correctas con respecto a los métodos de almacenamiento y distribución puede marcar la diferencia para la empresa. Si bien los siguientes son los que consideramos más importantes, esta lista podrá ser modificada de acuerdo al criterio de la empresa en analizarla

Localización física

Al decidir qué almacén usar, es importante elegir el que tenga la mejor ubicación física. La primera pregunta que debes hacerte es, ¿a qué región estás buscando servir? Asegurar que el producto esté almacenado en una región cercana a los clientes es importante para entregas inmediatas. Esto también tiene en cuenta el costo. El cálculo de los costos de transporte terrestre a la instalación desde la fabricación, y los costos de transporte previstos desde la instalación hasta el cliente final, ayudará a decidir dónde puede permitirse el lujo de mantener su producto.

También debe tenerse en cuenta la proximidad de la ubicación a las instalaciones del transportista. Busque una solución integral que ofrezca almacenamiento y transporte para obtener el máximo rendimiento de su inversión, o asegúrese de que su instalación de almacenamiento esté lo más cerca posible de su operador.

Consideraciones de construcción / arrendamiento

Después de decidir qué almacén se ajusta mejor a las necesidades de la empresa, debe tenerse en cuenta los parámetros de construcción y

arrendamiento de las ubicaciones. ¿Se ofrecerá almacenamiento en rack o en bloque, y lo que mejor se adapte a sus necesidades?

De todos modos, planear considerar qué tipo de contrato de alquiler ofrece su almacén. Si es un producto de temporada, podría tener más sentido encontrar una ubicación que ofrezca almacenaje estacional. O bien, si la demanda es el producto aumenta y disminuye, ¿la ubicación que ha elegido ofrece más o menos espacio según la época del año? Asegúrese de estar debidamente informado de las ofertas inmediatas de almacenamiento de pies cuadrados, además de las opciones disponibles a largo plazo.

Requisitos de almacenamiento

A partir de materiales peligrosos, productos inflamables y alimentos, muchas compañías fabrican productos que tienen requisitos estrictos de almacenamiento y extinción de incendios. ¿La ubicación que ha elegido es adecuada para manejar sus necesidades únicas? ¿Y cómo manejarán los diferentes requisitos para los productos que requieren un sistema químico / de espuma frente a un sistema basado en agua? Siempre asegúrese de tomar en cuenta cualquier preocupación ambiental, ¿hay algún arroyo, estanque, etc. cerca? Hacer estas preguntas ayudará a evitar un desastre más adelante.

Disponibilidad de mano de obra

Entender completamente la fuerza de trabajo disponible en su nueva ubicación de almacén. Conocer sus necesidades de mano de obra y ver cómo se comparan con las instalaciones es esencial para garantizar la entrega a tiempo y el crecimiento futuro. ¿Funcionará la instalación de

almacenamiento en el 2do y 3er turno (operación de 24 horas)? ¿Hay empresas competidoras en proximidad que se convertirán en una barrera para el crecimiento al limitar la capacidad laboral disponible?

Al tomarse el tiempo para considerar lo anterior, puede limitar la frustración y asegurar de que se haya encontrado el ajuste perfecto para la empresa y el almacén que está seleccionando. Así mismo el personal de almacén deberá recibir capacitaciones que permita añadir mayor tecnicismo y precisión en el desarrollo de sus tareas dentro del establecimiento, donde aspectos tanto profesionales como interpersonales deberán ser considerados por la empresa, a fin de propiciar un ambiente laboral agradable, garantizando a su vez que el personal asuma con compromiso el cuidado de una de las áreas más importante en las operaciones de la empresa, como lo es el almacén.

Presupuesto:

Para implementar de forma efectiva la propuesta, el área encargada de almacén, especialmente la oficina de control deberá contar con un presupuesto, a fin de mejorar la efectividad de los procedimientos involucrados en la gestión apropiada de los inventarios.

Tabla 21. Presupuesto

Especificación	Unidad	Costo unitario	Total
Capacitación por profesional experto en gestión de inventarios	1	S/. 1500.00	S/. 1500.00
Laptop	1	S/. 1 500.00	S/. 1 500.00
Especialista en diseño de plantilla de control de almacén	1	S/. 2 000.00	S/. 2 000.00
Proyector	1	S/. 1 400.00	S/. 1 400.00
Ecran	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Útiles de escritorio		S/. 200.00	S/. 200.00

Fotocopias	30	S/. 0.10	S/. 3.00
Total			S/. 6 903.00

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, el presupuesto a destinarse para emprender con eficacia la propuesta concierne a S/. 6 903.00, con el fin de evidenciar los resultados deseados en la gestión de los inventarios, cuyos reportes emitan información oportuna para proveer situaciones riesgosas, permitiendo optar por daciones viables.

4.2. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo la aplicación de dos instrumentos que permitieron medir las variables en estudio. Para la variable Sistema de control interno operativo se realizó una entrevista al jefe de almacén de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. (Anexo N° 2); en tanto para la variable Gestión de inventarios se llevaron a cabo el empleo de un cuestionario, que fue contestado por los colaboradores de la empresa, y sumado a esto, se ha trabajado con la guía de análisis documental para el cálculo de indicadores operativos.

Cuando se determinó la implementación del sistema del control interno de la empresa se estableció que este sea realmente operativo por lo cual debe contar con un procedimiento establecido para el manejo del control, y así evitar en ocasiones posibles problemas de organización, así como dificultades en la verificación de productos que son proporcionados por sus distribuidores, así como minimizar los riesgos en el poco manejo cuidadoso de su personal sobre las existencias en almacén, a esto se suma el nulo manejo de las codificaciones en las categorías productos y su

registro en sistemas informáticos. Ante ello es coherente y se ciñe a lo señalado por Cheung & Chen (1997, citado por Dogalas, Karagiorgos, Christodoulou, & Euaggelidou, 2010) quienes sostienen que el sistema de control interno operativo refiere a una amalgama organizada de funciones y procedimientos, dentro de un sistema completo de controles establecido por gestión y cuyo propósito es la función exitosa del negocio, por lo que al tener ausencia de estos lineamientos la empresa puede significar pérdidas para la empresa. Tal como lo demostró Cabriles (2014) quien concluyó que la falta de un sistema ocasiona disminución en la calidad de los productos, pues éstos no son cuidados ni mantenidos adecuadamente; de igual forma Hernández & Zegarra (2017), al evidenciar deficiencias en el control de ingresos y salidas de las mercaderías, explicado por procedimientos de control incorrectos.

En el análisis de la gestión de inventarios se tuvo de acuerdo a las dimensiones por cómo fue operacionalizada, en la primera, políticas de inventarios, se encontró que la empresa presenta ausencia de principios, normas o reglas que estipulan el actuar del personal de almacén, sumado a costos de inventarios que vienen significando excesivos gastos para la empresa, además de indicadores operativos que se encuentran en una situación de tomar en consideración, caso contrario podría afectar el crecimiento de la empresa. A razón de ello Zapata (2014) señala que la gestión de inventarios es el proceso cuyo objetivo es garantizar que la empresa cuente con la cantidad de productos necesarios para el desarrollo de sus actividades, a lo cual (Martín-Andino, 2006) agrega que es importante que el proveedor y la empresa establezcan una relación de

compromiso y colaboración intensa y leal. De acuerdo a Nail (2016) la gestión de inventarios al ser formulada mediante, por ejemplo, una sistematización de procesos permite que las existencias se encuentren siempre abastecidas para las actividades de la empresa, de igual forma Rivera (2014) señala que los inventarios deben significar elementos clave en las empresas dedicadas a la venta de herramientas, implementos o repuestos.

En cuanto a la formulación de un sistema de control interno operativo en almacén, el cual según autores como Anaya (2007), Frazelle (2007), Ballau (2004), Ferrín (2003); entre otros, se encuentra conformado por procesos como Planificación y organización, Recepción, Almacenamiento y Distribución, donde dentro de cada uno a su vez contienen aspectos que permiten otorgar efectividad, y con ello mejor control del almacén. Con ello se propuso un sistema de control interno operativo en almacén para la investigación, donde se introdujeron aquellos elementos encontrados como los más deficientes en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El status del sistema de control interno del almacén de Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. en 2019 se constató que no existía un procedimiento establecido para los procesos de control, solo se seguía el procedimiento tradicional para contar inventarios y organizar mercancías, además al momento de culminar el inventario el jefe de logística solo se basaba en lo que los demás trabajadores habían contado mas no se cercioraba por sí mismo que las cantidades que le decían fueran las correctas .
2. Analizando la gestión de inventarios realizada por Sierras y Herramientas Forestales SAC, se encontró que la política de inventarios de la empresa se encontraba en un nivel inadecuado, lo que incrementó el costo de inventarios mal administrados, y sus indicadores operativos estuvieron muy cerca de causar grandes problemas a la empresa .
3. Así mismo pudimos darnos cuenta que deficiencias en el almacén como goteras y termitas esto hace que la mercadería se dañe y pierda su valor. Se propuso un sistema de control interno de operación de almacén para Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., el cual está representado por tres procesos a los que responde el sistema: planificación y organización, recepción y almacenamiento .

5.2. RECOMENDACIONES

1. Asegurar el mejor funcionamiento de las actividades operativas de la empresa significa que la empresa tiene interés en la supervisión y control de cada proceso involucrado. Antes de eso, se recomienda que la empresa permita desarrollar una organización necesaria que son principalmente valiosas para su cadena de suministro.
2. El inventario interno de cualquier empresa, especialmente los que se utilizan para la comercialización de herramientas y repuestos, representa el eje central de sus operaciones, por lo que se recomienda que la empresa se preocupe por incorporar herramientas informáticas que puedan sistematizar la gestión de inventarios, lo que significa mayor productividad en el área de almacén.
3. El capital humano dentro de una empresa es un elemento clave, sin él es imposible operar el capital humano, por lo que se recomienda que la empresa debe poner más énfasis en realizar las capacitaciones necesarias dentro de cada área que lo requiera, así como a sus productos y el manejo que necesitan, y de esta manera los trabajadores cumplirán con mayor eficiencia y responsabilidades cada uno de sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albujar, K., & Orlando, W. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. - Chiclayo 2014*. Pimentel, Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2294/1/ALBUJAR%20AGUILAR%20y%20ZAPATA%20MOYA.pdf>
- Albujar, M., & Huamán, S. (2014). *Estrategias del control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la Empresa Aro Macaton S.A.C. Lima*, Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/151/1/ALBUJAR%20ARANGO%20-%20HUAMAN%20IRRAZABAL.pdf>
- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. España: Publicaciones de la Universidad Jaume. Obtenido de https://archive.org/stream/2012IntroduccionALaContabilidad/2012_introduccion-a-la-contabilidad#page/n1/mode/2up
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: la gestión operativa de la empresa*. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Ayasta, J. (2015). *El sistema del control interno en los almacenes de las empresas de servicio en Perú*. Caso: Hotel los Portales de Piura, año 2015. Piura, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/870/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_HOTEL_AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ballau, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México, México D.F.
- Bravo, M. (1998). *Auditoría Integral (1a. ed.)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Cavero, N. (2000). *El Auditor Financiero y sus Papeles de Trabajo (1a. ed.)*. Lima, Perú: Editorial Gráfica
- Cabriles, Y. (2014). Propuesta de un sistema de control de inventario stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la Empresa Balres C.A. Camuri grande, Venezuela: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000165597.pdf>
- Cheung, T. C., & Chen, Q. (1997). Internal audit at Guangdong Nuclear Power Joint Venture Company Limited. *Managerial Auditing Journal*, 12(4), 219-226.
- Choque, J. (18 de Enero de 2018). ¿Cómo mejorar la gestión de tus inventarios? Obtenido de Logística 360: <http://logistica360.pe/2018/01/19/como-mejorar-la-gestion-de-tus-inventarios/>
- Colchado, T. (2017). Evaluación del sistema de control del inventario en la empresa Beta S.A. y su impacto en el resultado económico: 2015 - 2016. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1022/1/TL_ColchadoCaroOscarTeofilo.pdf.pdf

- Cook, & Wincle. (1976). Auditing. Philosophy and Technique, 136.
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 145-171. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). 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, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/851/1/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf
- Dogalas, G., Karagiorgos, T., Christodoulou, P., & Euaggelidou, A. (2010). Theoretical approach in an Internal Control System: A conceptual framework and usability of internal audit in hotel business. Drogalas. GR., 1-10. Obtenido de http://www.drogalas.gr/uploads/publications/Theoretical_approach_in_an_Internal_Control_System_A_conceptual_framework_and_usability_of_internal_audit_in_hotel_business.pdf
- Espinoza, C. (2014). Diseño y planeación de la cadena de suministro para empresa de comercialización de tractores agrícolas a nivel nacional. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5411/ESPINOZA_CESAR_DISEÑO_CADEENA_SUMINISTRO_EMPRESA_COMERCIALIZACION_TRACTORES_AGRICOLAS_NACIONAL.pdf?sequence=1

- FAVAL. Díaz de Santos S.A. (1995). Marketing Publishing. Compras e Inventarios, Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid España. García, M. (2010). Auditoría Contemporánea. Lima, Perú: Editorial Continental.
- Hidalgo, J. (1997). Auditoria de Estados Financieros (1a. ed.).Lima, Perú: Editorial FACAT.
- Holmes, A. (1993). Principios Básicos de Auditoria (8a. ed.). México: Cía. Editorial Continental.
- Maldonado E., y Milton, K. (2001).Auditoría de Gestión. México: Editorial.
- Ferreñan, I., & Paredes, K. (2015). Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en la empresa Constructora INGCOOPER S.A.C. - 2015. Pimentel, Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/3908/FERREÑAN%20DAVI%20IRIS%20MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrín, A. (2003). Gestión de stocks. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Francisco, L. (2014). Análisis y propuestas de mejora de Sistema de gestión de almacenes en un operador logístico. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1
- Frazelle, E. (2007). Logística de almacenamiento y manejo de materiales. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- García, M. (2014). Sistema de Control Interno: retos para su fortalecimiento. Simposio llevado a cabo en el III congreso internacional Retos globales del

Control Fiscal y sus aportes al Desarrollo Social, 1-22. Obtenido de <http://www.cgm.gov.co/Memorias%20del%20Congreso/Sistema%20de%20control%20interno%20retos%20para%20su%20fortalecimiento.pdf>

Gunasekaran, A., Lai, K., & Cheng, E. (2008). Responsive supply chain: A competitive strategy in a networked economy. *Omega*, 36(4), 549-564.

Gutierrez, G. (1998). *Logística y distribución física: evolución, situación actual análisis comparativo y tendencias*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill. .

Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A & A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL .pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)

Hernández, L., & Zegarra, N. (2017). Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016. Tarapoto, San Martín: Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/709/Liliana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

- Iglesias, A. (1 de Febrero de 2013). Los errores más comunes en la gestión de stocks y almacenes: cómo enfrentarlos. Obtenido de ConexionEsan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/02/01/errores-gestion-stocks-almacenes/>
- Lara, A. (2002). Medición y Control de Riesgo Financiero. México D.F., México: Limusa Sac. .
- Lezama, R. (2016). Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el desarrollo de la gestión de la Empresa Agroindustrial Molino el Comance S.R.L. en el Distrito de San José. Trujillo, La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8011/lezamagarcia_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, V. (2008). Gestión eficaz de los procesos productivos. Madrid, España: Editorial wolter klumer España SAC.
- Martín-Andino, R. (2006). Gestión de inventarios y compras. Escuela de Negocios. Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45152/componente45150.pdf
- Martínez, J. (2001). Introducción al Análisis de Riesgo. México D.F., México: Editorial Limusa SAC.
- Mauleón, M. (2003). Preparación de pedidos. Sistemas de almacenaje y picking. Madrid, España.

- Mejía, R. (2006). Administración de Riesgos un enfoque empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad Eafit.
- Mija, A. (2017). Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del Grupo Molino S&G del departamento de Lambayeque durante el período 2014 - 2015. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santa Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/662/1/TL_Mija_Meza_AngelLeonel.pdf
- Milla. Mallo, M. (1995). Administración (2a. ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- Mantilla, S. (2005). Control Interno: Un Mundo globalizado. Colombia: Editorial McGraw-Hill. Pau Cos, J., y
- Moore, C. (21 de Octubre de 2016). The Top 5 Warehouse Management Problems and Solutions to Fix Them. Obtenido de Business & Community: <https://www.business2community.com/product-management/top-5-warehouse-management-problems-solutions-fix-01684147>
- Nail, A. (2016). Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Puerto Montt, Chile: Universidad Austral de Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. Aquican, 12(3), 263-274. Obtenido de

<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>

- Papadatou, T. (2008). Internal and external control of Joint Stock Companies. B, Sakoulas. Pérez, E. (2010). Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa dedicada a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3617.pdf
- Phillipp, J. .. (2004). El Nuevo Paradigma para el control de Riesgo Derivado valor en riesgo. México D.F., México.: Editorial Limusa SAC. .
- Pimienta, M. (2013). Sistema de control administrativo - contable de los inventarios de la empresa Super Market Paa poco Express, C.A. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/130/TDE-2014-11-03T08:57:32Z-5336/Publico/pimienta_%20aragon_%20marlon.pdf
- Ricardo, N. (2001). Manual de logística integral. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid España.
- Rivera, R. (2014). Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/7886/1/T05884.pdf>
- Rodríguez, R., & Vega, L. (2016). Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones S.R.L., con el fin de mejorar los procesos

operativos - Período 2015. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRusselI_VegaDaviLaLucia.pdf

Rojas, L., & Amaya, Y. (2014). Diseñar un sistema de inventarios para establecer mecanismos de control de mercancía del almacén y taller Súper Motos. Ocaña, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/228/1/25183.pdf>

Roux, M. (2009). Manual de logística para la gestión de almacenes. Paris, Francia: Gestión 2000. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AenKKK2Z4XoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rubio, A. (. (2006). COSO II y gestión integral de riesgos de negocio. Revista Estrategia Financiera, 20-24. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

Sánchez, J. (2016). El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios: Caso Rimac lass SRL Trujillo, 2016. Trujillo, La Libertad: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_ALMACEN_SANCHEZ_VIDAL_JUANITA_LIDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sandoval, E., & Villanueva, S. (2017). Propuesta de políticas de control de inventarios para contribuir a mejorar la gestión de las existencias en los almacenes de la empresa Distribuciones Salvador E.I.R.L. del Distrito de J.L.O. - Chiclayo 2015. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1125/BC-TES-5905.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santacruz, B., & Aguirre, M. (2013). Diseño de un sistema de controles de inventarios de la microempresa "Aluminio y Vidrios Xavier". Ciudad del Milaro, Ecuador: Universidad estatal del Milaro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2730>
- Smith, P. (21 de Junio de 2016). All About Internal Controls – Contributions. Obtenido de Bond Beebe Accountans & Advisors: <http://www.bbcpa.com/internal-controls-contributions/>
- Solís, J. A. (2005). Manual de Logística industrial. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sutter, B. (13 de Julio de 2017). 3 Inventory Management Problems and How To Avoid Them. Obtenido de Score: <https://www.score.org/blog/3-inventory-management-problems-and-how-avoid-them>
- Tamayo, E., & Escobar, L. (2013). Contabilidad. Madrid, España: Editorial EDITEX S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Contabilidad_y_fiscalidad_Edici%C3%B3n_2013.html?id=pZitAwAAQBAJ

Zapata, J. (2014). Fundamentos de la gestión de inventarios. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Esumer. Obtenido de <http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosdelagestiondeinventarios.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera un sistema de control interno operativo mejorará la gestión de los inventarios en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C., en la ciudad de Pucallpa?	Determinar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión de inventarios en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C., de la ciudad de Pucallpa.	Un sistema de control interno operativo sí contribuye a mejorar la gestión de inventarios en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C., de la ciudad de Pucallpa.	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X1 Evaluación del Control Interno Operativo</p>	<p>Tipo de Investigación: Enfoque Cuantitativo, descriptivo, correlacional.</p> <p>Población:</p> <p>La población escogida para la presente investigación fueron los 2 almacenes de la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C, de la ciudad de Pucallpa-2019.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de almacenes de la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C.</p>
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	<p>X2 Análisis de las Operaciones</p> <p>X3 Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Y1 Tipos de Inventarios</p> <p>Y2 Métodos de Valuación de Inventarios</p> <p>Y3 Sistema de Inventarios</p>	
<p>X1Y1: ¿De qué manera la Evaluación del Control Interno Operativo influye en los diferentes Tipos de Inventarios?</p> <p>X2Y2: ¿De qué forma el Análisis de las Operaciones permite determinar los Métodos de Valuación de Inventarios?</p> <p>X3Y3: ¿Cómo un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO contribuye en el Sistema de Inventarios?</p>	<p>- Realizar una Evaluación del Control Interno Operativo en los diferentes Tipos de Inventarios.</p> <p>- Elaborar un Análisis de las Operaciones para determinar los Métodos de Valuación de Inventarios.</p> <p>- Proponer un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO para mejorar el Sistema de Inventarios.</p>	<p>- La Evaluación del Control Interno Operativo sí incide en los diferentes Tipos de Inventarios, en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C, de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>- La elaboración de un Análisis de las Operaciones sí determina los Métodos de Valuación de Inventarios, en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C., de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>- Proponer un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO sí mejora el Sistema de Inventarios, en la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C., en la ciudad de Pucallpa.</p>		

ANEXO N° 02 INSTRUMENTO

ENCUESTA (Para el recojo de información cualitativa)

Buenos días sr. jefe del área de almacén de la Empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., en la siguiente entrevista se le formulará 15 preguntas acerca del Sistema de control interno operativo que se lleva a cabo en el área que usted dirige, con el fin de poder elaborar una propuesta, como parte de la investigación, la cual permita mejorar el sistema actual con el que cuentan. Se le pide responder con la mayor transparencia posible, puesto que ello llevará a efectuar un estudio fiable que a larga contribuirá a elaborar mejoras para la empresa que usted representa.

1. ¿En el área de inventarios la empresa cuenta con un sistema de control interno de almacén?

2. ¿El almacén cuenta con distribución previamente determinada al momento de guardar las mercancías? Si la respuesta es afirmativa ¿Cómo se realiza?, Caso contrario ¿a qué se debe ello?

3. ¿El diseño del almacén se debe a que los productos están distribuidos por cómo lo requieren o se ha tomado esta forma por el trabajo diario, ir y venir, en la empresa? Siguiendo la pregunta ¿A qué se debe ello?

4. ¿La infraestructura del almacén es el adecuado para resguardar las existencias? De ser negativo, ¿Por qué manifiesta ello?

5. ¿La ubicación de las mercancías en el almacén se han establecido de acuerdo a métodos regidos bajo el cuidado de su manipulación, tamaño, cantidad, etc.? Si la respuesta es afirmativa ¿Cómo se realiza ello?, caso contrario ¿A qué se debe ello?

6. ¿De acuerdo a las clases de mercancías que adquiere la empresa, ¿éstos son codificados para un mayor control de existencias? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cómo se realiza ello? Caso contrario ¿A qué se debe que no sea así?

7. Detalle cuál es la relación que se tiene con los proveedores de la empresa.

8. ¿Cuándo llegan las mercancías al almacén se verifica que esta cumpla con todas las especificaciones técnicas que se solicitaron al proveedor? Si es afirmativa, detalle el proceso. Caso contrario explique cuáles son los inconvenientes para realizarlo.

9. Durante el cargo y descarga de las mercancías ¿Se tiene problemas? Comente.

10. ¿Conforme llegan las mercancías se registra y actualiza los inventarios del almacén? Detalle el proceso realizado.

11. ¿Se cuenta con todos los materiales e implementos necesarios para desarrollar eficientemente las funciones que tiene el almacén? En caso sea afirmativo, fundamente ello. Caso contrario ¿A qué se debe?

12. Dentro del almacén ¿Los procesos de embalaje, etiquetado, ensamblaje, controles de calidad se cumplen eficientemente? Además explique el proceso.

13. ¿Los inventarios o mercancías que se guardan en almacén son periódicamente actualizados? De ser afirmativo ¿Cómo se realiza ello? ¿Cuenta la empresa con un sistema? De ser negativo ¿A qué se debe ello?

14. ¿Se constata que las solicitudes de pedidos cumplan con todo lo solicitado por el cliente? De ser afirmativo ¿cómo se realiza ello? Caso contrario ¿Qué problemas se tiene en ello?

15. ¿La empresa ha tenido problemas con sus clientes, en relación a los pedidos que no han cumplido con lo solicitado? Coméntenos algunas experiencias de ser el caso.

16. ¿Se cuenta con registros detallados de los clientes de la empresa? Además ¿Alguna vez se ha propuesto algún plan para mejorar la calidad de servicio de la empresa frente a los requerimientos de los clientes?

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

FECHA : _____

HORA DE INICIO : _____

Objetivo:

Identificar la situación respecto a la Gestión de inventarios de la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C. para el período 2019, mediante el análisis de los indicadores operativos en la gestión de inventarios. A continuación se presentan las pautas a considerar para el análisis a través de ítems cuya información permitirá cumplir con los objetivos de la investigación, mediante el llenado de los valores solicitados en cada indicador.

ACTIVIDAD	TIPO DE INFORMACIÓN
Revisión documental	Cualitativo
Revisión bibliográfica	Cualitativo
Aplicación de Encuesta	Cualitativo
Aplicación de Cuestionario	Cualitativo

CUESTIONARIO

Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán al personal que labora en la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C., donde las alternativas o respuestas directas que éstos brinden serán registradas para luego poder cumplir con los objetivos de la investigación. La alternativa que más se ciña al criterio del encuestado, deberá ser marcada.

CRITERIOS DE EVALUACION

POLITICAS DE INVENTARIOS

Revisión periódica de los inventarios

1. ¿En la Empresa Sierras y Herramientas Forestal S.A.C. se realiza una revisión periódica de los inventarios?

a) siempre b) Casi siempre c) A veces d) casi nunca

2. ¿Cada cuánto tiempo se realiza ello?

a) Dos veces por semana b) Dos veces por quincena c) Dos veces por mes d) Ninguna

3. ¿Cuál es el motivo de ello?

a) Carencia de organización y planificación b) Desinterés
c) Falta de capacidad del personal

4. ¿Se elabora un registro físico en dónde se detalle la cantidad de unidades por producto?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca

- a) Malo b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

12. ¿Estos costos incurridos son?

- a) Nada b) Poco c) Regular d) Mucho

Costes de producto almacenado

13. ¿Las condiciones en cuanto a la infraestructura donde son almacenadas las mercaderías, como la califica?

- a) Muy mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena

14. ¿Los productos en inventarios presentan daños, alteraciones, rajaduras, etc.?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

15. ¿Estas pérdidas de productos por las unidades físicas son?

- a) Nada b) Poco c) Regular d) Mucho

16. ¿Estas pérdidas de productos por los daños en montos económicos respecto al valor de la mercadería son?

- a) Igual al 3% del monto b) Igual al 6% del monto c) Igual al 9% del monto d) Igual al 12%

17. ¿Los productos son desechados o guardados en forma indefinida debido a que ya no son propicios para el mercado?

- a) Siempre b) Frecuentemente c) De vez en cuando d) Rara vez e) Nunca

Coste de ruptura

18. De forma mensual ¿cada cuánto tiempo la empresa debe reponer productos?

- a) 1 vez al mes b) 3 veces al mes c) 5 veces al mes d) 7 veces al mes

ANEXO N° 03 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

EXTERIORES DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTAL S.A.C



INTERIORES DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTAL S.A.C





ALMACÉN DE LA EMPRESA SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C



