



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN
PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DISTRIBUCIONES OLANO SAC,
CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Capuñay Neyra José Guadalupe

Asesor:

Mag. Carlos Enrique Alarcón Eche

Línea de Investigación:

Auditoria

Pimentel – Perú

2018

RESUMEN

La falta de Control dentro de la empresa, genera graves pérdidas siendo necesario la implementación de un Sistema de Control Interno que garantice el cumplimiento de los objetivos, trabajando con eficacia, eficiencia y cumpliendo con las leyes de nuestro país. Además se han reportado diferencias al cierre del año 2015 al 2017 ciertas inconsistencias son desde el ingreso, el despacho y las salidas de los productos, No se ha logrado conciliar las cantidades de compra frente a las ventas realizadas, además se ha rotado constantemente al personal no habiendo un responsable del área de almacén. Además de la administración que muchas veces se encarga algún personal por la ausencia del administrador. Nuestra investigación la planteamos “¿Cómo aplicar el Control interno del almacén para mejorar el rendimiento financiero en la Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018?” y sus objetivos son: Desarrollar procesos de inspección constante dentro del almacén para mejorar eficientemente la inversión en la Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018, mediante el estudio del período actual de la empresa, Estudios de los elementos dependientes y ejecutivos, Elaborar de un plan de trabajo para aplicar los procesos de control interno y Proponer el plan de acción a la administración para su aplicación.

Definimos como variable independiente al “Control Interno” logrando obtener como resultado que la empresa fomenta el buen clima laboral, la promoción de ofertas y poco aprecia la satisfacción del cliente. La variable dependiente “Rentabilidad” apreciamos que existe aceptación en el 45 % en la búsqueda de nuevos clientes y el prestigio de la empresa que lo reconoce el 52%. Sin embargo los resultados acumulados no son favorables ya que el 19 % solo acepta la gestión de la rentabilidad mientras que el 40% no lo acepta y el 41% tiene incertidumbre que no es un buen indicador de gestión para el crecimiento o la permanencia de la empresa. Además el instrumento de aplicación para la recolección de datos fue validado por juicio de experto y su contenido mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach logrando obtener como rango inicial de 0.728 hasta el final de 0.815, siendo la denominación “**Es Aceptable**” con probabilidades de mejorar a “**Bueno**”, por lo tanto la investigación es válida.

Palabras clave: Gestión administrativa, Auditoría contable, Rentabilidad.

ABSTRACT

The lack of control within the company generates large losses, necessitating the implementation of an Internal Control System that guarantees compliance with the objectives, working effectively, efficiently and complying with the laws of our country. In addition, differences have been reported at the end of 2015 to 2017, some inconsistencies are from the entry, dispatch and exits of the products. It has not been possible to reconcile the purchase quantities with the sales made, and the staff has been constantly rotated. not having a responsible for the warehouse area. In addition to the administration that many times a staff is responsible for the absence of the administrator. Our research is "How to apply the Internal Control of the warehouse to improve the financial performance in the Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018? and its objectives are: To develop constant inspection processes inside the warehouse to efficiently improve the investment in the Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018, through the Diagnosis of the current state of the company, Analysis of the administrative and operative factors, Design of a plan of action to apply the internal control processes and propose the action plan to the administration for its application.

We define "Internal Control" as an independent variable, achieving as a result that the company promotes a good working environment, the promotion of offers and little appreciation of customer satisfaction. The dependent variable "Profitability" we appreciate that there is acceptance in 45% in the search for new clients and the prestige of the company that recognizes it 52%. However, 19% only accept the management of the hand while 40% do not accept and 41% have an uncertainty that is not a good indicator of management for the growth or permanence of the company. In addition, the application tool for data collection was validated by the trial and its content by the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining an initial range of 0.728 until the end of 0.815, with the denomination "It is acceptable" with probabilities of improvement. a "Good", therefore, is a valid investigation.

Key words: Administrative management, Accounting audit, Profitability.

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Realidad Problemática.....	5
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del Problema	11
1.5. Justificación e importancia del estudio	12
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos	12
1.8. Limitaciones	13
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
2.2. Población y muestra	14
2.3. Variables, Operacionalización	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5. Procedimientos de análisis de datos	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Tablas y Figuras	19
3.2. Validación de instrumento	22
IV. DISCUSION	24
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. REFERENCIAS	26
VII. ANEXO	28
Anexo 1: Encuesta.....	28
Anexo 2: Validación de instrumento	29
Anexo 3: Base de Datos.....	31
Anexo 4: Propuesta.....	34

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según (Díaz & Morales, 2017) considera que: Hoy en día, las empresas modernas tienen muchos problemas de control, porque en la medida en que crecen, mayores son los inconvenientes que éstas pueden tener, es por ello que diariamente se requieren de mejores sistemas de planeación y de control, que se apliquen a la gran diversidad de situaciones operativas de las empresas. La existencia de inventarios trae como consecuencia la necesidad de un almacén, que se vuelve un costo extra en la operación de la cadena, ya que los materiales deben ser recibidos, ordenados, custodiados, contados, seleccionados y embarcados sin que en la mayoría de los casos el material reciba un valor agregado durante su estancia en el almacén. No obstante, en la mayoría de las empresas, cuando proponen modernizarse, la última función que estudian y tratan de optimizar es la de los almacenes. Seguramente la idea de que un almacén es un mal necesario cuya función principal es la de agregar gastos y disminuir utilidades. Ahora se piensa de una manera científica al integrar sus funciones a las ventas, compras, control de inventarios, producción y distribución. **(Díaz & Morales, 2017, p.13)**

Según (Barreno & Bernal, 2017) considera que: Existe muchas empresas (medianas y pequeñas) que no cuentan con un control interno por diferentes motivos: desconocen que es un control interno, son empresas familiares y los cargos a desempeñar son de confianza por ser parte de la familia, no cuentan con personal capacitado que pueda orientar a llevar un óptimo manejo de la empresa. Otro aspecto importante es la informalidad que existe en las empresas; ya que no cuentan con un plan de organización y funciones, reglamentos u otros documentos que sean difundidas a todo el personal de la empresa. En cuanto al aspecto financiero, nos les es suficiente contar sólo con capital propio; es por eso la necesidad de implementar un control interno para que la empresa registre sus asientos contables previa auditoría de tal manera que la información tenga la credibilidad de las entidades bancarias al momento en que estas analicen y hagan un diagnóstico sobre la situación de la empresa para la obtención de

financiamiento externo. Otro problema que encontramos es, que empresario involucra sus asuntos personales con los problemas de la empresa; el creer ser la única persona que puede dirigir la empresa sin delegar funciones y buscar al personal idóneo para poder orientarlo. La implementación del Sistema de Control Interno es necesario para lograr mayor eficiencia en la gestión operacional en la empresa” (Barreno & Bernal, 2017. pp. 2-3).

Según (Samaniego, 2013) refiere a: “La realidad como se encuentra nuestro país es posible salir progresar mediante el trabajo y con mucha perseverancia seguir nuestra meta, además somos innovadores por naturaleza, la cual siempre permite que la empresa prospere siempre. Las deficiencias en la vigilancia interna permite que las gestiones administrativas trabajen en pérdidas económicas, financiera y sociales ya que internamente no vea confianza entre el personal, por tal razón es necesario imponer medidas que aseguren el control constante de los productos existentes así mismo el desarrollo de sus operaciones en las empresas” (Samaniego, 2013, p.12).

Actualmente se aprecia que el problema es precisamente de la falta de Control dentro de la empresa, es por la carencia de falta de capacitación del personal, implementación con equipos de seguridad, software de control para realizar seguimientos y lograr cumplir los objetivos planificados. Además se han reportado diferencias al cierre del años 2015, 2016 y 2017 aparecen ciertas inconsistencia desde el proceso de ingresos de materiales, el despacho y las salidas de los productos, no se ha logrado conciliar las cantidades de compra frente a las ventas realizadas, además se ha rotado constantemente al personal no habiendo un responsable del área de almacén. Muchas veces la administración encarga sus funciones a personal que desconoce sus funciones.

1.2. Trabajos previos

Internacional

En Ecuador según (Méndez, 2016) en su investigación titulado “Diseño de un Sistema de Control para el Almacén París”, considera que: para lograr la optimización de las áreas de trabajo es necesario utilizar herramientas de soporte

informático que apoye exclusivamente en el control interno ayuda a tomar decisiones correctivas inmediatamente. El control interno que se realizó, con la aplicación de la encuesta permite identificar claramente las deficiencias practicadas por los empleados, es posible tomar medidas para cuidar los recursos del almacén. El estudio determinó que las actividades a realizar dentro del almacén no existen procedimientos de control que permitan registrar todos los movimientos de entrada y salida porque supuestamente lo controlan desde la oficina central. El gerente general presenta un esquema de control interno el cual optimizará los recursos tanto financieros y administrativos” (Méndez, 2016, p. 11).

En México según (Aguirre & Armenta, 2014) Considera que: Es necesario aplicar un adecuado control interno, para proteger y cuidar los activos y los intereses de las empresas, así también lograr evaluar la eficiencia de la organización. Las PYMES no aplican control interno adecuado, en mayoría de casos son informales. Las supervisiones de control deben ser aplicado en todas las áreas de la empresa permitiendo dar la seguridad adecuada. Las PYMES carecen de manuales de procedimientos y de registro documentario. Apreciamos que el control interno es vital para optimizar los recursos y el desempeño del personal, tanto en lo administrativo como en la operación logrado mayor beneficio en la empresa” (Aguirre & Armenta, 2014, pp. 2-3).

Nacional

Según (Zúñiga, 2015) detalla que: “En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total. Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información” (p. 12).

Según (Díaz & Morales, 2017) considera que: La evaluación del control interno ayuda a identificar los riesgos que existen en una entidad y pueden llevar a la quiebra económica. En la empresa papelería Santa Rita SAC el área de almacén,

es la más importante debido a la línea de negocio que tiene siendo las ventas constante y el abastecimiento diario. (Díaz & Morales, 2017, pp. 2-3)

Según (Bustamante, 2014) refiere que: Se determinó que era apreciable y provechoso diseñar un plan de auditoría de riesgos para mejorar las técnicas productivas de la empresa agroindustrial Pomalca. Asimismo proporcionará el diseño para mitigar los riesgos en las técnicas de elaboración. La importancia fundamenta los aspectos basados en: La eficiencia, eficacia y la economía, para alcanzar beneficios de la organización. (p. 4).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Control interno: Según la legislación peruana considera las siguientes normas legales:

(Apaza, 2017) Considera que: La ineficacia del sistema de Control Interno dentro de la empresa muchas veces son permitidas por el titular de la empresa ya que siempre consideran el personal de su entorno la cual por confianza se cree que toda esta bien, sin embargo los resultados no son los esperados, otra de las razones es que trabajan con pocos recursos operativos no hay documentos de registro de materiales tampoco existen equipos de apoyo todo es directo. Sin embargo nos preguntamos porque la contabilidad no exige estos controles cuya responsabilidad tiene que justificar documentariamente todas las acciones de gasto e inversión de la empresa” (p. 10).

Los Profesionales en Contabilidad, están sujeto al cumplimiento de:

- Normas Universales de Auditoría,
- Normas de Auditoría,
- Código de Ética del Contador,
- Ley N° 28951 ley de actualización de la ley N° 13253, de profesionalización del contador público y de creación de los colegios de contadores públicos.

Según (Falconí, 2013) “Los Estados Financieros presentados de acuerdo a la normativa de supervisión y control de las empresas privadas obedecen

generalmente a las NIC (Normas Internacionales de Información Financiera) actualmente vigentes en el gobierno peruano” (p. 30).

Según (CR, Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado, 2006) dispone que la ejecución del Sistema de control interno (SCI) en las empresas públicas deben documentar todos los procesos y registrar las acciones tomadas. Sus componentes son:

- a. El ambiente de control,
- b. La evaluación de riesgos,
- c. Actividades de control gerencial,
- d. Las actividades de prevención y monitoreo,
- e. Los sistemas de información y comunicación,
- f. El seguimiento de resultados,
- g. Los compromisos de mejoramiento.

El Congreso de la República Peruana mediante (CR, Normas de Control Interno, 2006) “Mediante la Resolución N° 320-2006-CG, señala la conformidad del artículo 82° de la Constitución Política del Perú, goza de soberanía satisfactoria a la Ley Orgánica, y tiene atribuciones para supervisar la ejecución del Presupuesto público y determinar recomendaciones para la aplicación y/o medida del control interno adjuntas a la administración financiera, logística y recursos humanos”

Según (Capuñay, 2018, pág. 25) cita a (Monzón, 2018) que considera que: El Control Interno (CI) está integrado por 5 componentes que son:

1. **‘Ambiente de Control**
 - Integridad y los valores éticos.,
 - Independencia de la supervisión del CI,
 - Estructura organizacional apropiada para objetivos,
 - Competencia profesional,
 - Responsable del CI”.

2. **Evaluación de Riesgos**
 - Objetivos claros,
 - Gestión de riesgos que afectan los objetivos,
 - Identificación de fraude en la evaluación de riesgos,
 - Monitoreo de cambios que podrían impactar al SCI .
3. **Actividades de Control**
 - Mitigar riesgos,
 - Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones,
 - Actividades de control a través de políticas y procedimientos .
4. **Información y Comunicación**
 - Información de calidad para el CI,
 - Comunicación de la información para apoyar el CI,
 - Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el CI.
5. **Supervisión**
 - Evaluación para comprobar el Control Interno,
 - Comunicación de deficiencias de Control Interno.

Rentabilidad

Según (Sánchez, 2015) Refiere que: “La para lograr la rentabilidad positiva se debe aplica cualquier ejercicio económico que utilicen recursos: materiales, humanos y económicos alcanzando resultados interesantes. En general la rentabilidad accede el sistema de ganancia de un determinado tiempo” (p. 2)

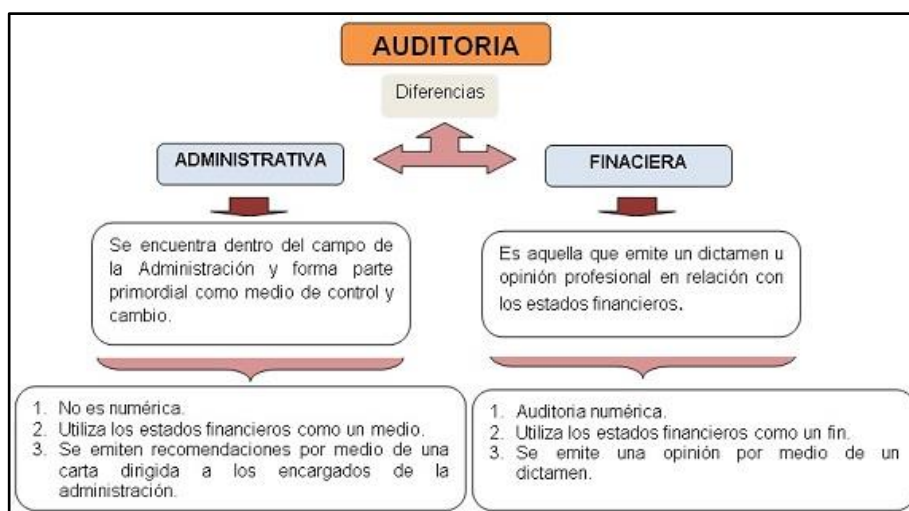


Figura 1: Representación comparaciones entre auditoría administrativa y financiera
Fuente: elaboración propia del investigador

Los indicadores de la rentabilidad son:

Indicador	Ecuación
Margen bruto	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100(7)$
Margen operacional	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100(8)$
Margen neto	$\frac{\text{ganancias y perdidas}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100(9)$
Utilidad operacioal	$\text{margen de contribución} - \text{costos fijos} (10)$

Figura 2: Representación gráfica de los indicadores de rentabilidad

Fuente: elaboración propia del investigador

Los horizontes de análisis de la rentabilidad empresarial está integrada por:

- **Rentabilidad económica o del activo**
- **Rentabilidad financiera**

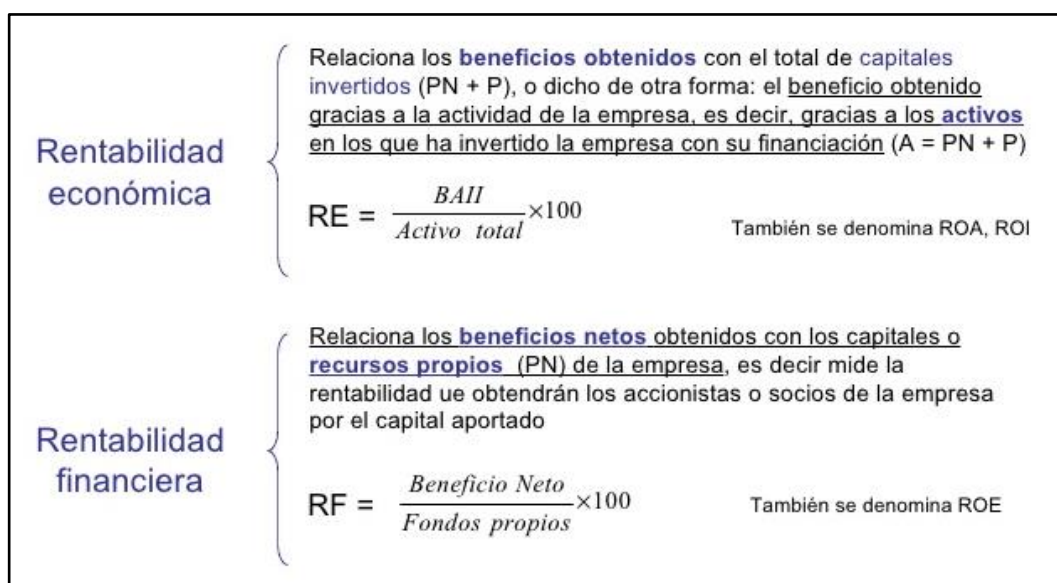


Figura 3: Representación gráfica de la rentabilidad empresarial

Fuente: elaboración propia del investigador

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo aplicar el Control interno del almacén para mejorar el rendimiento financiero en la Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Para lograr el buen desempeño de la empresa es necesario tomar las medidas de control de tal manera que pueda con facilidad medir el desempeño del colaborador. Es recomendable la implementación de un control interno para la Empresa Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018. Dicha empresa presenta varios problemas y obstáculos como: resistencia al cambio, mala administración de sus inventarios, no existe control de materiales, falta de conocimiento de los controles por parte del propietario respecto a la salvaguarda de sus recursos y documentación. El aplicar el control interno de la Empresa Distribuidora Olano SAC, Chiclayo, será de suma importancia ya que le permitirá, de manera eficiente y oportuna, mantener informado al dueño de la empresa, pudiendo tomar las decisiones correctas para la organización y logro de sus objetivos.

1.6. Hipótesis

Si se aplica el control interno del área de almacén entonces mejorará la rentabilidad de la Empresa Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018

1.7. Objetivos

Objetivo General: Ampliar el proceso de inspección en el almacén para optimizar los resultados administrativos en la Distribuidora Olano SAC, oficina Chiclayo 2018.

Objetivo Específico:

- Estudiar el periodo actual de la empresa
- Estudiar los elementos dependientes y ejecutivos
- Elaborar un plan de trabajo para aplicar los procesos de control interno
- Proponer el plan de acción.

1.8. Limitaciones

Podemos describir las siguientes limitaciones:

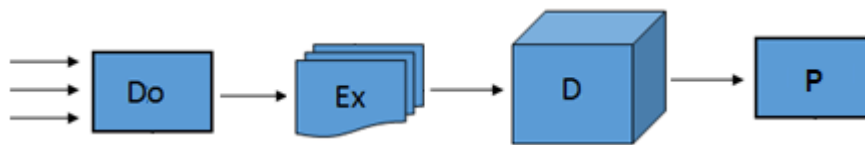
- Falta de información histórica de la empresa en su totalidad
- Falta de actualización del KARDEX,
- Falta de un sistema informático de abastecimiento
- No cuenta con balance de materiales

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según (Hernández & al., 2014) el tipo de investigación es cuantitativa y por su estructura de análisis es Descriptiva y Explorativo, la información obtenida permitirá concretar una propuesta como alternativa para solución del problema identificado” (Hernández & al., 2014, p. 56).

El Diseño propuesto para la investigación es No Experimental por tratarse de un estudio directo con conocimiento teórico y es Transversal por la relación entre sus variables.



Donde:

Do = Diagnostico

Ex = Evaluación

D= Diseño de modelo

P = Propuesta

2.2. Población y muestra

La población está representada por toda la cartera de clientes siendo el registro de 1749 clientes activos.

La muestra por ser una población finita se aplica la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

Donde:

N: tamaño que tiene la población

z: Horizonte de seguridad es 95% = 1.96

e: Margen de error = 0.05

p: Simetría de éxito = 0.95

q: Simetría de fracaso = 0.05

n: muestra de estudio.

Por lo tanto:

n =	$\frac{1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)}{0,05^2 + (1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)) / 1,749}$	=	$\frac{0.1825}{0.0026}$	=	70
-----	--	---	-------------------------	---	----

Utilizando el componente de corrección seria:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

n =	$\frac{70}{1 + \frac{70-1}{1,749}}$	=	$\frac{70.0000}{1.0560}$	=	66
-----	-------------------------------------	---	--------------------------	---	----

La muestra calculada es de 66 colaboradores activos.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Control interno: Conjunto de actividades operativas integradas a la gestión administrativa de una empresa, identifica deficiencias, las corrige y evita riesgos económicos en el futuro.

Variable Dependiente: Rentabilidad: Se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. Este concepto resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros empleados.

Tabla 1:
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Control interno	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y los valores éticos. • Independencia en el Control Interno • Estructura organizacional • Competencia profesional • Responsable del Control Interno 	Análisis documentario Encuesta	Comprobantes de pago, registro de ventas, declaraciones mensuales y Guías de observación Cuestionario Ítems: 01, 02, 03 y 04
	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Gestión de riesgos • Identificación de fraude • Monitoreo de cambios 		
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigar riesgos. • Objetivos institucionales. • Políticas y procedimientos. 		
	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones publicas y sociales 		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Metas programadas 		
Dependiente: Rentabilidad	Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costo de ventas • Benchmarking • Análisis de competidores 	Encuesta	Cuestionario Ítems: 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 y 12.
	Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación de mercado • Estudio de motivación de los empleados • Análisis organizacional • Estudios de ventas 		

Fuente: Capuñay (2018)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se manipularon las siguientes técnicas:

- **Estudios documentario:** es el proceso de la revisión documentaria de cada documento de gestión emitido durante un determinado periodo el mismo que debería haber sido autorizada por la SUNAT (comprobantes y declaraciones mensuales)
- **Encuesta:** Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común distribuir las utilizando medios digitales como redes sociales y correos electrónicos.

Además se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Documentos de gestión:** Comprobantes de pago, registro de ventas, declaraciones mensuales y Guías de observación
- **Cuestionario:** Es una forma organizada y práctica de hacer **preguntas y definir respuestas**, es un sistema adaptable a cualquier campo que busque una opinión generalizada de un tema en específico.

El cuestionario en base a la conceptualización de las variables de Operacionalización definidas ha permitido identificar sus dimensiones e indicadores la misma que está conformado por 12 preguntas, de las cuales 4 son de la variable independiente y 8 de la variable dependiente. Además se valida el instrumento utilizado mediante el juicio de experto y su contenido mediante el coeficiente del alfa de cronbach.

Según George y Mallery (2013) considera que: *“La medida de confiabilidad del alfa de Cronbach asume productos de estadígrafos para cada pregunta las cuales deben demostrar la relación entre sí. Cuanto más próximo se encuentre el valor a 1 mayor es la seguridad interna de las preguntas estudiadas.*

Como criterio general sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach”:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable. (p. 231)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Después de la aplicación de la encuesta se procedió a registrar los datos utilizando el programa Excel se ordena la posición (tabulación) para el diseño de tablas y gráficos.
- El Análisis de datos aplicamos el programa estadístico Statical Package for the Social Sciense (SPSS 20) desarrollamos los siguientes procesos: Estructura de base de datos SPSS, Declaración de variables, migración de datos fuentes proveniente del programa Excel, luego se computó el recuento para hallar la fiabilidad.
- El Desarrollo del informe utilizó el procesador de texto Word, se hizo la migración de datos del SPSS y explicamos las deducciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 2

Investigación de respuestas del instrumento para la variable independiente.

Ítem	Frecuencia			Porcentaje %		
	Si	No	NS-No	Si	No	NS-No
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	45	7	14	68	11	21
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	10	26	30	15	39	45
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	18	24	24	27	36	36
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	6	28	32	9	42	48
Total	20	21	25	30	32	38

Fuente: Capuñay (2018)

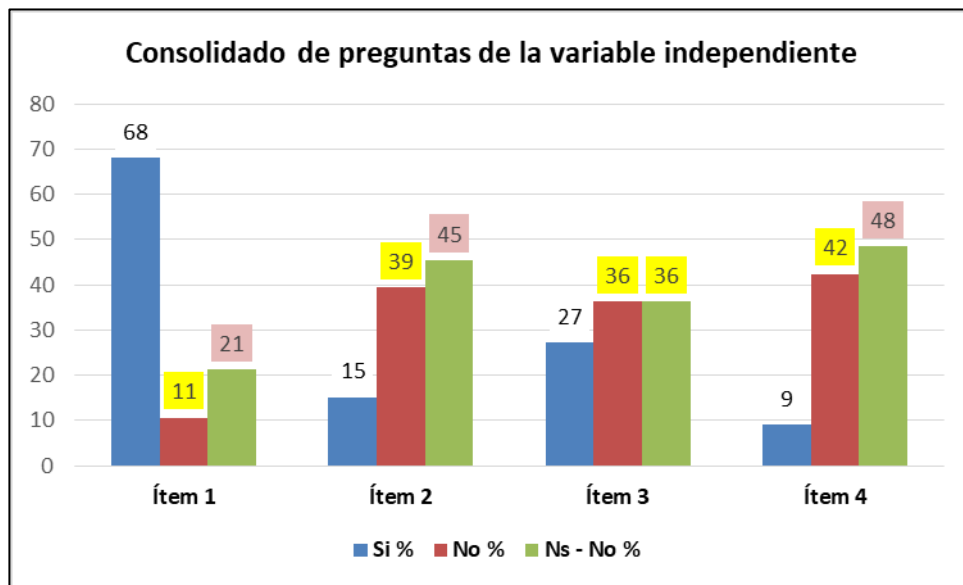


Figura 4: Representación comparativa de respuesta obtenida en la variable independiente

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La empresa fomenta el buen clima laboral el 68% acepta, mientras que el 32% lo contradice; el 15% de los cliente aseguran tener garantía de la empresa en los productos adquiridos, además el 27% considera que se cumple las ofertas que propone el gestor de ventas, sin embargo el 9% aprecia que la empresa determina la satisfacción del cliente. Agrupamos los resultados obtenemos que el 30% reconoce los procesos que emplea la empresa, mientras que el 32% lo rechaza, y el 38% se abstiene en responder, se concluye que existe insatisfacción de los clientes siendo el 70% que lo asegura.

Tabla 3

Investigación de respuestas del instrumento para la variable dependiente.

Ítem	Frecuencia			Porcentaje %		
	Si	No	NS-No	Si	No	Ns - No
1. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	6	28	32	9	42	48
2. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	30	6	30	45	9	45
3. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	34	6	26	52	9	39
4. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	6	28	32	9	42	48
5. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	6	42	18	9	64	27
6. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	6	38	22	9	58	33
7. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	6	26	34	9	39	52
8. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	6	38	22	9	58	33
Total	13	27	27	19	40	41

Fuente: Elaboración propia del investigador

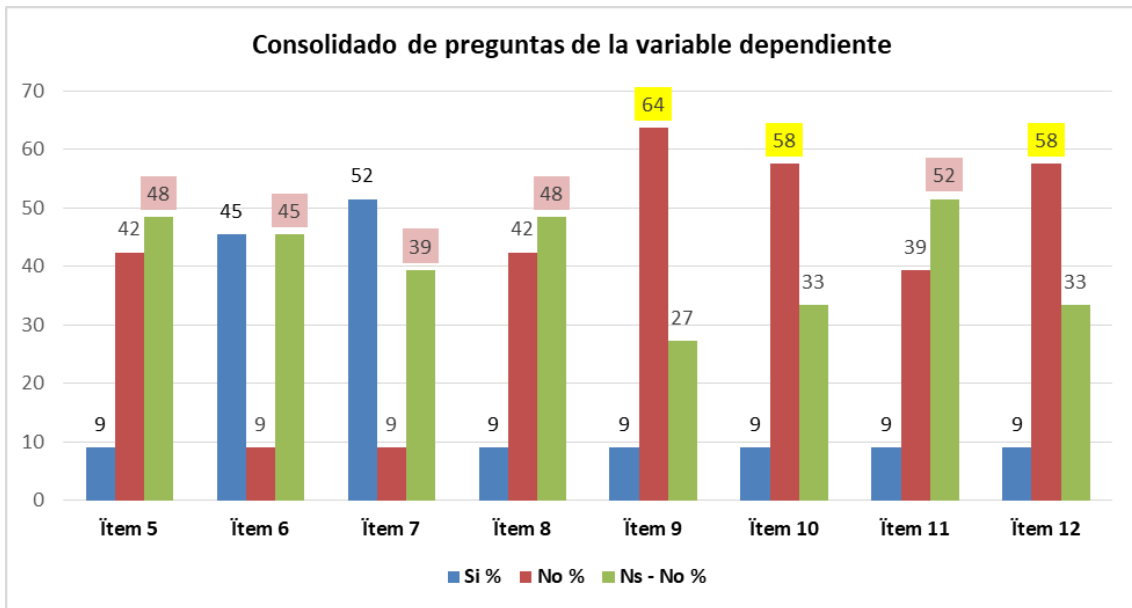


Figura 5: Representación comparativa de respuesta obtenida en la variable dependiente

Fuente: Capuñay (2018)

Interpretación: Apreciamos que existe aceptación en el 45 % en la búsqueda de nuevos clientes y el prestigio de la empresa que lo reconoce el 52%. Sin embargo los resultados acumulados no son favorables ya que el 19 % solo acepta la gestión de la rentabilidad mientras que el 40% no lo acepta y el 41% tiene incertidumbre que no es un buen indicador de gestión para el crecimiento o la permanencia de la empresa.

3.2. Validación de instrumento

Tabla 4

Asegurado los resultados del estudio estadísticos descriptivos

Ítem	Alfa de Cronbach
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	,731
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	,879
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	,784
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	,731
5. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	,734
6. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	,720
7. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	,730
8. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	,735
9. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	,799
10. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	,740
11. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	,729
12. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	,733
Total	,815

Fuente: Elaboración propia del investigador

Tabla 5
Coefficiente del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,728	,815	12

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: Según (George & Mallery, 2013) considera como valor preliminar de 0.728, el mediano es 0.799 y terminable el 0.879, denominándose como **Aceptable** con perspectivas a llegar a **Excelente**. Esta investigación considerada como válida y viable.

IV. DISCUSION

Según a los indicadores aplicados en el cuestionario tenemos:

1. Apreciamos que la variable independiente “Control interno” tiene aceptación en un 30% y el 70% no está satisfechos por las operaciones de control aplicadas la cual es necesario tomar conciencia dentro del trabajo interno que la imagen institucional no tiene buena proyección la cual deberá fortalecerla con mayor información, buena programación en sus ofertas para evitar los cambios oportunos de precios de tal manera que el gestor de ventas pueda realizar sus operaciones sin dificultades, además existe incertidumbre de los clientes en el 38% que no logran concretizar su respuesta la cual puede ser favorable en algunas situaciones o desfavorables para el desarrollo de las ventas.
2. En la variable dependiente la rentabilidad se aprecia que solo los indicadores de búsqueda de nuevos clientes y de promoción de la imagen institucionales son aceptables, sin embargo existe rechazo en los demás indicadores 40% y la incertidumbre del 41%, es necesario que la empresa tome medidas de evaluación productiva en gestión de ventas con visión de responsabilidad social, ya que muchas veces los clientes solo adquieren productos por las ofertas y luego no vuelven aparecer pero es necesario captarlo y realizar buena gestión de ventas dándoles las mejores oportunidades para fidelizarlo, así mismo es necesario revisar el software de facturación para evitar algunas observaciones y programar constantemente campañas publicitarias utilizando algún medio económico.

V. CONCLUSIONES

La investigación permitió obtener la siguiente conclusión:

- Se estudió el periodo actual de la empresa, la aplicación de la encuesta integrada por 12 preguntas a 66 colaboradores activos.
- Se trabajó los elementos productivos y operativos, determinándose las deficiencias
- Se diseñó un plan de acción para aplicar los procesos de control interno de acuerdo a la normativa legales y
- Se propuso el plan de acción a la administración de la empresa para su aprobación y aplicación.

VI. REFERENCIAS

- Aguirre, C. R., & Armenta, V. C. (2014). La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. *El Buzón de Pacioli*, XII(76), 1-17. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- APA, A. P. (2012). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3era ed.) (Traducida 6ta. Ed. Ingles. M. Guerra Frías). . México: Editorial El Manual Moderno.
- Apaza, M. M. (2017). Las NAGAS, NIAS y las SAS - Parte I, Informe especial de Auditoría. *Actualidad Empresarial*, VIII-1 y VIII-2.
- Barreno, C. G., & Bernal, H. E. (2017). Implementación de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Lead & Gym Technology en la ciudad de Chiclayo. *Escuela Profesional de Contabilidad*, Tesis de grado Universidad Señor de Sipán . Pimentel - Perú: Facultad de Ciencias Empresariales.
- Bustamante, S. C. (2014). Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la Empresa Azucarera Agroindustrial Pomalca S.A.A. de la ciudad de Chiclayo. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú* : Escuela de contabilidad. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/187>
- CR, C. d. (2006). Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Congreso de la República Peruana. Lima, Perú: Diario el Peruano. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- CR, C. d. (2006). Normas de Control Interno. Congreso de la República, Lima. Lima, Perú: Congreso de la República. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Díaz, E. S., & Morales, R. O. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú*: Escuela de Contabilidad. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/851>
- Falconí, P. O. (2013). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Actualidad Empresarial*, 280, 21-45. Obtenido de <http://aempresarial.com/web/index.php>
- George, D., & Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update* (4th Edición). Boston, Nevada, EEUU: Allyn & Bacon. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000162&nid=S1692-2522201100020000600011&lng=es

- Hernández, S. R., & al., e. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Sexta edición McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Méndez, C. M. (2016). Diseño de un sistema de control interno para el “Almacén París”. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3312/dise%c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20control%20interno%20para%20el%20%e2%80%9calmac%20%e2%80%9n%20par%20%e2%80%9d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monzón, M. M. (2018). El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, San Martín. Tarapoto, Perú: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2689/contabilidad%20-%20Marie%20Monzon%20Mozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samaniego, M. M. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de los micros empresas en el distrito de Chaclacayo. Universidad San Martín de Porres, Tesis de Grado. Lima - Perú: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sánchez, B. J. (2015). Análisis de Rentabilidad de la empresa, Análisis contable. Universidad de Murcia. España: Universidad de Murcia. Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Zúñiga, L. J. (19 de Mayo de 2015). Las Pymes y la Economía Peruana. Obtenido de Diario La República: <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana>

VII. ANEXO

Anexo 1: Encuesta

Investigación: Control interno del área de almacén para mejorar la rentabilidad de la Empresa Distribuidor Olano SAC, Chiclayo 2018

Objetivo General: Desarrollar los procesos de control interno del área de almacén para mejorar la rentabilidad de la Empresa Distribuidor Olano SAC, Chiclayo 2018

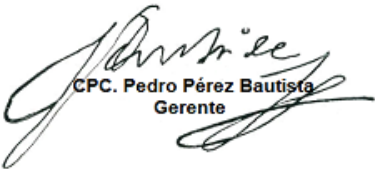
Marcar con una (x) la respuesta deseada

Pregunta	SI	No	Ns-No
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?			
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?			
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?			
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?			
5. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?			
6. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?			
7. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?			
8. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?			
9. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?			
10. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?			
11. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?			
12. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?			

Anexo 2: Validación de instrumento

Juicio de expertos

Nombre del juez Profesión	Pedro Leonardo Pérez Bautista Contador
Especialidad Experiencia profesional (años)	Contabilidad 8 años
Cargo	Gerente de Grupo "Olano" SAC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Investigación: Control interno del área de almacén para mejorar la rentabilidad de la Empresa Distribuidor Olano SAC, Chiclayo 2018	
Datos del (os) Tesistas	
Nombres	Capuñay Neyra José Guadalupe
Especialidad Instrumento evaluado	Contabilidad Cuestionario
Objetivos de investigación	<p>General: Desarrollar los procesos de control interno del área de almacén para mejorar la rentabilidad de la Empresa Distribuidor Olano SAC, Chiclayo 2018</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el estado actual de la empresa • Analizar los factores administrativos y operativos • Diseñar un plan de acción para aplicar los procesos de control interno • Proponer el plan de acción.
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "SI" está de acuerdo o "NO" está de acuerdo con el ítem.	
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente se analiza los resultados y se establecen las conclusiones y recomendaciones.
Variable Independiente: Control interno	
1. ¿Aprecia si la empresa realiza actividades que fomentan el buen clima laboral?	Si (x) No () Sugerencias:
2. ¿Cree que la empresa respalda las garantías necesarias en caso de que sus productos estén defectuosos?	Si (x) No () Sugerencias:
3. ¿La empresa cumple constantemente con las ofertas que propone el gestor de venta?	Si (x) No () Sugerencias:
4. ¿La empresa realiza actividades que le permita determinar la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece?	Si (x) No () Sugerencias:

Variable Dependiente: Rentabilidad	
1. ¿Ha realizado algún reclamo por falta de atención?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
2. ¿La empresa realiza alguna actividad para buscar nuevos clientes?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
3. ¿Cuentan con información acerca del prestigio de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
4. ¿Ha logrado obtener algún crédito financieras por parte de la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
5. ¿Usted cree adquirir productos con precios competitivos?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
6. ¿El sistema de facturación satisface el registro de compra eficiente?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
7. ¿La empresa realizar promociones publicitarias mediante algún medio público?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
8. ¿Ha recibido algún beneficio por su fidelidad en la empresa?	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
Resultado: Si: 12 No: 0	
Comentario generales	
Observaciones	
Firma y sello del juez	 CPC. Pedro Pérez Bautista Gerente

Anexo 3: Base de Datos

Encuesta	Items 01	Items 02	Items 03	Items 04	Items 05	Items 06	Items 07	Items 08	Items 09	Items 10	Items 11	Items 12	Total
1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	28
2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	26
3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	24
4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	24
5	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	24
6	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	26
7	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	20
8	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	22
9	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	22
10	1	3	5	3	3	3	1	3	3	1	1	1	28
11	1	1	5	3	3	1	1	3	3	1	3	1	26
12	3	1	5	1	1	3	1	1	3	3	3	1	26
13	3	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	3	34
14	3	3	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	30
15	3	3	5	1	1	3	1	1	1	1	3	1	24
16	1	1	5	1	1	3	1	1	1	3	1	3	22
17	1	3	5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	32
18	1	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	26
19	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	3	1	22
20	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	22
21	3	1	5	1	1	3	3	3	1	1	3	1	26
22	1	3	5	3	3	1	3	3	1	1	1	1	26
23	1	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	24

24	1	3	5	3	3	1	3	3	1	1	3	1	28
25	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1	1	3	24
26	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	20
27	1	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	24
28	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	16
29	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	18
30	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	20
31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	16
32	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	22
33	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	20
34	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	24
35	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
36	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	18
37	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	18
38	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	28
39	5	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	30
40	5	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28
41	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	28
42	5	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	30
43	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	32
44	5	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	26
45	5	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	28

Anexo 4: Propuesta

Diseño de plan de Control interno en el Empresa Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018

Esta propuesta tiene la finalidad de brindar procedimientos adecuados para la correcta aplicación del diseño de control interno para la empresa en el área de almacén, para administrar los precios de ventas de los materiales existentes, ya que por esta área se efectúan los desembolsos más fuertes de la empresa el cual sirve para efectuar el equilibrio financiero, la gestión de almacén constituye un centro generador de beneficio para la empresa más que un generador de costos, puesto que cualquier ahorro en la compra de materiales tiene un efecto claro en la cuenta de resultados de la empresa, siendo nuestro objetivo primordial la adaptabilidad inmediata a las exigencias de la organización tratando de contar entre su personal con personas capaces y enteramente identificados con los intereses de la empresa antes que con sus propios intereses personales.

Para empezar a organizar el departamento de almacén solo tenemos que empezar a enunciar todas las actividades que se deben llevar acabo, entre ellas ir agrupándolas de tal manera que puedan ser asignadas a los empleados dependiendo de la autoridad o responsabilidad que le compete para cumplir con los objetivos y metas en la Empresa Distribuidora Olano SAC, Chiclayo 2018, la implementación de estos procedimientos para cumplir con el fin trazado.

Se ha utilizado el marco teórico de nuestra investigación para mejorar el área y también los registros de almacén de la empresa para el desarrollo de nuestra propuesta que a continuación detallamos:

Objetivo General: Dar a conocer el diseño del sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa, teniendo en claro las funciones, políticas y procedimientos que se tiene que realizar para un buen desempeño laboral.

Objetivo Específicos:

- Proporcionar información sobre las políticas de almacén.
- Requisitos que debe tener un gestor de almacén.
- Descripción de las responsabilidades para el área de almacén.
- Realización de formatos para el área de almacén.
- Realización de la lista de los proveedores.
- Flujo grama de las funciones de almacén.

Metas:

- Conseguir que la empresa desarrolle este plan de mejora.
- Demostrar que con la ejecución del control interno mejorará el área.
- Obtener los mejores precios de compra de materiales, a través de la ejecución de los pasos a seguir.
- Que la empresa tenga una lista de proveedores para realizar mejores cotizaciones y obtener mejores ofertas de compra.

Políticas del área de almacén:

- En el presupuesto de la empresa deben estar incluidos los materiales, bienes y servicios a comprar.
- El departamento de almacén es el encargado de realizar todas las adquisiciones.
- Las solicitudes de compra se deberán realizar con anticipación de dos días.
- Los requerimientos de los materiales deberán describir claramente la fecha en que se van a requerir y las especificaciones detallada de los materiales.
- Las solicitudes de compra deben contar con la firma del gerente.

- Los requerimientos de materiales extraordinarios se deberán realizar con dos días de anticipación.
- Para la cancelación del almacén deberán seguir todos los procedimientos de pago dispuestos por la empresa.
- Para realizar la compra de los materiales deberán haber realizado tres cotizaciones a más para la verificación de los precios, calidad y tiempo de entrega.
- No realizar ningún tipo de compra sin previa autorización de gerencia.
- Tener constante comunicación con los proveedores para tener los precios.
- Los proveedores deberán ser seleccionados de acuerdo a los estándares de calidad de los materiales como son el precio, calidad y tiempo de entrega.
- El personal de compra tiene que estar plenamente capacitado y tener conocimiento de logística.
- Verificación del material antes de la recepción y del pago.
- Realizar seguimiento del pedido para evitar posibles problemas o incidencias con el proveedor.
- Comparaciones de calidad entre los materiales requeridos y los materiales pedidos, tienen que ajustarse a lo requerido por la empresa.
- Cumplir con todos los requerimientos de compra en los plazos establecidos.
- Verificación de las especificaciones técnicas de los materiales.

- Realizar verificaciones de posibles proveedores y estar actualizados con las nuevas tendencias del mercado.
- Tener conocimientos de los proveedores potenciales que puedan dar alternativas de compra.

Descripción de los responsables del área de almacén.

N°	Descripción	Responsables
1	Es el encargado de evaluar el trámite correspondiente del almacén y dar el visto bueno.	Administrador
2	Es el encargado de recibir las cotizaciones y verificar los precios de los materiales requeridos y elaborar la lista de las cantidades solicitadas.	Almacenero
3	Es el que realiza las cotizaciones de los materiales requeridos por la empresa.	Auxiliar de almacén 1
4	Se encarga de las verificaciones de los proveedores en cuanto a calidad, precio y tiempo de entrega.	Auxiliar de almacén 2

Requisitos que debe tener un gestor de almacén para un buen desenvolvimiento en el área.

A. Requisitos técnicos:

- Tener ideas claras sobre las características técnicas del material o servicio que se necesita.
- Saber identificar las mejores fuentes de suministro.
- Tener conocimiento del proceso productivo de la empresa.
- Conocer y seleccionar a los mejores proveedores.
- Utilizar correctamente los análisis comparativos de ofertas.
- Saber prever contingencias en relación a la calidad de los materiales.
- Ser cauteloso en la realización de los pedidos para evitar posibles fraudes de los proveedores.

B. Requisitos comerciales:

- Tener experiencia sobre los mercados de proveedores para la compra de productos poco usuales.
- Saber negociar con los proveedores para lograr los mejores acuerdos posibles.
- Saber concretar condiciones de compra habituales de la empresa y adaptarlas a las negociaciones con los proveedores.
- Saber evaluar las condiciones que los proveedores pudieran exigir.

C. Requisitos personales:

- Tener preparación en almacén.
- Tener interés en su trabajo y estar motivado para un mejor desempeño.
- Ser organizado.
- Tener estabilidad emotiva.
- Ser puntual.
- Ser un buen comunicador.
- Trabajar en equipo.

Diseños de Formatos de Compra.

Al momento de la investigación a la empresa pudimos percibir que no cuenta con formatos de compra, así que desarrollaremos algunos formatos que les puede servir de ayuda en cada paso a realizar y sus principales funciones de estos formatos, a continuación, tenemos:

1. Solicitud De Requisición.

La requisición es realizada por los residentes de obra, cuando requieren de materiales o también pueden ser requisiciones extraordinarias de acuerdo a los materiales que necesiten.

Es recomendable que se ingresa con la anticipación de dos días para que se realice los trámites de compra correspondientes.

Debe de contar con la firma del residente de obra y del departamento de almacén.

				FOLIO:	
REQUISICIÓN DE COMPRA					
PART	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1					
2					
3					
4					
5					
				TOTAL	
SOLICITUD		COTIZO		AUTERIZO	
FECHA DE ELABORACIÓN					
FECHA QUE SE REQUIERE					
OBSERVACIONES:					

Figura 1 Requisición de compra.

2. Orden de compra.

Lo realiza el departamento de almacén, donde deberá contar con una copia de la orden de compra debidamente sellada con cargo de recepción del proveedor, esto nos ayudará para evitar ser sorprendidos por una falta de incumplimiento de entrega en los plazos establecidos. Algunos pasos a realizar:

- Se tiene que realizar un control de seguimientos al proveedor.
- Visitas personales al proveedor, llamadas telefónicas.
- La orden de compra debe contar con la firma del residente de obra y del encargado de almacén.
- La orden de compra será comparada con la factura.
- La copia de la orden de compra será entregada al área de finanzas, para que realicen la previsión financiera contable para el pago oportuno de la factura del proveedor.

Base de datos de los proveedores.

El área de almacén deberá realizar una base de datos de los proveedores, para que puedan agilizar los pedidos que se realizan continuamente a través del requerimiento de los materiales utilizando Excel en orden de facturación con la lista de pedidos y a través del internet, obteniendo información de la empresa como es:

- Nombre de la empresa
- Teléfono.
- Dirección.
- Correo electrónico e información de los productos que venden.

Registro de los proveedores.

Los registros de almacén realizadas a los proveedores de la empresa del año 2017 de enero a diciembre, servirá como referencia para realizar los estudios correspondientes y establecer a los proveedores con mayores y menores volúmenes de facturación y lo que representa para la empresa realizar este análisis el cual le será de mucha ayuda, llegando a la conclusión siguiente:

El 20% de los proveedores con mayores volúmenes de facturación representa aproximadamente el 80% del total del importe de los pedidos realizados por la empresa, es el grupo “A” y merece especial atención.

El 30% de los proveedores en orden de facturación representa el 15% del importe de los pedidos de los materiales, el cual le hemos denominado grupo “B” y merece una atención media.

El 50% restante de los proveedores con menor facturación representa aproximadamente el 5% del total del importe de pedidos, es el grupo “C” y merece poca atención.

Flujo grama de las funciones del área de almacén.

