

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

TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA
GESTIÓN OPERATIVA DE LOS
INVENTARIADOS EN AUTOPARTES RANULFO
DÍAZ, BAGUA GRANDE – 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

Bach. Quispe Reyna Guisela Mercedes
<https://orcid.org/0000-0002-1589-6175>

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

Aprobación del jurado

Implementación de un sistema de control interno en autopartes

Ranulfo Díaz, Bagua Grande - 2020

.....
Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana

Presidente del Jurado

.....
Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

Secretario del Jurado

.....
Mg. Ríos Cubas Martin Alexander

Vocal/Asesor del Jurado

Dedicatoria

A Dios por darme la fuerza y sabiduría necesaria para salir adelante en todo momento.

A mi querida madre en el cielo por haberme brindado siempre su apoyo incondicional y enseñarme a lograr mis objetivos por ser fuente de inspiración, para culminar mi carrera profesional y a mi hermana menor por ser motor, motivo y la fuerza para mantenerme de pie para el cumplimiento de mis metas.

Guisela.

Agradecimiento

A mis padres por el apoyo incondicional día a día.

A la Universidad Señor de Sipán por darme la oportunidad para formarme profesionalmente. Asimismo, a los docentes ya que, gracias a sus enseñanzas y orientación, no hubiera podido culminar mi carrera profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. Para el logro de este objetivo se han desarrollado los siguientes ejes: diagnostica la situación actual del sistema de control interno operativo de los almacenes para identificar los puntos críticos de la empresa, analizar la gestión de los inventarios de la empresa y elaborar un sistema de control operativo de los almacenes en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. La investigación es de tipo Descriptivo – Propositiva y con un diseño No Experimental. Se concluyó que el Sistema de control interno contribuye en la gestión operativa de inventarios de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande, existiendo buena dirección, coordinación, división de labores, asignación de responsabilidades; tener un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores; así reducir los errores en los registros contables, utilizando los informes en el área de almacén; el personal debe ser capacitado con los mejores programas de entrenamiento vigentes para así trabajar eficientemente, asimismo identificarse con los objetivos de la empresa; tener una buena planeación, sistematización de automática de los distintos aspectos del control interno y el personal conocen de la existencia de la tarjeta kardex en la empresa para facilitar las entradas y salidas de los materiales en el almacén de esta empresa.

Palabra Clave: Sistema de Control Interno, Gestión Operativa, Inventarios

ABSTRACT

The general objective of the research was to design an internal control system to improve the operative management of inventories at Autopartes Ranulfo Díaz in the city of Bagua Grande 2018. In order to achieve this objective, the following axes have been developed: it diagnoses the current situation of the operating internal control system of the warehouses to identify the critical points of the company, analyze the management of the inventories of the company and develop an operational control system of the warehouses in the company Autopartes Ranulfo Díaz of the city of Bagua Grande 2018. The research is of the descriptive - propositive type and with a non-experimental design. It was concluded that the internal control system contributes to the operational management of inventories of the company in Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande, existing good management, coordination, division of labor, assignment of responsibilities; have a general instructions where the policies of the company, division of labor; thus reduce errors in the accounting records, using the reports in the warehouse area; the personnel must be trained with the best current training programs in order to work efficiently, as well as identify with the objectives of the company; have a good planning, automatic systematization of the different aspects of internal control and staff know of the existence of the kardex card in the company to facilitate the inputs and outputs of materials in the warehouse of this company.

Keyword: Internal Control System, Operational Management, Inventories

INDICE

| | |
|--|-----|
| APROBACION DE JURADOS | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| INDICE..... | vii |
| INDICE DE TABLAS..... | ix |
| INDICE DE FIGURAS | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 22 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 33 |
| 1.3.1. Sistema de Control Interno:..... | 33 |
| 1.3.2. Gestión Operativa de Inventarios: | 35 |
| 1.4. Formulación del problema | 43 |
| 1.5. Justificación e Importancia | 43 |
| 1.6. Hipótesis | 45 |
| 1.7. Objetivos..... | 45 |
| 1.7.1. Objetivo general | 45 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 45 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 46 |
| 2.1 Tipo y Diseño de Investigación..... | 46 |
| 2.1.1 Tipos de investigación:..... | 46 |
| 2.1.2 Diseño de la investigación:..... | 46 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.2. | Población y muestra..... | 47 |
| 2.2.1. | Población | 47 |
| 2.2.2. | Muestra:..... | 48 |
| 2.3. | Variables, Operacionalización | 48 |
| 2.3.1. | Variables..... | 48 |
| 2.3.2. | Operacionalización | 48 |
| 2.4. | Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 2.4.1. | Técnicas:..... | 49 |
| 2.4.2. | Instrumentos: | 50 |
| 2.5. | Procedimientos para la recolección de datos: | 50 |
| 2.6. | Aspectos éticos..... | 51 |
| 2.7. | Criterios de rigor científico..... | 51 |
| III. | RESULTADOS | 52 |
| 3.1. | Análisis e interpretación de resultados (Tablas y Figuras)..... | 52 |
| 3.2. | Discusión de resultados..... | 79 |
| IV. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 83 |
| 4.1. | CONCLUSIONES | 83 |
| 4.2. | RECOMENDACIONES..... | 85 |
| | REFERENCIAS | 87 |
| | ANEXOS | 90 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: <i>Población de la investigación</i> | 48 |
| Tabla 2: <i>VARIABLES de investigación</i> | 48 |
| Tabla 3: <i>Operacionalización de variables</i> | 49 |
| Tabla 4: <i>Criterios de rigor científico</i> | 51 |
| Tabla 6: <i>Estrategias llevadas a cabo por la Gerencia General en el Área de Almacén</i> | 52 |
| Tabla 7: <i>Conocimiento de la Estructura Organizacional y funciones en el Área de Almacenes</i> | 53 |
| Tabla 8: <i>Problemas de Coordinación entre los Diferentes Departamentos Involucrados con el Almacén</i> | 54 |
| Tabla 9: <i>División de Labores y Responsabilidades</i> | 56 |
| Tabla 10: <i>Definición de Puestos de Trabajo en el Área de Almacén, Responsabilidades y Autoridad de los mismos</i> | 57 |
| Tabla 11: <i>Normas y Procedimientos del personal del Área de Almacén</i> | 58 |
| Tabla 12: <i>Políticas Definidas que Guíen todas las Actividades en los Almacenes</i> | 59 |
| Tabla 13: <i>El registro Contable del Inventario se Realiza de Manera Oportuna</i> | 60 |
| Tabla 14: <i>Se Especifica en los Informes de Recepción los Faltantes y Sobrantes de Materiales</i> | 61 |
| Tabla 15: <i>Nivel de Capacitación del Personal de Almacenes</i> | 62 |
| Tabla 16: <i>El Control Eficiente de Inventarios a través de la Distribución de Tareas Beneficiará la Gestión</i> | 63 |
| Tabla 17: <i>Personal que se Identifica con los Objetivos de la Empresa</i> | 64 |
| Tabla 18: <i>Planes de Incentivos, Premios y Oportunidades de Ascenso para el Personal</i> | 65 |
| Tabla 19: <i>Adecuada Supervisión para el Buen Funcionamiento en la Toma de Inventarios</i> | 66 |
| Tabla 20: <i>El Control Interno Influye en la Eficiente Gestión de Inventarios de la Empresa</i> | 67 |

| | |
|--|----|
| Tabla 21: <i>Mejorar el Control Interno para el manejo de Inventarios</i> | 68 |
| Tabla 22: <i>Conocimiento de la Importancia de tener un buen Control de los Inventarios</i> | 69 |
| Tabla 23: <i>La Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión influye en la Eficiente Gestión de Inventarios</i> | 70 |
| Tabla 24: <i>Conteo Físico Materiales y la Conciliación con Registros Contables</i> | 71 |
| Tabla 25: <i>Sistema de Control Interno por Almacén</i> | 73 |
| Tabla 26: <i>Tarjeta Kárdex para cada Tipo de Materiales y Suministros</i> | 74 |
| Tabla 27: <i>Control de la Documentación que se maneja en el Almacén</i> | 75 |
| Tabla 28: <i>Recuentos Físicos de todas las Existencias por lo menos una vez al Año</i> | 76 |
| Tabla 29: <i>Análisis de Inventarios en el Área de Almacén</i> | 77 |
| Tabla 30: <i>Personal designado para controlar de los Materiales</i> | 78 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: <i>Diseño de investigación</i> | 47 |
| Figura 2: <i>Estrategias en el área del almacén</i> | 52 |
| Figura 3: <i>Conocimiento sobre estructura organizacional área del almacén</i> | 53 |
| Figura 4: <i>Coordinación entre Departamentos del Almacén</i> | 54 |
| Figura 5: <i>División de Labores y Responsabilidades</i> | 56 |
| Figura 6: <i>Puestos de Trabajo en el Área de Almacén</i> | 57 |
| Figura 7: <i>Normas y Procedimientos del personal del Área de Almacén</i> | 58 |
| Figura 8: <i>Políticas Definidas que Guíen todas las Actividades en los Almacenes</i> | 59 |
| Figura 9: <i>El registro Contable del Inventario se Realiza de Manera Oportuna</i> | 60 |
| Figura 10: <i>Informes de Recepción los Faltantes y Sobrantes de Materiales</i> | 61 |
| Figura 11: <i>Nivel de Capacitación del Personal de Almacenes</i> | 62 |
| Figura 12: <i>Control Eficiente de Inventarios Distribución de Tareas</i> | 63 |
| Figura 13: <i>Personal que se Identifica con los Objetivos de la Empresa</i> | 64 |
| Figura 14: <i>Planes de Incentivos Premios y Oportunidades de Ascenso para el Personal</i> | 65 |
| Figura 15: <i>Adecuada Supervisión Buen Funcionamiento en la Toma de Inventarios</i> ... | 66 |
| Figura 16: <i>Control Interno Influye en Eficiente Gestión de Inventarios</i> | 67 |
| Figura 17: <i>Mejorar el Control Interno para el manejo de Inventarios</i> | 68 |
| Figura 18: <i>Importancia de tener un buen Control de los Inventarios</i> | 69 |
| Figura 19: <i>La Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión influye en la</i> <i>Eficiente Gestión de Inventarios</i> | 70 |
| Figura 20: <i>Conteo Físico Materiales y la Conciliación con Registros Contables</i> | 71 |
| Figura 21: <i>Sistema de Control Interno por Almacén</i> | 73 |
| Figura 22: <i>Tarjeta Kárdex para cada Tipo de Materiales y Suministros</i> | 74 |
| Figura 23: <i>Control de la Documentación que se maneja en el Almacén</i> | 75 |
| Figura 24: <i>Recuentos Físicos de Existencias una vez al Año</i> | 76 |
| Figura 25: <i>Análisis de Inventarios en el Área de Almacén</i> | 77 |
| Figura 26: <i>Personal designado para controlar de los Materiales</i> | 78 |

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación titulado Implementación de un sistema de Control Interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018, tiene como objetivo mejorar los procesos, ya que con ello se podrá determinar en forma clara y precisa gestión con la cual se está manejando cada uno de sus procesos y mediante esto poder optimizar tiempos y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos que es analizar la situación actual de la empresa respecto a sus actividades para identificar los puntos críticos

Para lograr el propósito de mejorar la gestión en los procesos operativos de toda organización dentro del nuevo contexto de globalización y liberalización de mercados fomenta nuevos desafíos mundiales a los comerciantes, entre ellos contar con un eficiente control interno y modernizar la gestión de inventarios.

Utilizando un eficiente y consistente control interno, permitirá lograr alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo maximizar el rendimiento.

Por consiguiente, la ausencia de un Sistema de Control Interno dentro de una empresa impide el alcance de sus objetivos y al no lograrlo surgen inconvenientes que pueden afectar seriamente la situación organizacional y financiera.

Según Barquero (2013), el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

Desde tiempos antiguos, los egipcios y otros pueblos de la antigüedad, acostumbraban a acopiar grandes porciones de alimentos para utilizarlos cuando escaseaban. Debido a lo anterior aparece el problema de los inventarios, como estrategia para contrarrestar los periodos de escasez, que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos

necesarios para sobrevivir motivó la existencia de los inventarios o stock (Ramírez, 2014).

Actualmente es reconocida por las empresas lo vital de ejecutar una eficiente administración de las operaciones de almacenaje e inventario, convirtiéndose en parte fundamental para generar los requerimientos de necesidad de compra de materiales, optimizar los espacios de almacenamiento teniendo en cuenta el costo económico en que estos pueden incurrir y controlar los niveles de inventario con el objetivo de reducir el costo de posesión de los mismos.

1.1 Realidad Problemática

A Nivel Internacional:

Lugo, D. (2015) EEUU.

El sistema de control interno (2016), están en la línea de la modernidad, mejorando su gestión impresionado que ésta se lleve a cabo con economía, eficacia, eficiencia y transparencia, habiendo sido generado por nuevas corrientes administrativas, esto motiva a las administraciones a mejorar los controles internos, y de esta forma se fortalezca la irremplazable confianza para la sociedad y otros bienes comunes de este modo la fidelidad de la información económica y administrativa de las organizaciones para poder elevar el profesionalismo y ética en los trabajadores y directivos de la misma, garantizado en la calidad y transparencia en la gestión.

Asimismo, en el control interno es una herramienta para que la dirección de todo tipo de organizaciones, deben obtener una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de este modo esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

Comentario:

El Sistema de control interno en Estados Unidos es realizada profesionalmente, lo cual permite brindar todo tipo de información económica y administrativa; este sistema puede ser aplicado en nuestro país y de esta manera poder llevar un mejor sistema de control en los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz.

Allende, C. (2015) Mexico

Menciona que: Al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos componentes de la organización, con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos. El Sistema de Control Interno que se implemente, permitirá incrementar la productividad del área que se encuentra débil de control.

Comentario:

El autor menciona el control interno es esencial en las empresas pequeñas o grandes, para poder administrar eficientemente los recursos que posee. El objetivo y fundamento de mi trabajo de investigación es estudiar la evaluación de sistemas de control de inventario, debido a un descontrol que existe en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz.

Venezuela

Mendoza, M. (2014), el control interno permite detectar a tiempo posibles desviaciones y corregirlas oportunamente. Los dispositivos de control se ven materializados de diversas formas tales como: planes operativos anuales, manuales (normas, procedimientos, cargos, funciones, entre otros), reglamentos y resoluciones internas. Además, permiten determinar la pertinencia y confiabilidad en las decisiones gerenciales, quienes se encargan de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el marco de las operaciones realizadas por los organismos.

Comentario:

La implementación del control interno en una empresa de autopartes es fundamental, porque permite la prevención y valuación de riesgos que se presentan de manera permanente en el cumplimiento de actividades que se realiza a diario.

Estados Unidos

En 1985 se creó el Enfoque Coso, con el objeto de diagnosticar los fraudes financieros y establecer posibles soluciones, para minimizar tales eventos. El

enfoque Coso, fija cinco componentes que son indispensables para un buen control interno, basados en un ambiente de control, categorizar riesgos, actividades de gestión, comunicación de acontecimientos y posterior supervisión.

Comentario

En el proyecto de investigación nos basaremos en los componentes del enfoque COSO, lo cual nos va permitir establecer un mejor control de manera gerencial en el área de inventarios de la empresa materia de estudio.

España

Según Barquero (2014), el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. Si desgranamos esta definición podemos observar unos medios:

- 1) Plan de organización.
- 2) Conjunto de métodos y procedimientos.

Comentario:

El autor menciona que un control interno abarca un conjunto de métodos y procedimientos, los cuales ayudaran a que los activos de la empresa estén protegidos y registrados contablemente de manera adecuada con la finalidad de que Autopartes Ranulfo Díaz cumpla con mayor eficiencia con sus actividades diarias.

Colombia

Según Mantilla (2014), el control interno se define ampliamente como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones: Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

b) **Confiabilidad de la información financiera:** Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

c) **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

d) **Salvaguarda de activos:** Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, este los incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección.

Comentario

El sistema de control interno en Colombia está diseñado para brindar una mayor seguridad en cuanto a la protección de los recursos de una organización, de la mano con la eficiencia en sus operaciones asimismo cumpliendo con las leyes y reglas aplicables con la finalidad de salvaguardar los recursos de la entidad.

México

Según Arens (2014), un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A esas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, estas comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

a) **Confiabilidad de informes financieros:** la administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

b) **Eficiencia y eficacia de las operaciones:** los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos

controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

c) Cumplimiento de leyes y reglamentos. Se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes o reglamentaciones. Algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y fraude.

Comentario

El autor señala que el control interno se basa en políticas y recursos diseñados para brindar mayor seguridad al momento de lograr las metas y objetivos propuestos por la empresa, de tal manera que la empresa Autopartes Ranulfo Díaz cumpla de manera eficaz y eficiente con sus actividades realizadas y tener un mejor control en los inventarios

España

Según De Jaime Eslava, J. (2011), el concepto de control interno y su necesidad, no es nuevo. Estamos ante unos procedimientos de trabajo que, al menos de forma primaria o intuitiva, se ha venido aplicando en numerosas empresas desde hace tiempo. En cualquier caso, lo cierto es que el concepto ha evolucionado y se ha desarrollado paralelamente a la que ha experimentado la empresa hacia formas de organización más complejas y sofisticadas.

Comentario

En efecto, lo manifestado por el autor es que un control interno favorece a todo tipo de empresas pequeñas, medianas o grandes, ya que con ello favorecerá el buen manejo de los recursos con que cuenta la empresa, en el presente caso permitirá verificar oportunamente como viene operando el sistema de inventario de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz.

Chile

Según Vidal, C. J. (2014). Una gestión de inventarios es importante para una empresa en cuanto sus existencias también lo sean, por ello la necesidad de

controlarlos y administrarlos. Existen motivos por el cual es necesario contar con ellos, estas son: protegerse contra incertidumbres, estar adelantados en la demanda y oferta y mantener el tránsito entre los puntos de producción o almacenamiento.

Comentario

Lo mencionado por el autor tiene mucha relación el presente trabajo de investigación, ya que con este estudio se pretende salvaguardar los activos de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande.

Venezuela

Sánchez, J. (2011). Un sistema de inventarios es una actividad transversal a la cadena de abastecimiento que constituye uno de los aspectos logísticos más complejos en cualquier sector de la economía. Las inversiones en los inventarios son cuantiosas y el control de capital asociado a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales, constituyen una potencialidad para lograr mejoramientos en el sistema.

Comentario

Lo manifestado por el autor que antecede el contar con un sistema de inventarios nos ahorra tiempo y dinero; asimismo, permite atender a los clientes con mayor prontitud, lo cual dice bien de una empresa, a esto queremos llegar con el presente estudio de investigación, para que la empresa Autopartes Ranulfo Díaz sea líder en la zona donde viene operando.

A Nivel Nacional

Ibáñez, J. (2015), 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.

Comentario:

El autor menciona que control interno son todos los integrantes de la organización desde el más alto cargo hasta el menor cargo jerárquico, con la finalidad de brindar seguridad en todos los niveles de la empresa.

Asenjo, S. (2013) de Lima, comenta que el control interno sirve como protección de los activos y brinda confiabilidad a las autoridades de una entidad y proporciona confianza razonable en las operaciones de la empresa, las cuales tienen que estar ligadas a las autorizaciones afirmadas por la gerencia, cabe mencionar que el control interno está a cautela de que no se transgredan las regulaciones y leyes, que ocasionen riesgos administrativos.

Comentario

Mediante la ejecución del proyecto de investigación estableceremos lineamientos para la correcta protección de los activos, infiriendo en el plan organizacional, que nos permita tener un mayor control del área de almacén y una mejor localización de cada producto que ofrece Autopartes Ranulfo Díaz.

Arredondo, F. (2014), El Sistema de Control Interno (SCI) es una de las herramientas más importantes diseñada para proveer una seguridad razonable con relación al logro de los objetivos de una organización. Su implementación, adecuación y actualización es necesidad prioritaria para una buena gestión pública y la lucha contra la corrupción.

Comentario

Es importante establecer un sistema de control interno, para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz, ya que como menciona Arredondo, es de necesidad prioritaria para la óptima gestión y la detección de posibles actos fraudulentos.

Leiva & Soto, (2015), el control interno podría definirse como el conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos,

bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional.

Comentario

El objetivo primordial del presente proyecto de investigación, es implementar el sistema de control interno específicamente para salvaguardar los intereses del área de inventarios, por no existir un adecuado control.

Según Vidal (2014), la gestión de un sistema de inventarios es una actividad transversal a la cadena de abastecimiento que constituye uno de los aspectos logísticos más complejos en cualquier sector de la economía. Las inversiones en los inventarios son cuantiosas y el control de capital asociado a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales, constituyen una potencialidad para lograr mejoramientos en el sistema.

Esta complejidad en la gestión se hace cada vez más aguda teniendo en cuenta los efectos que generan fenómenos como la globalización, la apertura de mercados, el incremento en la diversificación de productos y referencias, la producción y distribución de productos con altos estándares de calidad, y la masificación de acceso a la información. Esto ha hecho que sea muy común escuchar a los administradores, gerentes y analistas de logística, que uno de los principales problemas que deben enfrentar es la administración de los inventarios.

Comentario

Si bien es cierto que las inversiones en los inventarios son grandes, también nos ofrece ganancias a corto plazo claro está llevando un buen control de inventarios, teniendo en cuenta que a diario se incrementa la variación o cambio de productos en el mercado ofreciendo mejor oportunidad de acceso a ellos, es por ello mi enfoque en el sistema de control de inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz, con la finalidad de distribuir productos de calidad y al mismo tiempo deshacernos de productos con poca demanda en el mercado.

Sin embargo, **Harvey (2015)**, dice: que, a pesar del extenso trabajo en la investigación de modelos para gestionar los inventarios, las teorías desarrolladas

son poco prácticas y actualmente no existe un panorama claro de cuáles son realmente las metodologías que deben utilizarse para mejorar la gestión de los inventarios mediante herramientas cuantitativas.

Comentario

El implementar un control de inventarios puede ser un tanto complicado, pero también es cierto que para tener una mejor oportunidad de ingreso y que los procesos dentro de la empresa sean más eficientes; se tiene que implementar un control interno de inventarios con el único objetivo de mejorar los procedimientos en Autopartes Ranulfo Díaz.

A Nivel local

En el año 1984, el señor RANULFO DIAZ MUÑOZ con 23 años de edad da inicio a una empresa denominada como AGRÍCOLA BAGUA con dirección Av. Chachapoyas N°1213, , en ese tiempo como representante legal, se dedicaba a la venta de productos agrícolas y artículos de ferretería en general, después de un tiempo debido al autogolpe y a que la moneda empezó a perder valor por lo tanto la venta de productos agrícolas ya no era muy rentable porque incluso el banco agrario se perdió ya no teníamos financiamiento, es por ello que se hace el traspaso del comercio a su hijo como dueño heredero y representante legal Lic. Javier Ranulfo Díaz Contreras quien con una nueva dirección Av. Chachapoyas N°1805 los dedica a la venta de repuestos para vehículos automotriz y artículos de ferretería creando así AUTOPARTES RANULFO DIAZ.

Una empresa comercializadora de repuestos automotrices ubicada en la Provincia de Bagua Grande, es una oportunidad de inversión, ya que el parque vehicular en la ciudad está creciendo a una tasa de 5.29 % anual, por lo cual la demanda de productos, repuestos, accesorios, reparaciones y todo lo asociado a la misma actividad está al alza, lo cual favorece notablemente a la empresa Autopartes Ranulfo Díaz.

De allí surge la necesidad de implementar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la citada empresa, que pueda ofrecer una satisfacción para un mercado demandante, considerando la

infraestructura a nivel de carreteras y el crecimiento de las importaciones de vehículos nuevos y usados que en su mayoría proceden de la parte norte de los Estados Unidos de América.

Autopartes Ranulfo Díaz es una empresa que se ubica actualmente en un punto estratégico de fácil acceso, siendo este el motivo por el cual se realizará un estudio para que esta empresa comercializadora de repuestos automotrices, sea considerada como líder en el mercado local y porque no decirlo regional, con el objetivo de expandir su posicionamiento actual en el mercado, además la misma cuenta con muchas ventajas, como la diversidad en repuestos automotrices como también artículos de ferretería que ofrece al consumidor .En este sentido se considerará incluir un stock de repuestos variado que permita cubrir la demanda tanto para vehículos nuevos y usados.

Teniendo en cuenta que los clientes son cada vez más exigentes y que el mercado es cada vez más competitivo, las empresas deben mejorar sus inventarios de tal manera que tengan la capacidad de reaccionar a nuevos requerimientos del cliente y otros cambios que se presentan en el entorno, para así también poder llegar a mantenerse y aumentar la demanda de los productos y servicios.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Diaz Pardo, Karen Nayi y Leon Diaz, Adriana Jazmín en su tesis titulada:” Propuesta de Mejoramiento al Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de D C Arte Corporación”, de la Universidad de la Salle Facultad de contraloría Publica, Bogota-2008; Incluye lo siguiente:

En la evaluación del sistema de control interno, se evidencio que la compañía tiene un adecuado manejo administrativo, sin embargo, es necesario realizar ajustes a los procedimientos específicos en las áreas evaluadas que le permiten controlar de manera más eficiente sus operaciones, ya que la ausencia de los controles en

propuestos, representan riesgos de la relevancia para la compañía que deben ser minimizados.

De acuerdo a la evaluación realizada, se pudo verificar que el sistema de control interno de DC ARTE CORPORACION, tiene un nivel de riesgo medio, las principales debilidades que se encontraron en los procesos de manejo de efectivo, control de documentos contables, pagos, contratación proveedores.

Comentario:

La compañía DC ARTE CORPORACION, deben implementar una propuesta de mejoramiento del Sistema de Control Interno para disminuir los riesgos detectados en esta investigación y de esta manera fortalecer las diferentes áreas de organización, a través de la creación de manuales de funciones y procedimientos, para que sean adoptados para todo el personal y así obtener eficacia y eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

Blanca Anunziatta Crespo y Coronel Marlon Fernando Suárez Briones-Guayaquil, Enero 2014 en su tesis

“Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”

Es de gran importancia ya que a través de ella potencializará su desarrollo y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de la empresa.

Comentario:

Estos autores quieren decir que al implementarse un Sistema de Control Interno obtendrán un mejor desarrollo y un gran crecimiento empresarial que les ayudara a surgir en este mundo tan competitivo.

Jimena Mercedes Segovia Villavicencio-Quito, Mayo DEL 2011 en su tesis:

“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUGOURMET CIA. LTDA.” Elaborar y presentar una propuesta de un sistema de control interno a la Administración de la Compañía para identificar las

fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Compañía en base a los factores internos y externos así mismo analizar individualmente las unidades operativas y administrativas de la Compañía para identificar riesgos y deficiencias de control.

Comentario:

El autor nos quiere decir que a través de un sistema de control interno podrán identificar los riesgos tanto externos e internos de la empresa y así implementar controles claves para el fortalecimiento y crecimiento de su organización.

Elizabeth Alexandra Moscoso Chiriboga y Ariana de Jesús Echeverría Brito-Guayaquil 2015 en su tesis:

“Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”.

La implementación de un nuevo sistema en la empresa sería de utilidad, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con sus respectivos controles. Existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el producto está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

Comentario:

Estos autores quieren decir que es necesario que implementen un sistema de control interno ya que les ayudara a tener una mejor organización tanto en sus ventas como en sus compras, al mismo tiempo les ayudara a generar mayores ingresos y así crecer como empresa.

Hidalgo y Betancourt (2013). En su estudio, “*Control Interno Como Herramienta Para Mejorar la Gestión de los Inventarios en la Empresa Ciudad Digital, C.A. (PC) ubicada en Valencia, Estado Carabobo*”. Universidad José Antonio Páez – San Diego, Venezuela, se concluye:

De acuerdo al objetivo uno, el cual se basa en diagnosticar la situación actual el manejo y control de los inventarios que presenta la empresa Ciudad Digital, C.A.,

se concluye que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce un descontrol en el manejo de mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los almacenados.

Por otro lado, se concluye con respecto al objetivo dos, que entre los factores que inciden en una adecuada gestión de los inventarios, se tiene que no hay un eficiente proceso de recepción de las mercancías, incidiendo en los registros contables, debido a que los valores de los inventarios que arrojan no son los correctos.

La situación antes planteada se origina, porque la empresa carece de controles internos eficientes y eficaces, ocasionando que la retroalimentación entre los departamentos involucrados (compra y almacén) en las operaciones del inventario no sea idónea, ya que la información que se genera no es adecuada, lo cual no permite la toma de decisiones oportunas.

Es aquí la necesidad de diseñar controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A., los controles adecuados optimizaran el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa, ya que se busca promover eficiencia en los proceso y fluidez de información confiable, controlando y mejorando la operatividad de las actividades relacionadas con el rubro de inventarios; por lo cual, se proponen normas y procedimientos para la optimización de los inventarios, así como controles para la supervisión y monitoreo que se deben llevar a cabo.

Comentario:

La autora manifiesta en su trabajo de investigación que la propuesta de implementar un sistema de control interno es con la finalidad de poder obtener información oportuna y relativamente verídica de la situación financiera en la que se encuentre la empresa y de esa manera satisfacer las necesidades del mercado automotriz.

Lic. CASTILLO, Rency, en su tesis titulada:” Examen del Sistema de Control Interno de las Empresas Agroindustriales Azucareras del Estado Lara de la

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto-Venezuela-2011”,
Concluye que:

Finalmente, el proceso administrativo conformado por las funciones de planificación, organización, dirección y control presenta serias debilidades, en las centrales azucareras.

Por tanto, el control interno no es eficiente para cumplir el propósito fundamental el cual es preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo de allí que se pueda afirmar que la central Rio Turbio presenta deficiencias en el Sistema de Control Interno; a diferencia de la administración de la central.

Rio Turbio y Carora, es decir, no se encuentra operando en forma correcta lo cual imposibilita que el sistema de control interno pueda implementarse y mantenerse debidamente.

COMENTARIO:

En el presente tema de investigación se sugiere mejorar el control interno administrativo, ya que esto fomenta la eficiencia de las operaciones en el logro de las metas, objetivos programados y de tal manera se recomienda realizar análisis de Gestión Administrativa periódicas, con el objetivo de prevenir y detectar irregularidades y fallas administrativas; a fin de disminuir Costos y Gastos en la Organización y a su vez permita fortalecer el Sistema de Control Interno.

Méndez D. Orlando, Año 2012, en su tesis:

“Evaluación de sistemas de control de inventarios por las empresas privadas del Estado Falcón”

El objetivo y fundamento de este trabajo es estudiar la evaluación de sistemas de control de inventario por las empresas privadas del Estado de falcón, a fin de conocer la organización y ejecución del proceso de dirección de la misma, en dicho estudio se llegó a la conclusión de dar a conocer la situación en materia de evaluación y control de inventario implantado por las empresas comerciales del Estado Falcón.

COMENTARIO:

El presente trabajo de investigación tiene similitud con nuestro trabajo de investigación en la variable control de inventarios debido a la importancia en la evaluación del registro de las entradas y salidas de mercaderías, así como la capacitación del personal, ya que las herramientas y equipos son necesarios para ejercer un buen control de los inventarios, siendo la Empresa INGCOPER S.A.C identificada con esta problemática.

A Nivel Nacional

Arqueros G., Nancy, (2012), en su tesis:

“Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control Interno son las siguientes: La realización a tiempo de los pagos a los proveedores, así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del nuevo Sistema de Control Interno.

COMENTARIO:

La autora de este trabajo de investigación manifiesta que gracias al Sistema de Control Interno que se ha implementado, la empresa ha cumplido con sus obligaciones a los proveedores a su fecha, según lo dispuesto por ambas partes y se ha presentado informes a tiempo para saber la situación financiera de la empresa.

Br. Briggith Paima Casique y Br. María M. Villalobos Sevillano (2013) en su tesis:

“Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa AUTONORT TRUJILLO S.A. de la ciudad de Trujillo” Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la

administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

COMENTARIO:

Las autoras de estén trabajo de investigación proponen mejorar el sistema de control interno con la única finalidad de que la empresa u organización cumpla con sus objetivos conjuntamente con el apoyo de todo el personal que la labora dentro de ella, para que así de esa manera incluso pueda generar mayor rentabilidad y porque no decirlo oportunidad de trabajo.

Pierr Lamadrid Cotrina -Chiclayo, 03 de octubre de 2014 en su tesis:
“Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014” a través de este estudio profundo, basado en un análisis real, el mismo que permitirá tomar las decisiones más acertadas a favor de la empresa . A lo que se quiere llegar desarrollando esta tesis es a elaborar una propuesta por la cual la empresa “YaLLegue.com” pueda detectar las distintas carencias con la cuenta y darle la solución de cada una de ellas.

COMENTARIO:

Las autoras manifiestan que, al realizar la propuesta de diseño del sistema de control interno, solo se busca que la empresa pueda tomar mejores decisiones a favor de la empresa tanto financieras como institucionales ya este sistema ayudará a detectar las falencias que hay en cada área y de esta manera la organización cumplirá con las metas propuestas.

Annie M. Cabrera P. y Rosa Z. Díaz C. Chiclayo, 17 de julio de 2017 en su tesis:

“Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016” En la siguiente investigación, se ha determinado como objetivo proponer un sistema de control interno para una mayor eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, debido a que no se lleva un adecuado control en el área de almacén, lo cual genera imprevistos,

insatisfacciones, como por ejemplo que los medicamentos no satisfacen la demanda de los asegurados.

COMENTARIO:

El objetivo de este proyecto de investigación es ayudar a que la entidad en estudio, en este caso el hospital regional de la PNP, tenga un mejor control y gestión de las existencias en almacén de manera que estos estén clasificados para que la localización de cada medicamento sea mucho más rápida y llegue en el momento oportuno a las manos de quien lo necesita o solicita.

Br. Rodríguez Pérez Marisa J. y Br. Torres Saldaña Juan D. (2014) En su tesis:

“Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa famifarma SAC. y su efecto en las ventas año 2014, su objetivo general es determinar cómo la implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías mejorará las ventas; para lo cual primero se realizó un análisis al nivel de las ventas del primer semestre del año y luego se diagnosticó las actividades de control durante los procesos de requerimiento, recepción, verificación, almacenamiento y dispensación; presentando la información recopilada mediante guías de entrevista, cuestionarios y hojas de registro de datos, las cuales sirvieron para hallar una serie de deficiencias y, su impacto en la empresa en especial en las ventas.

COMENTARIO:

Los autores de este trabajo de investigación manifiestan la importancia de un control de inventarios con análisis de la demanda, debido a que el control de inventarios va a permitir realizar una gestión eficaz realizando una planificación constante y minimizando costos de almacenaje, mejorando la competitividad y administración de la empresa.

Russell Grods Rodríguez de la Cruz y Lucía Isabel Vega Dávila -Chiclayo, 19 de agosto (2016) en su tesis:

“Diseño de un sistema de control interno en la empresa “A & B REPRESENTACIONES SRL” con el fin de mejorar los procesos operativos -

periodo 2015” El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la información brindada por el auxiliar contable para lo cual se ha tenido que analizar cuál es el nivel de las variables de estudio y su interrelación, para luego sustentar en forma concisa las conclusiones y recomendaciones con las cuales pueden mejorar el manejo de sus procesos por cada área que cuenta. La muestra esa constituida por la parte administrativa y operativa de la empresa. El enfoque es cualitativo; se aplicó tanto entrevista y cuestionario de control interno, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada.

Comentario:

Los autores con su trabajo de investigación buscan evaluar el control interno de la empresa con la finalidad de obtener un análisis de cada uno de los riesgos de la organización y de esta manera tener un mejor control de los bienes que posee la empresa y porque no decirlo salvaguardar sus activos.

Castro Cabrera Carmen Mariela & Villar Quiroz Sara María-Trujillo (2012) en su tesis:

“Propuesta de implementación del sistema de control interno de la empresa DARYZA SAC Sucursal Trujillo para mejora de la gestión empresarial” Utilizo el diseño de contrastación para la investigación descriptiva transversal, retrospectiva, con una población de 8 personas. Al evaluar y tratar en el desarrollo de la propuesta del sistema de control interno, se concluye que contar con un sistema de control interno para DARYZA SAC permite obtener resultados eficientes; así mismo se ha comprado que dicho sistema ayuda a disminuir deficiencias administrativas. El manejo del control interno en las empresas es una parte prioritaria para evitar errores, fraudes y a su vez influirá para realizar una auditoría posterior con ventajas concurrentes.

Comentario:

En su trabajo de investigación las autoras buscan implementar un sistema de control interno con el fin de mejorar la gestión empresarial de DARYZA SAC que permita tener resultados satisfactorios para disminuir las falencias que se puedan

encontrar en la organización y ayudar a que estas sean eliminadas y mejorar los procesos de operativos de la empresa.

Hemeryth Charpentier Flavia & Sánchez Gutiérrez Jessica Margarita, en la universidad Antenor Orrego- Trujillo(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 ciudad de Trujillo-2013” Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la Gestión de los Inventarios. La conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

Comentario:

En este trabajo de investigación las autoras manifiestan que gracias al sistema de control interno implementado las actividades y el manejo de los inventarios en almacén mejoro de manera significativa dado que la distribución de los productos se hace de manera eficiente y eficaz.

A Nivel local

Liliana Hernández Medina y Nancy Janina Zegarra Jumanga en su tesis:

“Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL-2016”; Universidad Peruana Unión, Tarapoto, marzo de 2017. La investigación desarrollada está referida a la necesidad de contar con un sistema de control de inventario con la finalidad de optimizar la gestión en la empresa la misma que adolece de mecanismo de control para las operaciones que realiza ya que se encuentra con problemas financieros y administrativos que afectan a la organización y que impiden obtener resultados favorables.

Comentario:

Las autoras en este trabajo de investigación proponen implementar el sistema de control interno de inventarios con la finalidad de que los procesos de la empresa mejoren y tengan un mejor control al realizar sus operaciones diarias y que los problemas financieros sean atendidos de manera eficiente y de esa manera obtener buenos resultados para la empresa.

Gerson Lozano Valqui y Juan José Tenório Aguinaga en su tesis:

“Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa corporación selva verde s.a.c. año 2016”; Universidad Peruana Unión, Tarapoto, febrero de 2017. La investigación se desarrolló bajo el Marco integrado de control interno para Latinoamérica (Micil). Este sistema es aplicable a las medianas y pequeñas organizaciones, considerando los recursos humanos, como también los materiales financieros y tecnológicos administrados; evitando de esa forma los procedimientos complicados para las operaciones de la empresa. Bajo esta premisa, la investigación tuvo como objetivo evaluar el sistema de control Interno en el área de logística de la empresa constructora Selva Verde S.A.C. San Martín - Perú, en el periodo 2016. Se utilizó el tipo de investigación denominado diagnóstico de diseño no-experimental; para el diagnóstico se hizo una entrevista al encargado de la empresa, lo cual permitió responder a los objetivos planteados.

Alva Rodríguez, Raúl Edgardo Trujillo (2013) en su tesis:

“aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión del área logística de la empresa constructora Consorcio F & F Contratistas generales S.A.C” Universidad Nacional de Trujillo, La investigación fue de tipo descriptiva y el diseño de una sola casilla; consiste en seleccionar la muestra sobre la realidad problemática que se desea investigar. Las conclusiones que se obtuvieron fueron diversos como, que la implementación de un sistema de control interno sobre la función logística de la empresa Constructora Consorcio f&f Contratistas Generales s.a.c. permite conseguir mejores resultados financieros, toda vez que ejerza un control estricto sobre la función logística en sí, a los procesos técnicos, simplificándolos y racionalizándolos, con el consiguiente ahorro de los recursos monetarios.

Comentario:

El autor de este trabajo de investigación busca corregir las malas gestiones del área de logística, y verificar que se cumplan con los requerimientos que la empresa para lograr satisfacer y cumplir con las actividades que realiza la empresa y obtener buenos resultados financieros.

Bach. Choquehuanca Catán Matilde Haydeé- Jaén (2016) en su tesis:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES LUCS EIRL EN LA CIUDAD DE JAÉN – 2015 el objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL. Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad, en tal sentido consideramos importante que las empresas deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas.

1.3. Teorías relacionadas al tema**1.3.1. Sistema de Control Interno:**

Jimeno (2014), 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.

Definición de Control Rodrigo, Estupiñan (2014). “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.”

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.

El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Objetivos del control interno:

Prevenir fraude, descubrir robos y malversaciones. Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna. Localizar errores administrativos, contables y financieros. Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión. Promover la eficiencia del personal. Detectar desperdicios de material innecesario que existe dentro de la empresa ya sea de material, tiempo, etc.

Principios del control interno:

Separación de funciones de operación, custodia y registro de dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad. El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión. La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

Importancia del Control Interno:

Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

Tipos de Control interno:

- A) Control Interno Contable:** Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.
- B) Control Interno Administrativo u Operacional:** No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones.
- C) 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.

1.3.2. Gestión Operativa de Inventarios:

Gestión de Inventarios:

(Goldratt, Nelson 1990).“ Es el conjunto de mecanismos que puede utilizar la dirección que permiten aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la organización sea coherente con los objetivos de esta”.

La Gestión de Inventarios es una mezcla de decisiones locales con objetivos globales de la compañía, siendo el control una parte del sistema de información que responde a una de las preguntas gerenciales más candentes: ¿Cómo medir objetiva y constructivamente el desempeño local pasado?

(Amatt D, 1915). Se entiende por Gestión de Inventarios, 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. 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.

Función de los inventarios Es importante mencionar que los inventarios son vitales para la salud de la empresa, por lo tanto su función es vital ya que:

- Ayuda a la independencia de la relación operación – continuidad de las variaciones de demanda.
- Determina condiciones económicas de aprovisionamiento.
- Determina las óptimas secuencias de operaciones. Hace uso óptimo de la capacidad productiva.

Los inventarios de acuerdo a las características físicas de los objetos a contar, pueden ser de los siguientes tipos:

- Inventarios de materia prima o insumos:** Son aquellos en los cuales se contabilizan todos los materiales que no han sido modificados por el proceso productivo de la empresa. Inventarios de materia semielaborada o productos en proceso: Como su propio nombre lo indica, son aquellos materiales que han sido modificados por el proceso productivo de la empresa, pero que todavía no son aptos para la venta.
- Inventarios de productos terminados:** Son aquellos donde se contabilizan todos los productos que van a ser ofrecidos a los clientes, es decir que se encuentran aptos para la venta.
- Inventarios de materiales:** para soporte de las operaciones, o piezas y repuestos: son aquellos donde se contabilizan los productos que aunque no forman parte directa del proceso productivo de la empresa, es decir no serán colocados a la venta, hacen posible las operaciones productivas de la misma, estos productos pueden ser: maquinarias, repuestos, artículos de oficinas, etc. Inventario físico.

Se da el nombre de inventario de mercancía a la verificación o confirmación de la existencia de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa. En realidad, el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para

confrontarla con la existencia anotada en los ficheros de existencias o en el banco de datos sobre materiales.

Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico porque se trata de una estadística física o palpable de aquello que hay en existencia en la empresa.

El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del periodo fiscal de la empresa, para efecto de balance contable., el inventario se hace en toda la empresa; en la bodega, en las secciones, en el depósito, entre otras.

El inventario físico es importante por las siguientes razones:

- a) Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias en las FE y las existencias físicas (cantidad real en existencia). - Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.
- b) Proporciona la aproximación del valor total de las existencias (contables), para efectos de balances, cuando el inventario se realiza próximo al cierre del ejercicio fiscal.

El manejo de inventarios ha llegado a la cumbre de los problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad. Si se mantienen inventarios demasiado altos, el costo podría llevar a una empresa a tener problemas de liquidez financiera, esto ocurre porque un inventario "parado" inmoviliza recursos que podrían ser mejor utilizados en funciones más productivas de la organización,

Además, el inventario "parado" tiende a tornarse obsoleto, a quedar fuera de uso y corre el riesgo de dañarse.

Por otro lado, si se mantiene un nivel insuficiente de inventario, podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, lo cual genera reducción de ganancias y pérdida de mercado, al no afirmar la confiabilidad de los clientes en la capacidad de reacción de la empresa, ante las fluctuaciones del mercado.

Es vital para toda empresa, industria y comercio llevar inventarios sanos, ya que esto garantizará una mayor confiabilidad en el proceso diarios de movimiento de sus productos dentro de los almacenes.

Gestión Operativa:

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tienen una notable influencia en cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios. Asimismo, la gestión operativa influye en los procesos de capacitación del personal, las relaciones entre los circuitos organizativos y la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

En línea con sus ámbitos de actuación, las principales funciones de la gestión operativa son:

Control de inventarios

El autor Moya, M. (2010). En su libro titulado “**Control de Inventarios Investigación de Operaciones 4**”, nos señala que el control del inventario es uno de los aspectos de la administración que la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin tenerse registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

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. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases, y los inventarios en tránsito.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo

contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

Aguirre, J. (2014). En su libro titulado “**Sistema de Costeo La asignación del costo total a productos y servicios**”, explica que los métodos de valuación de inventarios se aplican al momento de costear los consumos de inventarios, salidas o ventas de materiales, productos terminados, mercancías o bienes para la venta.

La base de aplicación de estos métodos de valuación son los costos reales o los costos predeterminados, bajo un procedimiento de manejo operativo de inventarios en forma permanente.

Horngren, C. y Oster, G. (2014). En su libro titulado “**Contabilidad de Costos: Un enfoque Empresarial**”, explica que la compañía del sector de manufactura compra materiales y componente y los convierten en diversos productos terminados. Por lo general esta empresa tiene uno o más de los siguientes tres tipos de inventarios:

Inventario de materiales directos: Materiales directos en existencias, listos para el proceso de fabricación (por ejemplo, chips de computadora y los componentes necesarios para fabricar teléfonos celulares.

Inventario de productos en proceso: Productos parcialmente elaborados pero que aún no se terminan (por ejemplo, teléfonos celulares en diversas etapas antes de ser acabados por completo en el proceso de manufactura). También se le conoce como producción en proceso.

Inventario de productos terminados: Los productos (por ejemplo, teléfonos celulares) acabados pero que aún no se han vendido.

Las compañías del sector de comercialización compran productos tangibles y después los venden sin cambiar su forma básica. Solo mantienen un tipo de inventarios, que son los productos en su forma original, llamado inventario de mercancías.

El autor **Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2014)**. En su libro titulado **“Fundamentos de Administración Financiera”**, señala que en algunas industrias el proceso de producción se presta a un control de inventarios, la idea es que los inventarios se adquieran e inserten en la producción en el momento preciso en que se requieren. Entonces la filosofía administrativa de este sistema se centra el tomar inventario del proceso de producción conforme se vaya necesitando, en vez de suministrarlo a medida que se vaya produciendo. Esto requiere un sistema muy preciso de información de producción e inventarios, compras demasitados eficiente, proveedores muy confiables y un método efectivo de manejo de inventarios. Si el inventario de materias primas y el inventario en tránsito nunca pueden reducirse a cero la idea del inventario exige un control sumamente riguroso para reducir los inventarios.

Pérez, M. y Bastos, A. (2006). En su libro titulado **“Introducción a la gestión de stock: el proceso de control, valoración y gestión de stocks”**, señala que los inventarios se crean con la finalidad de servir a los clientes y de permitir flujo productivo. Por esta razón la empresa se ve en la necesidad de disponer de una cantidad conveniente de mercaderías (stocks) que las posibles oscilaciones relativas de la demanda y al plazo de entrega de los proveedores principalmente.

Los pedidos formulados por los proveedores llevan siempre aparejados unos costes fijos, que reducen proporcionalmente el volumen de mercancía adquirida. Es en este momento cuando los inventarios son útiles porque se compra más de lo que se necesita, con el propósito de beneficiarse de estos pedidos de mayor tamaño. Sin embargo, no se deben rebasar determinados límites, no solo por la capacidad de almacenamiento de los depósitos, sino por las variaciones que afectan a sus costes.

Para el para recordar y servir como cualquier evidencia que a veces puede causar confusión, así como la pérdida de beneficios debido a la lentitud de la productividad y un flujo perjudicial del sistema, aunque el método no requiere mucho esfuerzo o conocimiento en herramientas tecnológicas.

Botas, S. (2014). En su libro “**Gestión Empresarial Rentable**”, sostuvo que el empresario difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que el mismo se ha asignado: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del dinero, trámites bancarios, legales, contables y administrativos. Ocupa su tiempo más en cuestiones operativas o tácticas que en labores de orden estratégico.

Esto muchas veces ocurre porque debe enfocarse en generar dinero y apagar incendios ahora. Simplemente controlar el stock o inventario no produce beneficios inmediatamente.

En todos los negocios resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre la rentabilidad.

El objetivo de contar con registros de inventario no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, o porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar nuestro balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción y aumentar la liquidez. Para eso hay que mantener un nivel de inventario óptimo y, comenzar a utilizar la tecnología, simplifica las tareas de control de stock con la consecuente disminución de gastos operativos.

Los programas de cómputo son excelentes, sin embargo, el que estén bien estructurados no nos garantiza que vayan a cubrir nuestras necesidades de información, si no los alimentamos con información real y constante.

En el caso de las microempresas recomiendo la utilización de una de las herramientas más sencillas, pero más poderosas que la tecnología actual nos ha brindado: la hoja de cálculo.

El problema en cuanto a la cuantificación de los inventarios puede ser tan grande o tan pequeño como nuestra gama de productos.

No necesariamente una gama de productos extensa implica problemas grandes, lo que sí complica la operación de nuestro negocio es una gran gama de productos dentro de la materia prima, es decir, si vendemos pizzas, pero también vendemos sushi, tortas, pastas, helados, pollo y comida internacional, entonces nos enfrentamos con una diversificación excesiva que nos obliga a tener un inventario demasiado alto.

Pereira, E. (2014). En su libro “**Pequeña y Mediana Empresa**”, indica que un sistema de control de inventario es el mecanismo dentro de una empresa que se utiliza para la gestión eficiente de la circulación y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información relacionado. Los distribuidores de productos tienen acceso a los programas de software de base tecnológica que ayudan a optimizar el control de inventario, lo cual es crítico para lograr el éxito empresarial. Llevar los productos a los clientes a tiempo y en la forma menos costosa posible son los objetivos principales de un sistema de control de inventarios.

Asegurarse de que El resultado obtenido será el coste por actividad.

Eficiencia de la producción: Depende de la institución, del sistema productivo en su conjunto. Es la eficiencia con que la organización produce bienes y servicios y los pone a disposición de los profesionales.

Begoña, P. y Aguilar, A. (2014). En su libro “**Contabilidad de costes y de gestión: un enfoque práctico**”, explica que la eficiencia de la mano de obra mide en términos cuantitativos, la realidad de un factor con respecto a su mejor resultado posible, es decir, la relación entre el resultado alcanzado a aplicar ese factor y su posible mejor aprovechamiento.

Los factores básicos que inciden, en particular, en la eficiencia de la mano de obra son: la política de inversiones, la racionalización de la organización productiva, la

mejora de la tecnología, la programación empresarial de la producción, el clima y la situación de las relaciones laborales, las condiciones y la calidad de vida del trabajo, la política salarial. La cualificación y la adaptación de la mano de obra.

Martínez, O. (2014). En su artículo “**Eficiencia Administrativa**”, sostuvo que la eficiencia es empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingresos y gastos.

En palabras más aplicadas a nuestra profesión, consiste en el buen uso de los recursos. En lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios, "eficiente" será aquel grupo que logre el mayor número de bienes o servicios utilizando el menor número de insumos que le sea posible. Es quien logra una alta productividad en relación a los recursos que dispone.

Eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia de las personas u organizaciones: “Costo “y “Tiempo “.

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida, la implementación de un sistema de control interno, contribuiría a mejorar la gestión operativa en los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande – 2018.

1.5. Justificación e Importancia

El presente trabajo de investigación se justifica, porque buscamos conocer de qué manera influye el control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande.

Los inventarios de autopartes (materiales, herramientas, maquinarias y equipos) representan para la empresa, una de las partidas de mayor importancia en la composición de su activo y la más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia, pérdidas no justificadas en los mismos o atraso en las operaciones normales de la organización, razón por la cual requieren de una atención muy especial, ya que de su buena y sana administración depende en gran medida el éxito en la empresa materia de estudio.

Es por eso que antes de elaborar el presente estudio, verifique si cuentan con un sistema de control interno operativo en los almacenes en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz; por lo que creí necesario llevar cabo la presente investigación, con el objetivo de Implementar un sistema de control operativo para mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.

Al implementar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa en mención, se fortalecerá la gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la empresa; así mismo, ayuda mucho al momento de hacer los respetivos pedidos a los proveedores desarrollando esta labor con mayor eficiencia y eficacia de manera que ayude así a la empresa no llenarse de stock innecesario.

Hoy en día los inventarios no son solamente un activo que debe ser registrado contablemente, sino que también son un activo importante que permiten a las organizaciones conseguir el nivel de servicio deseado o esperado para sus actividades y consumidores, teniendo en cuenta esto, la correcta gestión de los mismos puede hacer que se vean como aliados financieros o al contrario como un fuerte dolor de cabeza. “Una de las razones por la que este tema recibe especial atención es porque en muchas empresas representan un alto porcentaje del capital invertido (por lo general entre 20 y 40%)” (Muñoz, 2009, p.145).

Finalmente es importante la presente investigación porque va a servir a los estudiantes y a los futuros investigadores como marco orientador para trabajos similares. Esencialmente, este estudio servirá como un aporte a la empresa

Autopartes Ranulfo Díaz, ya que vera reflejado en la rentabilidad de su negocio el contar con un eficiente control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la citada empresa.

1.6. Hipótesis

La implementación de un sistema de Control Interno si permitirá mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) **Diagnosticar** la situación actual del sistema de control interno operativo de los almacenes para identificar los puntos críticos de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.
- b) **Analizar** la gestión de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.
- c) **Elaborar** un sistema de control operativo de los almacenes en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipos de investigación:

La presente investigación es de tipo descriptivo - propositiva.

Descriptiva: Porque comprende la descripción, interpretación y composición de la gestión operativa de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz.

Propositiva: Porque después de observar y hacer un análisis de la realidad problemática de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz – Bagua Grande, se realizó la elaboración de un modelo de control de inventarios como alternativa de solución a la problemática encontrada y de esa manera ayudar que la empresa logre sus objetivos.

2.1.2 Diseño de la investigación:

Nuestro diseño de investigación es no experimental porque no se manipuló las variables, sino que se recolectó los datos directamente de la empresa a través de las técnicas adecuadas para luego procesar la información y llegar a las conclusiones que permitieron aceptar o rechazar la hipótesis.

Los antecedentes son las fuentes principales como referencias bibliográficas y trabajos de investigación, que sirven para argumentar acerca de la realidad problemática existente, se comprobó la necesidad de creación de una propuesta de solución que es la Implementación de Control Interno de Inventarios, teniendo en cuenta los objetivos trazados y la base teóricas. El diseño que se utilizará es el siguiente:

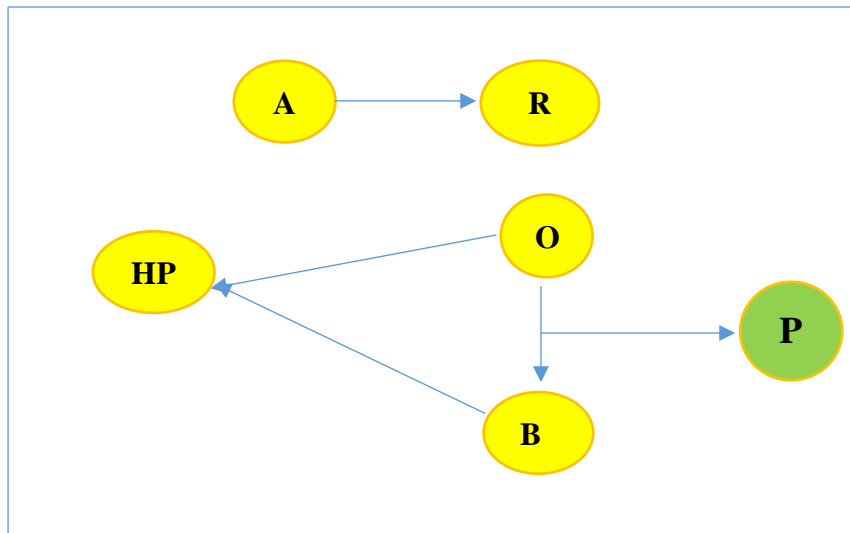


Figura 1: *Diseño de investigación*
Fuente: *Elaboración propia*

Dónde:

A = Antecedentes

RP = Realidad Problemática inicialmente observada, argumentada con antecedentes internacionales, nacionales y locales

O = Objetivos

BT = Bases Teórico – Científicas (control de inventarios- administración)

HP = Hipótesis

P = Propuesta de solución.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores que laboran en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz - Bagua Grande. Para la determinación utilizamos una muestra sumatoria simple representativa de la población de estudio.

La población de la presente investigación la constituye la totalidad de los trabajadores de Autopartes Ranulfo Díaz - Bagua Grande los cuales en su conjunto suman 5 demostrado de la siguiente manera:

Tabla 1: Población de la investigación

| Cargo | Cantidad |
|-------------------------|----------|
| Gerente / Administrador | 01 |
| Contador | 01 |
| Asistente Contable | 01 |
| Ventas | 02 |
| TOTAL: | 05 |

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra:

Por ser la población poco significativa se tomará la totalidad de los trabajadores que laboran en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz - Bagua Grande.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Tabla 2: Variables de investigación

| VARIABLE INDEPENDIENTE | VARIABLE DEPENDIENTE |
|---|--|
| Control Interno | Gestión operativa de Inventarios |
| Pino (2013), "la variable independiente es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado que provocan o no cambios en las otras variables". | Según, (Ayasta, et al. 2015). Definen la variable dependiente como fenómeno que se intenta explicar, es el efecto o consecuencia. |

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 3: Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TECNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS |
|--|--|--------------------------|--|
| INDEPENDIENTE Sistema de Control Interno | Sistema Control Operativo | Planes operativos | Técnica Observación/ Entrevista / Análisis documental/ Entrevista / Instrumento Guía de observación Cuestionario estructurado de entrevista Ficha de análisis documental |
| | Sistema Control Organizacional | Supervisión | |
| | Sistema Control Contable | Cuestionario de control | |
| | Control Interno Administrativo | Nivel de riesgos | |
| DEPENDIENTE Gestión Operativa de Inventarios | Almacenamiento | Codificación seguridad | |
| | Procesos de entradas y salidas | Stocks mínimos y máximos | |
| | Satisfacción de los clientes o demanda | Cumplimiento de pedidos | |

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas:

Las técnicas que se utilizaron para la presente investigación son los siguientes:

La observación: Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, con el interés de descubrir la

importancia de aquello que se observa, por lo tanto a través de una minuciosa observación en el control de inventarios en el área de almacén logramos determinar los puntos débiles en que está fallando la administración de la empresa

La entrevista: Ésta técnica nos permitió una interacción y diálogo entre el investigador y el personal de la empresa, que se aplicó para obtener los datos de los dominios de la variable independiente Implementación de un Sistema de Control Interno y dependiente Gestión Operativa de Inventarios dirigida al: Gerente y propietario de la empresa y Contador de la empresa.

2.4.2. Instrumentos:

La guía de observación

Guía de observación es un instrumento que verifica el desempeño y actitudes relacionada a la ejecución de una actividad.

La guía de entrevista

Se trata de una lista de asuntos temáticos y áreas generales, objeto necesario de interacción verbal que el entrevistador sistematiza con cometido principal: organizar los temas sobre los cuales se hizo las preguntas de entrevista. La guía solo debe de apoyar al entrevistador en el recordatorio de los principales asuntos que deben ser cuestionados frente al interlocutor.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos:

Esta información es fundamentalmente importante para determinar el nivel de eficiencia de los procesos en el control del almacén y su incidencia en Gestión Operativa de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz - Bagua Grande. Después de haber aplicado la técnica de observación y la entrevista, se procedió a procesar, analizar e interpretar la información. Los resultados que se obtuvieron nos permitieron corroborar la hipótesis planteada.

Para analizar los datos de la investigación, se empleará el programa del SPSS Versión 24.0 (paquete estadístico de ciencias sociales) con el cual se hará el análisis estadístico de los datos recolectados.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado por la autora del mismo y no es copia de otros trabajos de investigación existentes, excepto por haber tomado como referencia, algunos datos de tesis ya existentes y libros de autores relacionados con el tema de investigación.

La investigación es tomada con responsabilidad y sensatez por el investigador, y que de esta forma el producto del trabajo sea leal y de acuerdo a los valores éticos y morales que definen a un profesional.

2.7. Criterios de rigor científico

Tabla 4: *Criterios de rigor científico*

| Criterios | Características éticas del criterio |
|---------------------------|---|
| Confidencialidad | Se aseguró la protección de la identidad de la institución y las personas que participaron como informantes de la presente investigación. |
| Objetividad | El análisis de la situación que se encontró se basa en criterios técnicos e imparciales. |
| Originalidad | Se citó las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual. |
| Veracidad | La información que se mostró es verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta. |
| Derechos Laborales | La propuesta de solución propicio el respeto a los derechos laborales en la entidad de estudio. |

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados (Tablas y Figuras)

Tabla 5: Estrategias llevadas a cabo por la Gerencia General en el Área de Almacén

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

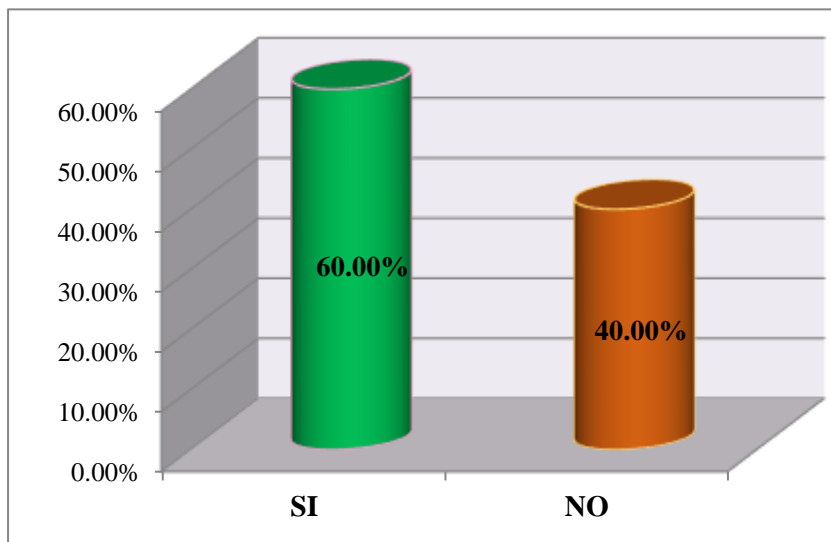


Figura 2: Estrategias en el área del almacén

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que si son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la gerencia general en el área de almacén, mientras que el 40% restante opinaron que no. Hay que resaltar que las estrategias diseñadas y aplicadas por la gerencia general no son para todos la apropiada ya que no se aprecia una eficiente gestión en el área de almacén, porque dos de los encuestados opinaron que no son apropiadas.

Tabla 6: *Conocimiento de la Estructura Organizacional y funciones en el Área de Almacenes*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

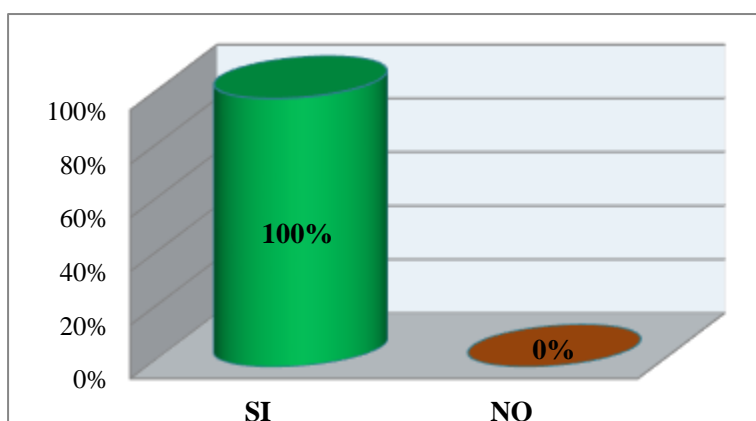


Figura 3: *Conocimiento sobre estructura organizacional área del almacén*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Con respecto al Nivel de conocimiento de la Estructura Organizacional del área de almacenes por parte del personal a cargo de los almacenes es muy buena, siendo el 100% los que conocen la estructura organizacional y donde están ubicados en dicha estructura.

Tabla 7: *Problemas de Coordinación entre los Diferentes Departamentos Involucrados con el Almacén*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| Totales | 5 | 100% |

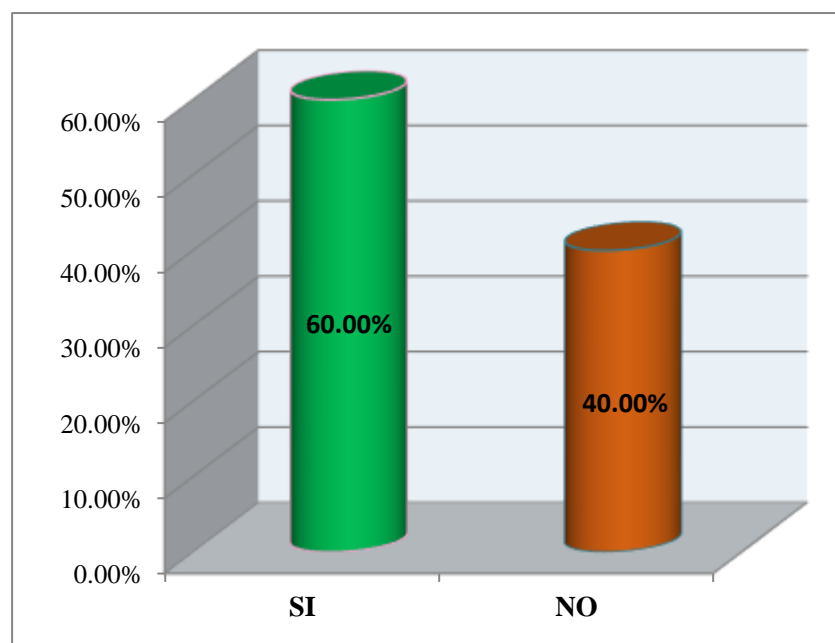


Figura 4: *Coordinación entre Departamentos del Almacén*
Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que si se presentan en la empresa problemas de coordinación entre los diferentes departamentos involucrados con el almacén, mientras que el 40% restante opinaron lo contrario. Es importante resaltar que si se presentan problemas de coordinación entre los diferentes departamentos involucrados con el almacén, porque la mayoría dijo que si, esto debido a una falta de coordinación, ya que esto constituye un elemento fundamental para realizar un buen trabajo y cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 8: *División de Labores y Responsabilidades*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| Totales | 5 | 100% |

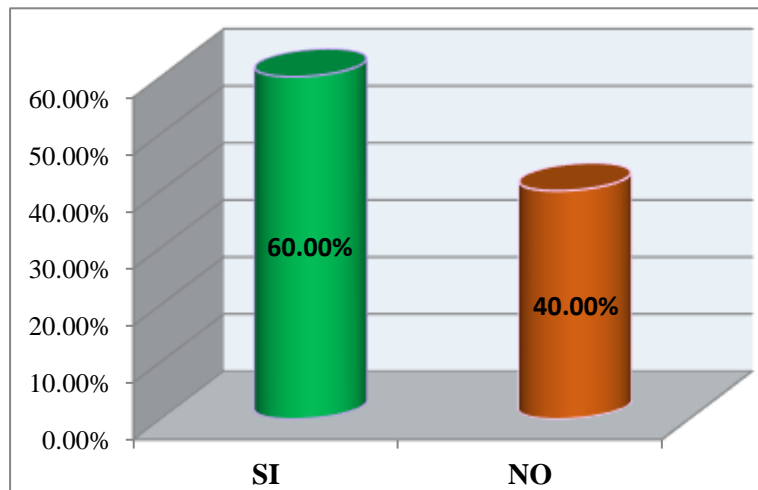


Figura 5: *División de Labores y Responsabilidades*
Fuente: *Elaboración propia*

Análisis e Interpretación

Se observa que el 60% de los encuestados respondieron que si la división de labores y responsabilidades es acorde con el tipo de organización, mientras que el otro 40% restante opinaron que no. Hay que resaltar que la división de labores y responsabilidades tiene que ser acorde con el tipo de organización, ya que así el trabajador se desempeñara mejor en su área y hará un trabajo eficiente para lograr los objetivos de la empresa.

Tabla 9: Definición de Puestos de Trabajo en el Área de Almacén, Responsabilidades y Autoridad de los mismos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| Totales | 5 | 100% |

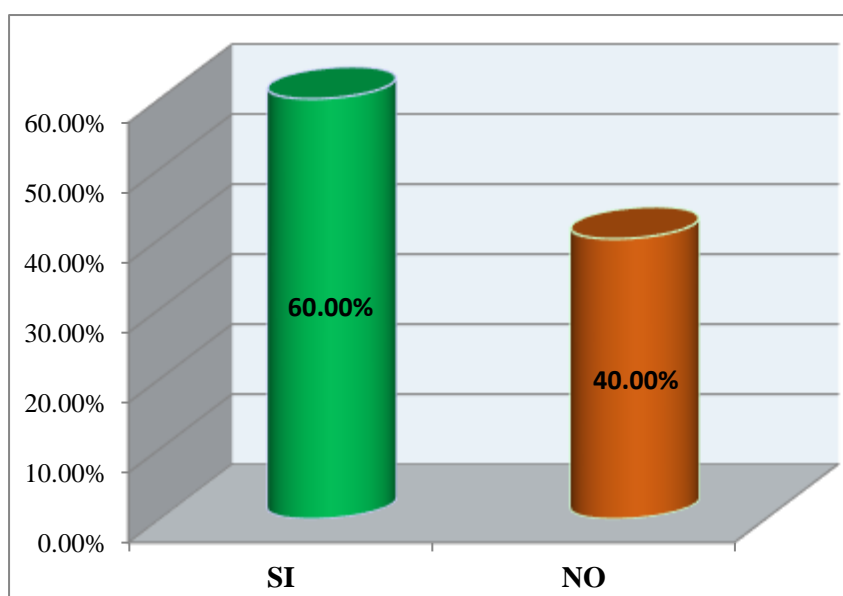


Figura 6: Puestos de Trabajo en el Área de Almacén
Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que si están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos, mientras que el 40% restante opinaron lo contrario. A través de este resultado se constata que no están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos, esto quiere decir que no existe una buena división de trabajo en a la empresa.

Tabla 10: Normas y Procedimientos del personal del Área de Almacén

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

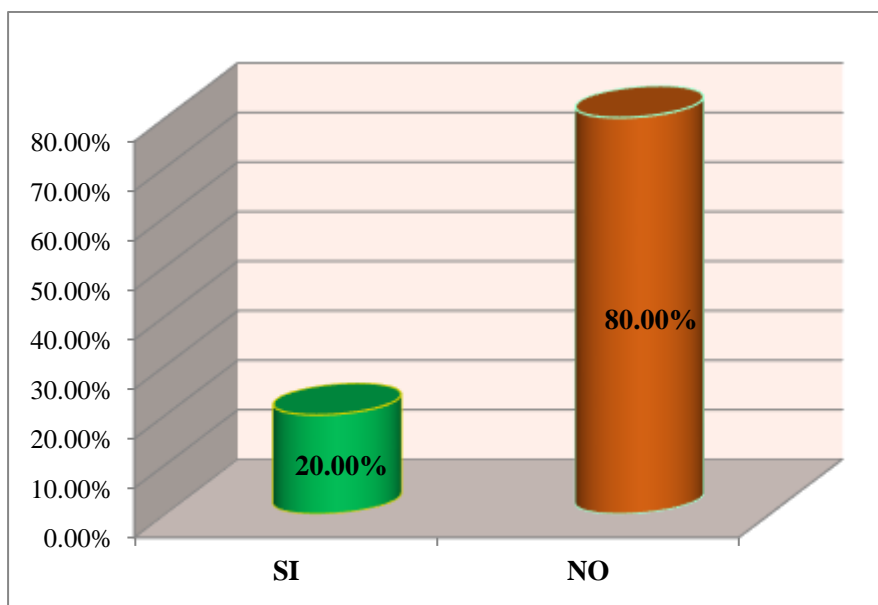


Figura 7: Normas y Procedimientos del personal del Área de Almacén
Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 20% de los encuestados respondieron que si existen normas y procedimientos sobre la función del personal del área de almacén, mientras que el 80% restante opinaron que no. A través de este resultado se constata que no existen normas y procedimientos sobre la función del personal del área de almacén, porque la mayoría opino que no, es por ello que el personal no tiene conocimiento de las normas y procedimientos de su área, por ende no hay un buen desempeño en su área.

Tabla 11: Políticas Definidas que Guíen todas las Actividades en los Almacenes

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

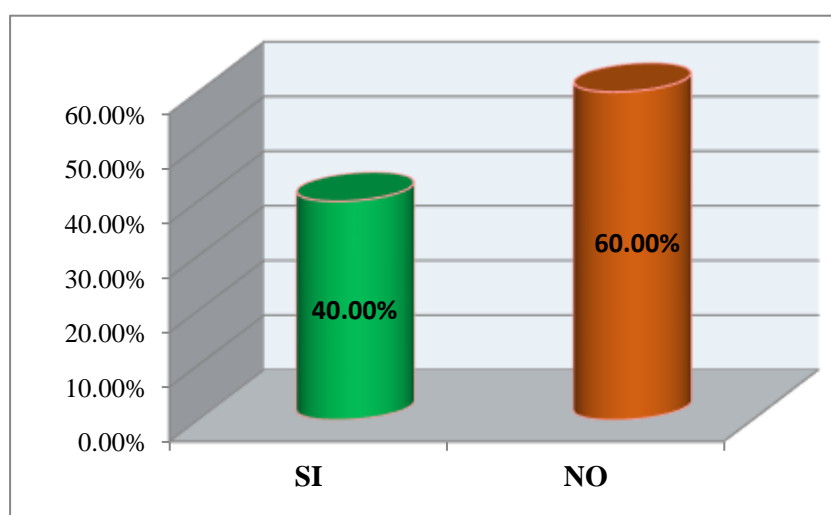


Figura 8: Políticas Definidas que Guíen todas las Actividades en los Almacenes

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si existen políticas definidas que guíen todas las actividades en los almacenes, mientras que el 60% restante opinaron lo contrario. A través de este resultado se constata que no existen políticas definidas que guíen todas las actividades en los almacenes, porque la mayoría opinó que no, es por ello que el personal no tiene conocimiento de las políticas de la empresa.

Tabla 12: *El registro Contable del Inventario se Realiza de Manera Oportuna*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

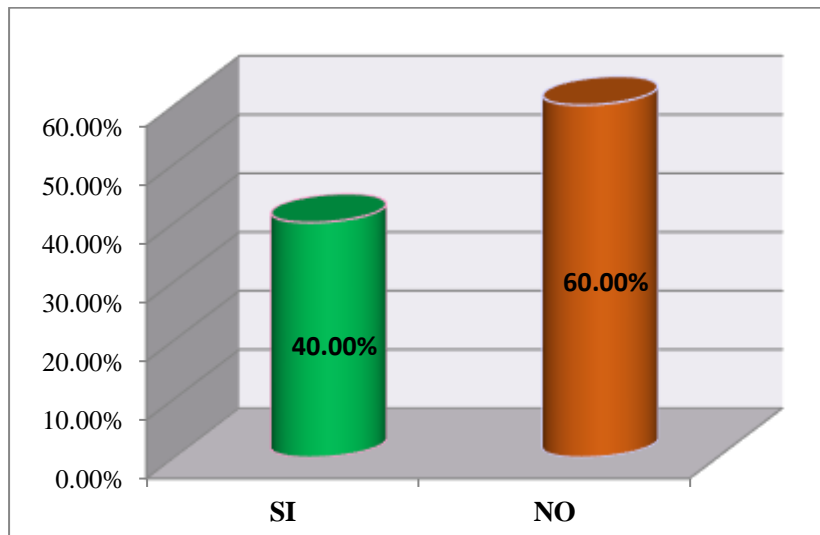


Figura 9: *El registro Contable del Inventario se Realiza de Manera Oportuna*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si consideran que el registro contable del inventario se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre la información necesaria que soporte dicho registro, mientras que el otro 60% restante opinaron que no. Es importante resaltar que el registro contable del inventario se debe realizar de manera oportuna y con una documentación que suministre la información necesaria que soporte dicho registro, para que exista mejor control de los materiales de construcción y así poder llevar un buen control.

Tabla 13: *Se Especifica en los Informes de Recepción los Faltantes y Sobrantes de Materiales*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

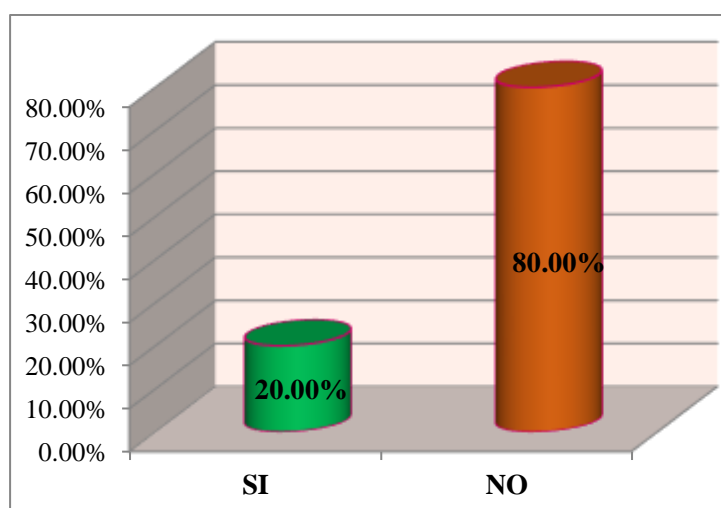


Figura 10: *Informes de Recepción los Faltantes y Sobrantes de Materiales*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 20% de los encuestados respondieron que si especifican en los informes de recepción los faltantes y sobrantes de materiales, mientras que el 80% restante opinaron que no. Hay que resaltar que a través de este resultados se puede ver que existe deficiencia en la gestión de los documentos relacionados con los informes de recepción, por eso la mayoría del personal de almacén desconoce cuáles son las cantidades por cada tipo de material que existen en el almacén.

Tabla 14: Nivel de Capacitación del Personal de Almacenes

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

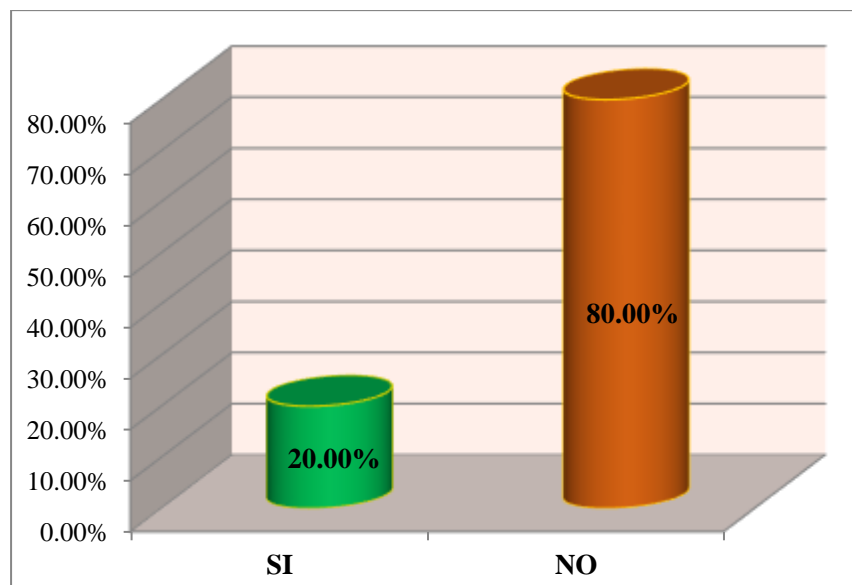


Figura 11: Nivel de Capacitación del Personal de Almacenes

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 20% de los encuestados respondieron que si existe un programa de entrenamiento que mejora las capacidades del personal de almacén, mientras que el 80% restante opinaron lo contrario, por lo que asumen no estar debidamente capacitados para realizar su trabajo. A través de este resultado se constata que no existe un programa de entrenamiento que mejora las capacidades del personal de almacén, por ello el desconocimiento, la deficiencia en el control de materiales en dicha área, ya que la mayoría opino que no.

Tabla 15: *El Control Eficiente de Inventarios a través de la Distribución de Tareas Beneficiará la Gestión*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

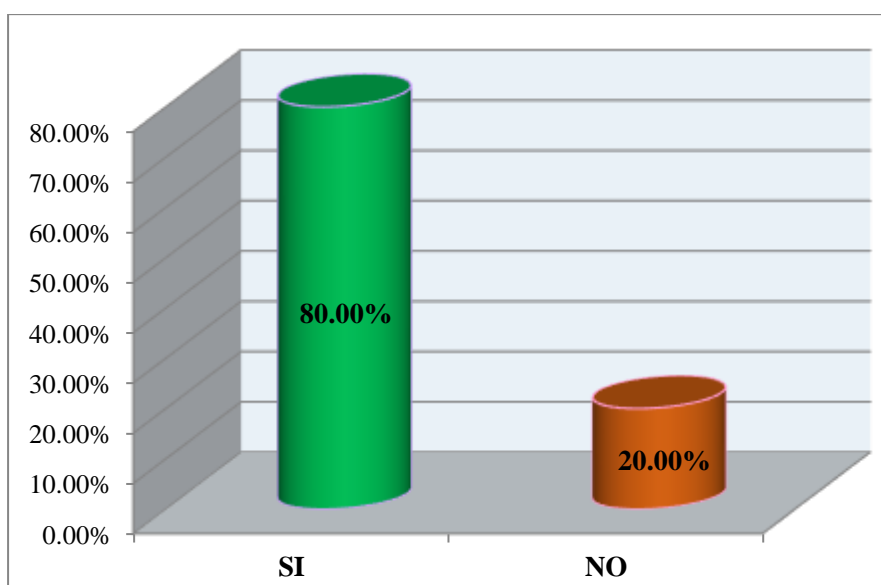


Figura 12: *Control Eficiente de Inventarios Distribución de Tareas*
Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que el control eficiente de inventarios a través de la distribución de tareas si beneficiará la gestión de la empresa, mientras que el 20% restante opinó que no beneficiará. Es importante resaltar que el control eficiente de inventarios a través de la distribución de tareas beneficiara la gestión de la empresa, para ello se debe llevar un buen control de materiales y así poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 16: *Personal que se Identifica con los Objetivos de la Empresa*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

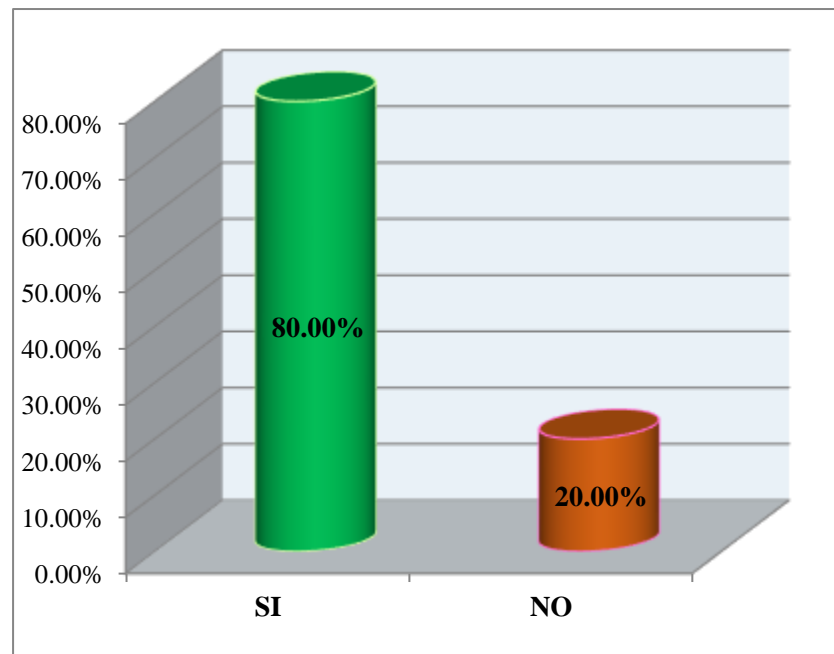


Figura 13: *Personal que se Identifica con los Objetivos de la Empresa*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que el personal si se identifica con los objetivos de la empresa, mientras que el 20% restante opinaron lo contrario. Es importante resaltar que el personal se debe identificar con los objetivos de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos. La mayoría de los encuestados opino que si se identifican con los objetivos de la empresa.

Tabla 17: Planes de Incentivos, Premios y Oportunidades de Ascenso para el Personal

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

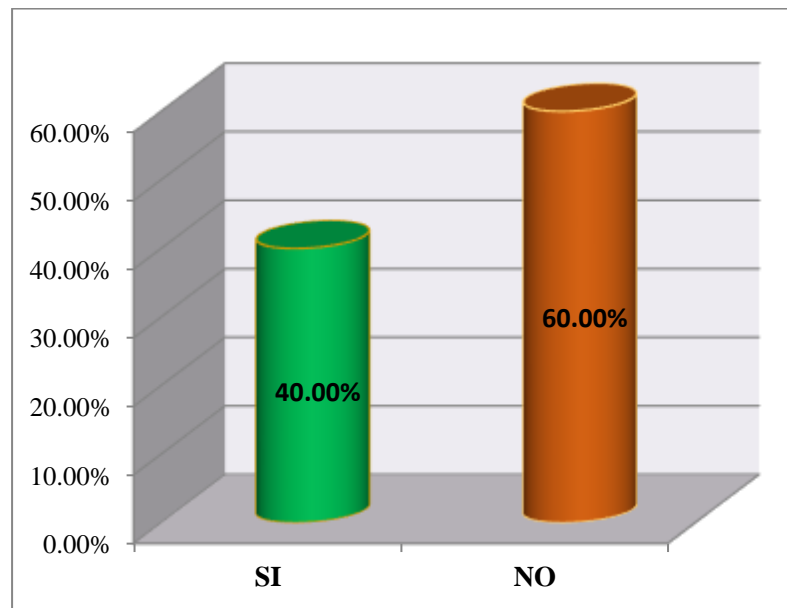


Figura 14: Planes de Incentivos Premios y Oportunidades de Ascenso para el Personal

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si existe planes de incentivos, premios y oportunidad de ascenso para el personal, mientras que el 60% restante opinaron lo contrario. Hay que resaltar que los planes de incentivos, premios y oportunidad de ascenso para el personal es deficiente, porque la mayoría de encuestados opino que no.

Tabla 18: *Adecuada Supervisión para el Buen Funcionamiento en la Toma de Inventarios*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

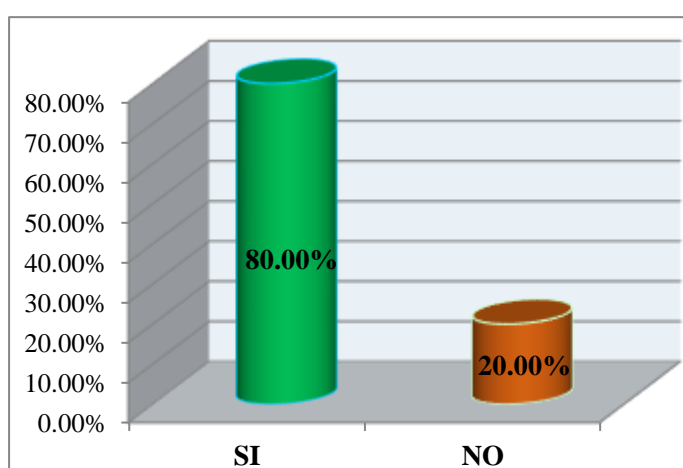


Figura 15: *Adecuada Supervisión Buen Funcionamiento en la Toma de Inventarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que sí consideran necesario ejercer una adecuada supervisión para el buen funcionamiento en la toma de inventarios, mientras que el 20% restante opinaron que no. A través de este resultado se constata que sí consideran necesario ejercer una adecuada supervisión para el buen funcionamiento en la toma de inventarios, porque la mayoría de los encuestados opinaron que sí, esto servirá para un mejor control de inventarios.

Tabla 19: *El Control Interno Influye en la Eficiente Gestión de Inventarios de la Empresa*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

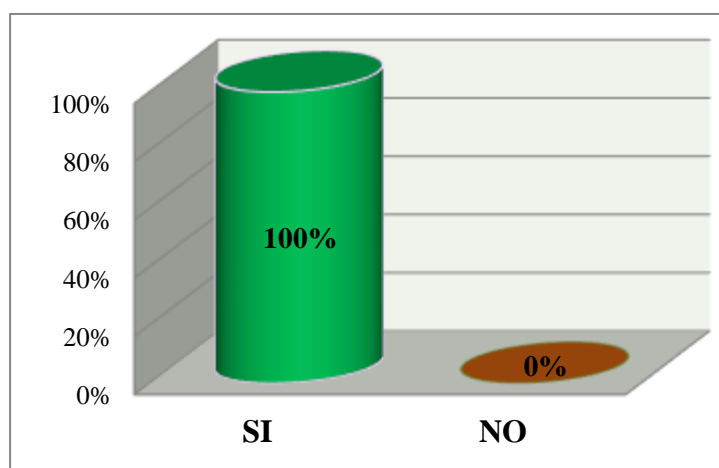


Figura 16: *Control Interno Influye en Eficiente Gestión de Inventarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 100% de los encuestados respondieron que el control interno si influye en la eficiente gestión de inventarios de la empresa de autopartes. Es importante resaltar que el control interno influye en la eficiente gestión de inventarios de la empresa de autopartes, porque todos los encuestados respondieron que sí.

Tabla 20: *Mejorar el Control Interno para el manejo de Inventarios*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

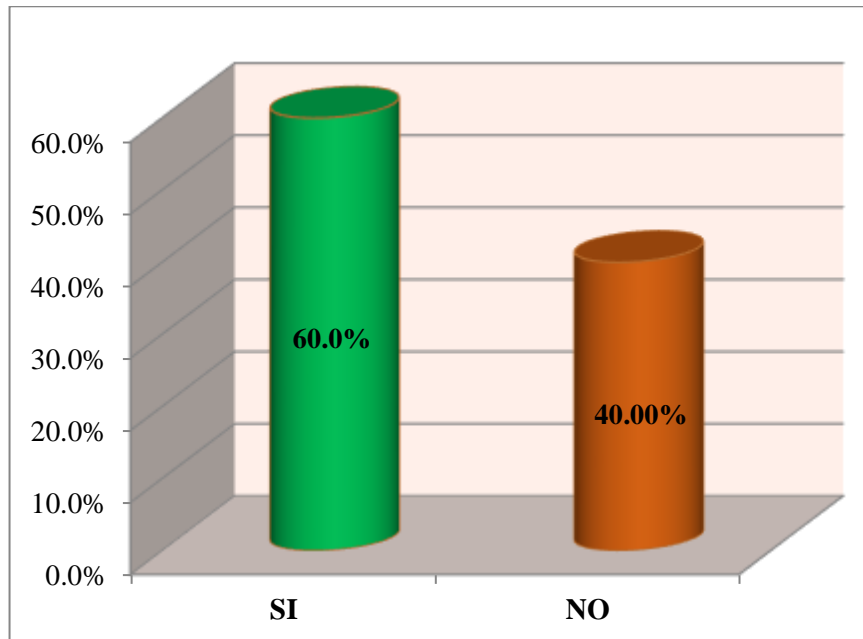


Figura 17: *Mejorar el Control Interno para el manejo de Inventarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que si consideran que se debe mejorar el control para el manejo de inventarios, mientras que el 40% restante opinaron lo contrario. Hay que resaltar que a través de este resultados se puede ver que si consideran que se debe mejorar el control para el manejo de inventarios, porque mayoría de los encuestados respondieron que sí, la implementación de un control servirá un mejor control de inventarios.

Tabla 21: *Conocimiento de la Importancia de tener un buen Control de los Inventarios*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

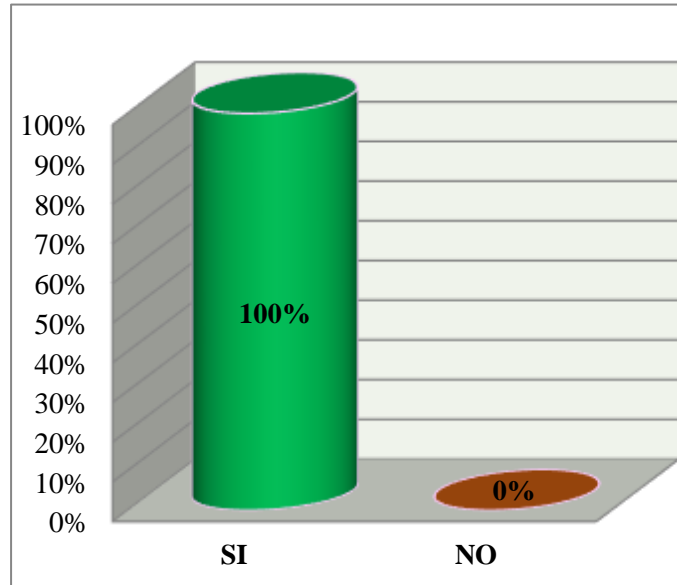


Figura 18: *Importancia de tener un buen Control de los Inventarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

El 100% sabe de la importancia de llevar un buen control de los inventarios ya contribuirá a mejorar la gestión de estos, además se podrán lograr los objetivos de la empresa.

Tabla 22: *La Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión influye en la Eficiente Gestión de Inventarios*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

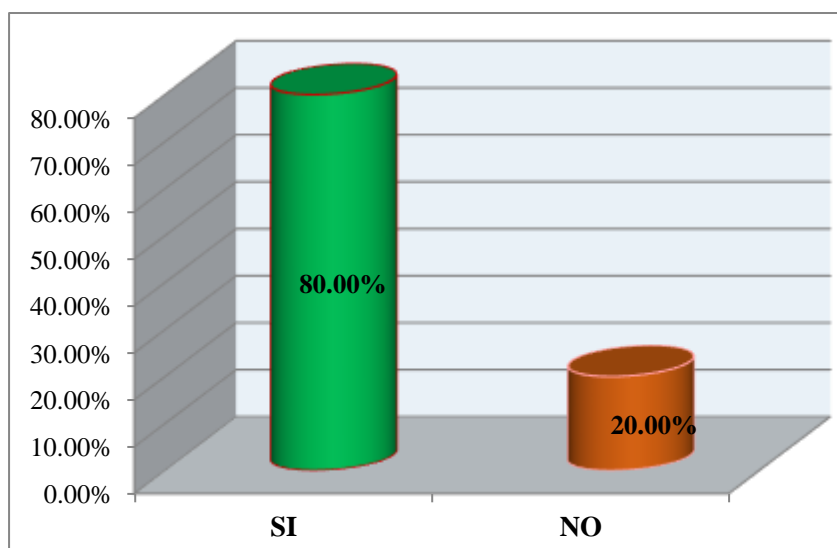


Figura 19: *La Organización, Procedimiento, Personal y Supervisión influye en la Eficiente Gestión de Inventarios*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que la organización, procedimientos, personal, supervisión si influye en la eficiente gestión de inventarios, mientras que el 20% restante opinaron que no. Es importante resaltar que la mayoría de los encuestados son conscientes que es de suma importancia y que influye notablemente en la gestión de inventarios.

Tabla 23: *Conteo Físico Materiales y la Conciliación con Registros Contables*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

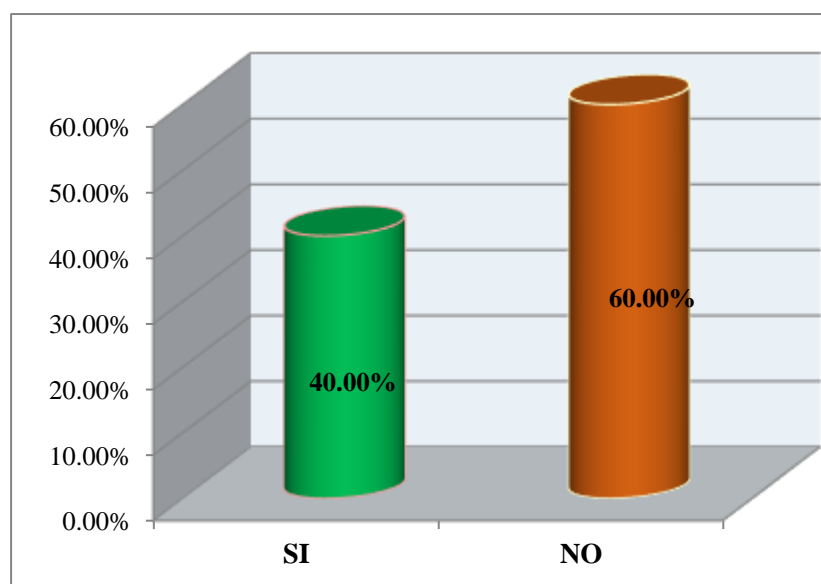


Figura 20: *Conteo Físico Materiales y la Conciliación con Registros Contables*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones, mientras que el otro 60% restante opinaron que no. Entonces es importante resaltar que no se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y no se concilian con los registros contables en las operaciones, porque más de la mitad de los encuestados respondieron que no, mientras que el resto respondieron que sí, esto da a entender que ellos no realizan este procedimiento.

Tabla 24: Sistema de Control Interno por Almacén

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

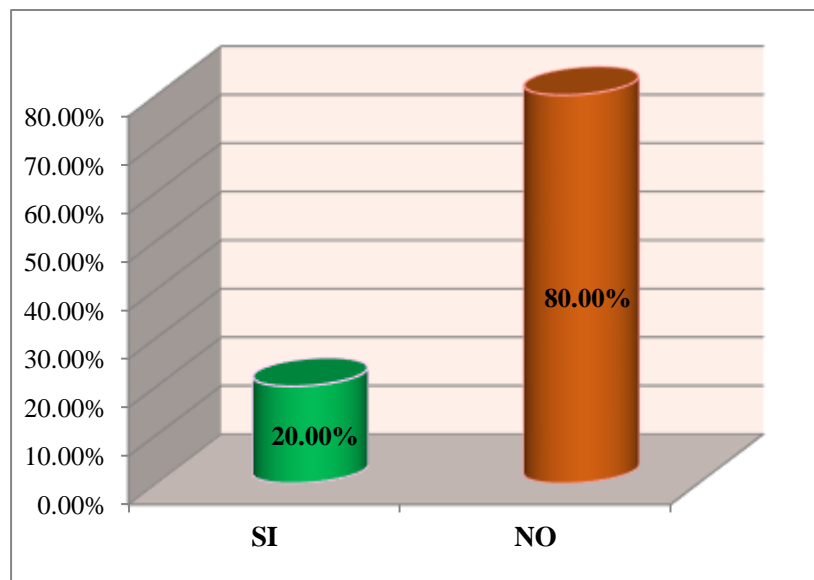


Figura 21: Sistema de Control Interno por Almacén

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 20% de los encuestados respondieron que si existe un sistema de control específico por almacén, mientras que el 80% restante opinaron que no. A través de este resultado se constata que no existe un sistema de control específico, porque la mayoría de los encuestados respondieron que no, en esta etapa del sistema específico de control es muy importante para garantizar la conformidad de los materiales, pero en esta empresa no existe un sistema de control específico por almacén.

Tabla 25: Tarjeta Kárdex para cada Tipo de Materiales y Suministros

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

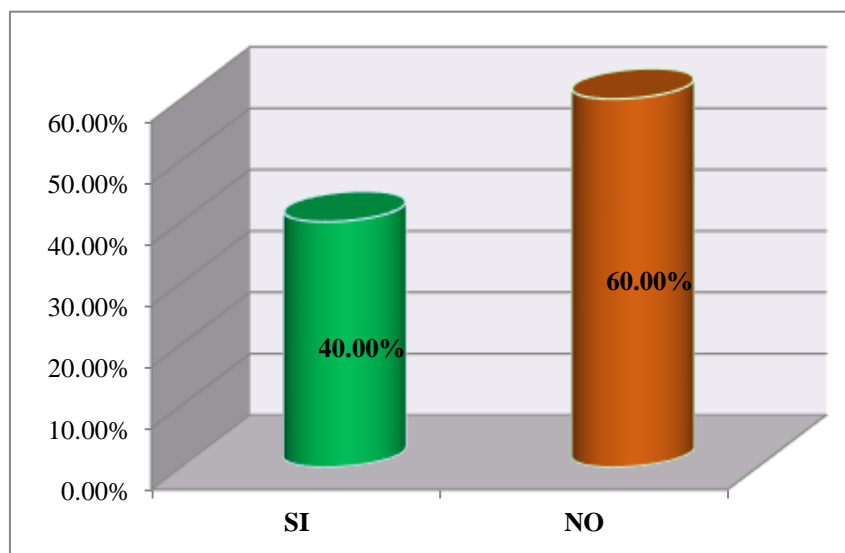


Figura 22: Tarjeta Kárdex para cada Tipo de Materiales y Suministros

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si existe una tarjeta kárdex para cada tipo de materiales y suministros, mientras que el otro 60% restante opinaron que no. A través de este resultado se puede indicar que no todos los trabajadores conocen la tarjeta kárdex, por lo que se puede deducir que no se encuentran ubicadas en el lugar que le corresponde de acuerdo a cada material, lo que dificulta su llenado y control de las cantidades que se encuentran en el almacén.

Tabla 26: Control de la Documentación que se maneja en el Almacén

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

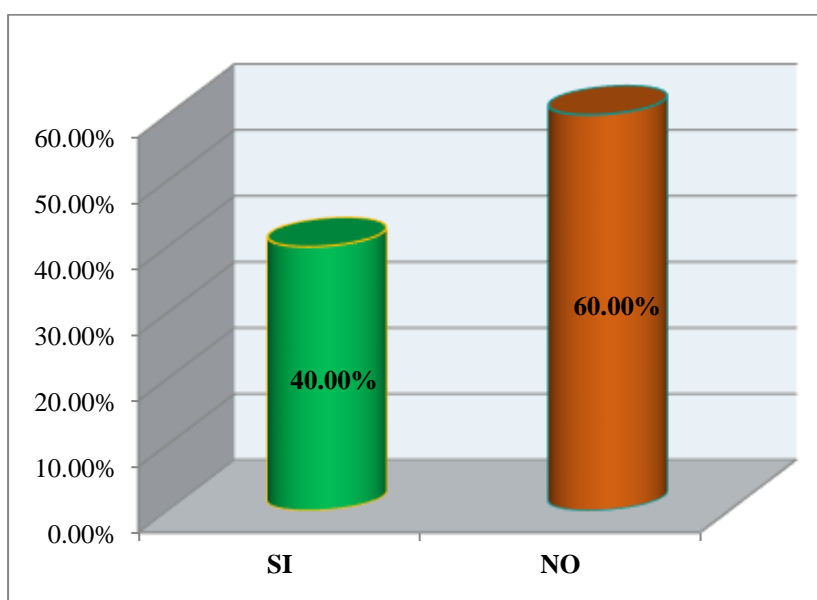


Figura 23: Control de la Documentación que se maneja en el Almacén

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si existe control de la documentación que se maneja en el almacén, mientras que el 60% restante opinaron que no. A través de este resultado se puede ver que existen deficiencias en el control de la documentación relacionados a la recepción, entrega de materiales y control de materiales, por lo que justifica el hecho que el personal del almacén en su mayoría desconoce los documentos que se manejan en el área de almacén.

Tabla 27: Recuentos Físicos de todas las Existencias por lo menos una vez al Año

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

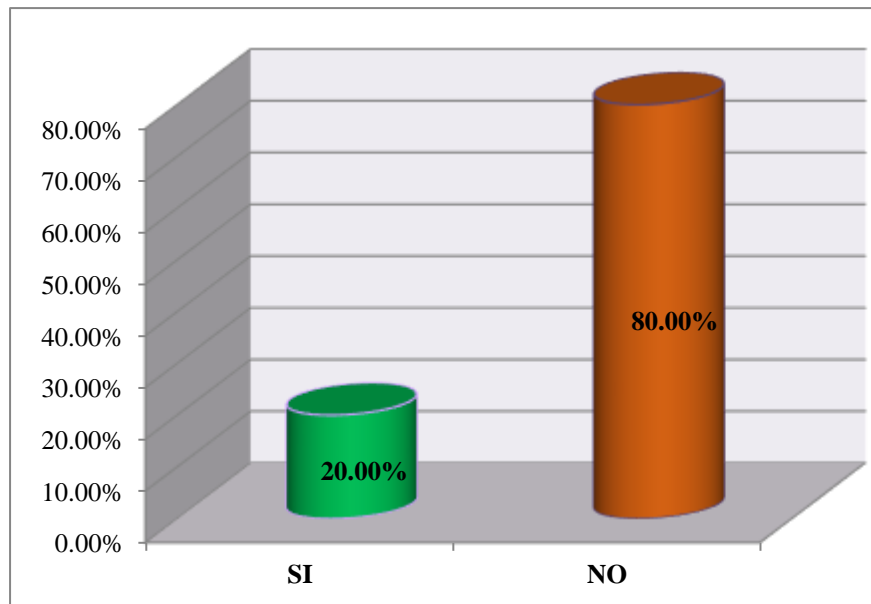


Figura 24: Recuentos Físicos de Existencias una vez al Año

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 20% de los encuestados respondieron que si se realizan recuentos físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año, mientras que el 80% restante opinaron que no. A través de este resultado se constata que no realizan recuentos físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año, por la deficiencia en el control de materiales en dicha área.

Tabla 28: *Análisis de Inventarios en el Área de Almacén*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

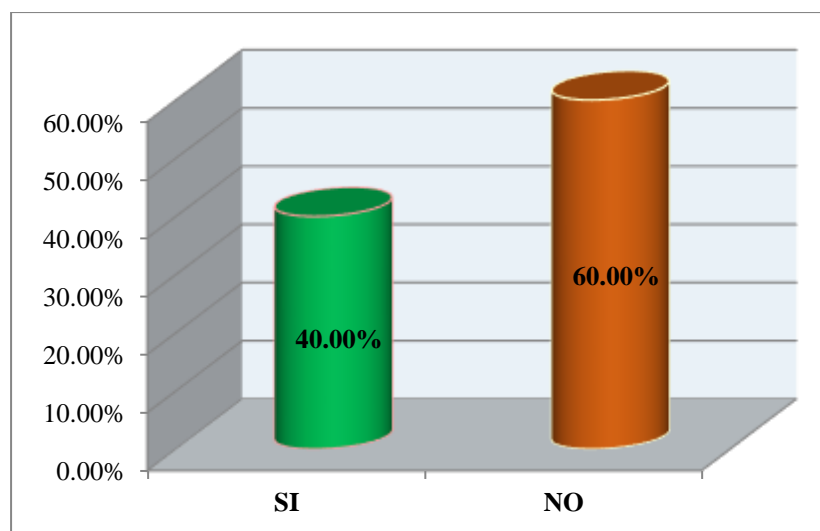


Figura 25: *Análisis de Inventarios en el Área de Almacén*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 40% de los encuestados respondieron que si desarrollan análisis de inventarios al área de almacén, mientras que el 60% restante opinaron que no. Hay que resaltar que a través de este resultado se puede ver que la mayoría de los encuestados dijeron que no desarrollan análisis de inventarios al área de almacén, debido a eso no existe un buen control de los materiales de autopartes.

Tabla 29: *Personal designado para controlar de los Materiales*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Totales | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

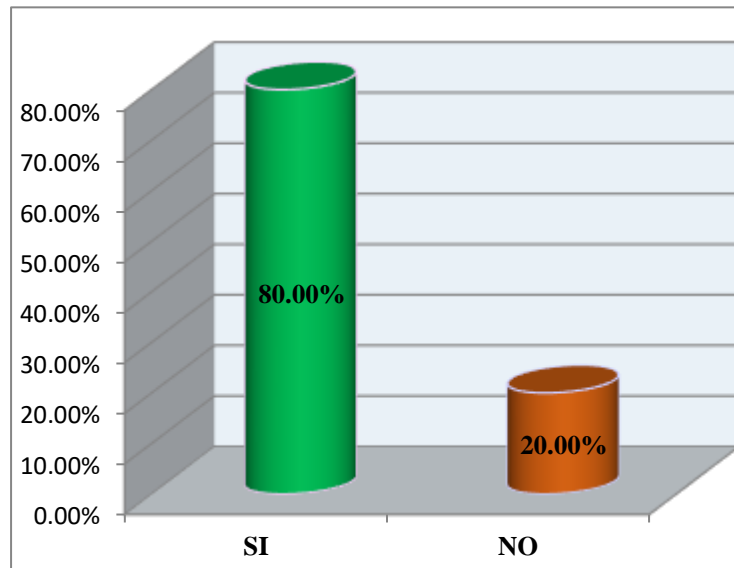


Figura 26: *Personal designado para controlar de los Materiales*

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que si existe un personal designado para controlar los materiales de autopartes, mientras que el 20% restante opinaron que no. A través de este resultado se constata que si existe un personal designado para controlar los materiales de autopartes porque la mayoría de los encuestados respondieron que sí.

3.2. Discusión de resultados

En el presente informe se investigó sobre implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande, cuenta con un total de 5 trabajadores de los cuales

En base a ello se formuló la hipótesis y el desarrollo de la investigación. Los resultados de esta investigación son comprobadas con la hipótesis planteada. Se puede observar que el 100% de los encuestados manifestó que el control interno contribuye en la gestión de los inventarios (Tabla y Figura 15) de la Empresa

3.2.1. En función de los objetivos

El objetivo general de la presente investigación es diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018.; de acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación, se obtuvo los siguientes resultados: la empresa en estudio, no tiene un sistema de control interno eficiente para los inventarios de materiales; todos son conscientes que es de suma importancia tener un buen control de inventarios para un mejor gestión y logro de los objetivos de la empresa (Tabla y Figura 17); el 60% consideran que se debe implementar un sistema de control para el manejo de inventarios (Tabla y Figura 16), es decir que no existe un control interno que funciona correctamente, ya que existen problemas que inician con la carencia de políticas, normas y procedimientos así como la falta de supervisión en el almacén; el 80% de los encuestados consideran ejercer una adecuada supervisión para el buen funcionamiento en la toma de inventarios (Tabla y Figura 14); el 80% manifiestan que no realizan recuentos físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año (Tabla y Figura 23), todos estas deficiencias conllevan a no conseguir los objetivos establecidos por parte de la constructora. Además recalcar que el 20% del personal que labora está debidamente calificado para realizar su trabajo en dicha área y el 80% requieren cierta capacitación con programas que ayuden a mejorar su labor y su desempeño sea el correcto (Tabla y Figura 10).

En ese sentido, se puede concluir que el control interno que tiene la empresa contribuye negativamente en la gestión de inventarios de la empresa, por estar

organizado de manera ineficiente y no cumplir con los procedimientos y normas correspondientes.

De acuerdo a esto, podemos instar a la dirección de la empresa a continuar con la implementación de un sistema de control interno para la gestión operativa de la empresa, donde los beneficiarios serían los trabajadores y en especial la misma empresa ya que va a tener el control de sus materiales de construcción, esto gracias a unos inventarios ordenados y correctamente controlados los beneficios y/o ganancias aumentarán.

3.2.2. En función al marco teórico

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación se puede confirmar que los trabajadores de la constructora si tienen en claro su estructura organizacional representado con un 100% de los trabajadores (Tabla y Figura 2), pero a pesar de esto la empresa no lleva un buen sistema de control interno en sus almacenes, carencia de políticas, normas y procedimientos sobre la función del personal del área de almacén (Tabla y Figura 6 y 7), así como también muestran errores que dificultan el desarrollo de la empresa en el área de almacén y por ende no cumplen con los objetivos establecidos. Y esto concuerda con lo que dice Aguirre (2008), define en forma muy sencilla el control interno como “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”.

A demás no existe planes de incentivos, premios y oportunidad de ascenso para el personal, por ello la falta de compromiso de los trabajadores con la empresa. Esto lo refleja el (Tabla y Figura N° 13).

De los resultados obtenidos se puede comprobar que un 60% los trabajadores manifiestan que si son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la gerencia general (Tabla y Figura 1). La misma que concuerda con el autor Cepeda (2005, p. 98), señala que el propósito final de los controles es "preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los

resultados". En cualquier organización, negocio o empresa es fundamental el control interno como mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin.

También podemos observar que los resultados obtenidos de las encuestas muestran deficiencias en la realización de conteos físicos de los materiales y se concilian con los registros contables en las operaciones del área, ya que el 60% de los encuestados no cumple con esta actividad, esto refleja en el (Tabla y Figura N° 19).

Asimismo en el control de la documentación que se maneja en el almacén en un 40% (Tabla y Figura 22), ya que no ha desarrollado ni formalizado de manera suficiente, medidas organizativas que le permitan tener una estructura de control interno durante todos los procesos que van desde la orden de requerimiento hasta la salida de almacén, también se observa que la empresa no tiene un buen sistema de control interno, que permita establecer con claridad una segregación adecuada de las funciones las cuales permiten una buena protección de sus inventarios, una adecuada verificación y confiabilidad de sus registros contables, todo esto en el campo de construcción civil. Esto concuerda con lo que dice Millar (2000, p.580) establece que los inventarios es alguno de los problemas de contabilidad más difíciles, tanto en la teoría como en la práctica.

Se puede definir como el registro documental de los 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 (materias primas, productos en proceso y productos terminados).

3.2.3. En función a los antecedentes

De los resultados obtenidos se puede comprobar también que en un 60% de los trabajadores dicen que no existe control de la documentación que se maneja en el almacén (Tabla y Figura 22), la misma que concuerda con los estudios realizados de Hidalgo y Betancourt (2013), en su proyecto de tesis titulada "Control Interno Como Herramienta Para Mejorar La Gestión De Los Inventarios En La Empresa

Ciudad Digital, C.A. (PC), ubicada En Valencia, Estado Carabobo”, presentada en la Universidad José Antonio Páez – San Diego – Venezuela, donde manifiesta que una vez analizado los resultados y presentada la propuesta se concluye lo siguiente. De acuerdo al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual el manejo y control de los inventarios que presenta la empresa Ciudad Digital, C.A., se concluye que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce un descontrol en el manejo de mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los almacenados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES

Se concluye que el control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande. Ya que un mejoramiento del sistema de control optimiza la gestión operativa del almacén.

Se concluye que la organización adecuada del control interno contribuye en la gestión operativa del inventario en la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande. Para ello debe existir una buena Dirección, Coordinación, División de Labores, Asignación de Responsabilidades por parte de la Gerencia General de la empresa.

Se concluye que el procedimiento adecuado del control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande. Ya que esto garantizara la solidez de la organización, siendo para ello necesario encontrar un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores; así reducir los errores en los registros contables, utilizando los informes en el área de almacén.

Se concluye que el personal adecuado del control interno contribuye en la gestión operativa empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande. Teniendo en cuenta que el personal debe ser capacitado con los mejores programas de entrenamiento vigentes para así trabajar eficientemente, asimismo identificarse con los objetivos de la empresa.

Se concluye que la supervisión adecuada del control interno contribuye en la gestión operativa del inventarios de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande. Es decir una buena planeación, sistematización de automática de los distintos aspectos del control interno.

Se concluye que los trabajadores de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande desconocen la cantidad exacta de los materiales que se encuentran en los

almacenes de la empresa por lo que se deduce que no hay un control adecuado de los materiales de la empresa. Además no todos los trabajadores conocen de la existencia de la tarjeta kardex en la empresa lo que ha facilitado la desorganización en las entradas y salidas de los materiales en el almacén de esta empresa.

1.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar el sistema de control interno con la finalidad de contar con una eficiente gestión de inventarios. Esto permitirá a los trabajadores a desempeñarse mejor en sus respectivas áreas, estableciendo procedimientos de control en los inventarios para obtener un correcto control de inventarios y en base a ello originar una planificación más certera.

Se recomienda a la organización de la empresa establecer políticas para una buena toma de decisiones, coordinación entre las distintas áreas para que no exista conflictos entre trabajadores, definir claramente la división y asignación de responsabilidades para que los trabajadores puedan desempeñarse eficientemente cada uno en su área respectivamente.

Se recomienda a la empresa establecer procedimientos que garanticen la solidez de la organización, siendo para ello necesario una buena planeación y sistematización; todo esto para uniformar los procedimientos; reducir los errores, procurar procedimientos adecuados para un registro contable completo y correcto de los activos; así realizar los informes respectivos para un mejor control de los materiales.

Se recomienda al personal de la empresa estar en constante capacitación, actualizarse con los mejores programas de entrenamiento vigentes; luego del entrenamiento la eficiencia dependerá ya del juicio personal de cada trabajador en su área designada, asimismo se recomienda al personal identificarse con los objetivos de la empresa para el cumplimiento de las metas establecidas, además se puede recomendar a la empresa retribuir de alguna manera a los trabajadores, ya que un personal retribuido adecuadamente se desempeña mejor y con entusiasmo y se concentra mejor para cumplir los objetivos.

Se recomienda a la empresa supervisar el área de almacén, para un mejor control de los materiales de la empresa, para ello la empresa deben de contar con la implementación de un sistema de control interno, debe de existir una buena planeación, sistematización de procedimientos y un buen registro contable y así

será más fácil designar un personal altamente calificado para la supervisión del área de almacén.

Se recomienda a la empresa realizar inventarios trimestrales y confirmar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios existentes en la empresa, también debe existir un control mensual de las existencias, cotejando diariamente con el orden de pedido y requerimiento del área de almacén; asimismo dar a conocer a todos los trabajadores del almacén el modelo de la tarjeta kardex y capacitarles para el llenado apropiado de la tarjeta kardex.

REFERENCIAS

- Arens, A. (2007). Libro “Auditoria un enfoque integral”. 11va Edición. Pearson Educación Ediciones. Naucalpan de Juárez – México.
- Abraham, Perdomo, (2004). Fundamentos de control Interno, (9° Edición) México Pág. 03 6, Fundamentos de control Interno, Novena Edición. Abraham, Perdomo
- Allende, C. (2015). Sistema de control interno. Editorial Palma de Oro. Acapulco – Mexico
- Asenjo, S. (2013). Los activos y el Control Interno. Edición Comentarios Reales. Lima – Perú.
- Arqueros G., Nancy, (2012). Tesis: “Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo”. Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2012.
- Martinez, R. & Agnessy, Y. (2005). En su tesis “Control de inventario con análisis de la demanda, para la empresa SPORT B., de la Universidad Mayor de San Marcos”, Lima, Perú llegaron a las siguientes conclusiones:
- Arredondo, F. (2014), El Sistema de Control Interno (SCI) como herramienta de seguridad. Edición UNMSM. Breña, Lima – Perú.
- Barquero, M. (2014). “Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica”. 1era. Edición. PROFIT Editorial. Barcelona – España.
- Botas, S. (2014). Libro “Gestión Empresarial Rentable”. Edición Monteza. Barcelona – España
- Castillo, Rency, (2012). Tesis titulada: ”Examen del Sistema de Control Interno de las Empresas Agroindustriales Azucareras” del Estado Lara de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto-Venezuela-2001”, para graduarse de Licenciado en Administración.
- De Jaime Eslava, J. (2011). Libro “La Gestión del control interno en la empresa”. 1era Edición. ESIC Editorial, Madrid – España.
- Díaz Pardo, Karen Nayi y LEON DIAZ, Adriana Jazmín (2012). Tesis titulada:” Propuesta de Mejoramiento al Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de D C Arte Corporación”, de la Universidad de la Salle Facultad de contraloría Publica, Bogota-2012.
- Giraldo, D. (2012). Diccionario para contadores. (1ª edición). Lima – Perú:
FECAT E.I.R.L.

- Harvey, W. M. (2015). Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas. Recuperado el 2015, de <http://ingenieria.udea.edu.co/grupos/revista/revistas/nro043/134-149.pdf>
- Harvey, G., Polanco, E. y Siniesterra, G. (2012). Sistema de información para las organizaciones. (4ª edición). México: MC GRAW HILL.
- Hornngren, C. y Oster, G. (2014). En su libro titulado “Contabilidad de Costos: Un enfoque Empresarial”.
- Hernández, F & Roalcaba, J. (2008) en su tesis “Sistema de control de inventarios para mejorar la gestión administrativa de la empresa mayorista de abarrotes comercial “INGRID Y ANA” del primer sector del mercado de Moshoqueque”, Chiclayo. PERU.
- Lugo, D. (2015). Sistema de control interno. Estados Unidos de Norteamérica.
- Leiva & Soto, (2015). Control Interno y ventajas empresariales. Edición Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Jesús María, Lima – Perú.
- Liza S. Claudia, (2013). Tesis: “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas.
- José María, Ibáñez Jimeno (2015). Sistema de Control Interno. Edic. Saeciano. Lima – Perú.
- Mantilla, S. (2014). Libro “Control Interno – Informe COSO”. 5ta Edición. ECOE Ediciones. Bogotá – Colombia.
- Ortega, R. (2012). NIFF 2012 Y PCGE Comentarios y Aplicación Práctica. (1ª edición) Lima - PERU: Ediciones Caballero Bustamante
- Pérez, M. y Bastos, A. (2012). En su libro titulado “Introducción a la gestión de stock: el proceso de control, valoración y gestión de stocks”. Lima – Perú.
- Pereira, E. (2014). En su libro “Pequeña y Mediana Empresa”, Edición Vergara. Lima – Perú.
- Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2014). En su libro titulado “Fundamentos de Administración Financiera”. Barcelona – España.

- Vidal, C. J. (Marzo 2014). DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA LOGISTICO PARA LA COMPAÑÍA COMERCIAL. Recuperado el Marzo 2014, de <http://docplayer.es/11519342-Diseno-e-implementacion-de-un-sistema-logistico-para-la-compania-comercial-prabugawilliam-fernando-vargas-burgos.html>
- Mendoza, M. (2014). Control Interno en las organizaciones. Editorial Los Laureles. Bolivar - Venezuela.
- Sanchez, J. (2013). Propuesta de un sistema de administración de inventario de producto terminado y racionalización de inventarios de una empresa de consumo masivo. Caracas - Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS: ENCUESTA

| | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | |
| | PROFESIÓN | |
| | ESPECIALIDAD | |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | |
| | CARGO | |
| IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS EN AUTOPARTES RANULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE – 2018 | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | Quispe Reyna Guisela Mercedes | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Encuesta | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Diseñar un sistema de control operativo para mejorar la gestión de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual del sistema de control interno operativo de los almacenes para identificar los puntos críticos de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. Analizar la gestión de los inventarios de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. Elaborar un sistema de control operativo de los almacenes en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018 | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 11 reactivos 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 será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. | |
| 1. ¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la Gerencia General en el área de almacén de la empresa? a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre | TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ | |

| | |
|--|---|
| d) Casi siempre | |
| <p>2. ¿Conoce la estructura organizacional del área de almacenes y las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. ¿Se presentan en la empresa problemas de coordinación entre los diferentes departamentos involucrados con el almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>4. ¿La división de labores y responsabilidades es acorde con el tipo de organización?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>5. ¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>6. ¿Existen normas y procedimientos sobre la función del personal del almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>7. ¿Existen políticas definidas que guíen las actividades en el almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|---|
| <p>8. ¿El registro contable del inventario se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre la información necesaria que soporte dicho registro?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>9. ¿Se especifica en los informes de recepción los faltantes y sobrantes de materiales o autopartes?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>10. ¿Usted cree que está debidamente capacitado con relación al trabajo que realiza en el almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>11. ¿El proceso de control interno de inventarios a través de la distribución de tareas beneficiara la gestión?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>12. ¿El personal se identifica con los objetivos de la empresa?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>13. ¿Existen planes de incentivos, premios y oportunidad de ascenso para el personal?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |

| | |
|---|---|
| <p>14. ¿Considera necesario ejercer una adecuada supervisión para el buen funcionamiento del inventario?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>15. ¿El control interno contribuye en la eficiente gestión operativa de inventarios de la empresa?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>16. ¿Considera que se debe mejorar el control para el manejo de inventarios?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>17. ¿Sabe de la importancia para la empresa tener un buen Control de sus Inventarios?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>18. ¿La organización, procedimiento, personal, control y supervisión contribuye en la eficiente gestión de inventarios?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>19. ¿Se realizan con frecuencia conteos físicos de los materiales y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|--|
| <p>20. ¿Existe un sistema de control interno por almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>21. ¿Existe una tarjeta kárdex para cada tipo de materiales y suministros?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>22. ¿Existe control de la documentación que se maneja en el almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>23. ¿Se realizan recuentos físicos de todas las existencias por lo menos una vez al año?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>24. ¿Desarrolla análisis de inventarios al área de almacén?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>25. Existe un personal designado para controlar las autopartes de la empresa?</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|-----------------------------|-------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |

ANEXO 2: ENTREVISTA 1

ENTREVISTA N° 01

Dirigida a Gerente General de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

1. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Se capacita al colaborador para realizar la cotización de la mercadería que ingresa diariamente y de esta manera se mide la rapidez con la efectúa el trabajo debido a que se tiene un margen de utilidad entablado para cada producto.

2. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Observando que el colaborador tenga la amabilidad y la rapidez en la atención a su necesidad del cliente tratando de captar un cliente satisfecho.

3. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR.HH?

Que la empresa tenga colaboradores con un mejor desempeño laboral, creando así un buen clima profesional que influye en la satisfacción y productividad de la empresa.

4. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Un inventario mal gestionado puede hacer perder los beneficios, ya que habrá productos que figuren como existentes cuando en realidad hay faltantes o hay productos en stock que ya no es necesario volver a pedir por su demora en giro o movimiento del producto.

5. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

A poner en observación debido a que o como se originó la pérdida para tomar las medidas necesarias y corregir.

6. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

Que el colaborador realice un buen desempeño en el trabajo que se le a encomendado, que las cotizaciones del producto estén bien realizadas entre ellos los libros contables para obtener buenos resultados. Un inventario bien trabajado que permita tener un mejor control cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

7. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo en relación al stock del producto?

A través del inventario donde se observa que el producto tiene una fecha de compra de años pasados y que año tras año se repite generando pérdida en vez de utilidad.

8. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

Observando en los libros contables si la empresa está percibiendo utilidades con cada producto vendido.

9. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

Se realiza anual.

- 10.** ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

La persona e respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad durante el trabajo, una fluida comunicación con los compañeros de trabajo, esto incluye también conocimiento, habilidades, destrezas.

- 11.** ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

Es importante porque gracias a ello podemos identificar, clasificar y almacenaje y así el consumidor final podrá identificar si el producto está en buenas condiciones

- 12.** ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

Permitirá que la empresa siga proveyendo a los consumidores sin que estos noten carencias, de forma que el volumen de unidades se mantenga siempre dentro de unos límites y realizar los pedidos antes del stock.

ANEXO 3: ENTREVISTA 2

ENTREVISTA N° 02

Contador de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

1. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Eficiencia supone no únicamente lograr esas metas, sino también su consecución óptima ya sea por requerir menos tiempo, gastar menos recursos o cualquier otra circunstancia que suponga un ahorro de costos para la entidad.

2. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Teniendo en cuenta de qué manera se están cumpliendo con los objetivos de la empresa si se hizo de la manera que se programó y que el trabajador haya cumplido con su labor con responsabilidad y agilidad y de esa manera captar clientes satisfechos.

3. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR.HH?

Favorece en que la empresa tenga trabajadores con un nivel de capacidad y desenvolvimiento alto para así poder brindar una atención de muy buena calidad a sus clientes y obtener productividad para nuestra empresa.

4. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Una inexactitud de inventario puede perjudicar mucho a la empresa en las ventas y como también a los clientes, debido al que no contar con el producto el cliente puede acudir a la competencia.

5. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

Ayuda permitiendo contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones y poder optimizar los recursos con los que cuenta la empresa.

6. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

- ✓ Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- ✓ Control de asistencia de los trabajadores.
- ✓ Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- ✓ Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
- ✓ Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.
- ✓ Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.

7. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo en relación al stock del producto?

Se mide a través de los registros de control que obtenemos al momento del ingreso y salida de los productos.

8. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

Favorecen ya que podemos saber con exactitud el monto real que tenemos en inventarios, entonces podemos saber si hubo una pérdida, productos dañados, etc.

9. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

Se realiza de manera general una vez al año.

10. ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

Debe ser un profesional que tenga conocimiento de la distribución de la tienda y no se deje influenciar y de esa manera el conteo va ser real.

11. ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

- ✓ Aporta la información de forma inmediata.
- ✓ Se mejora la exactitud de los datos, hay una mayor precisión de la información.
- ✓ Se puede tener un mejor control del stock y mejor servicio al cliente.
- ✓ Se reducen los errores.
- ✓ Eficiencia, debido a la rapidez de la captura de datos.

12. ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

La importancia es que vamos a saber en qué momento se requiere adquirir más mercadería para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes y también vamos a saber en qué momento tenemos lo suficiente para ya no adquirir nada más.

13. ¿Cómo determina que un cliente este satisfecho?

Son los clientes que siempre vuelven a nuestro establecimiento porque ofrecemos un buen producto o servicio de atención. Esto porque se sienten cómodos y confiados de que siempre va a recibir un producto de calidad, ajustado a las expectativas que tiene.

14. ¿Cuáles son las metas u objetivos a corto y mediano plazo a alcanzar durante el ejercicio?

Incrementar el margen anual de ingresos de manera responsable y proactiva. Crecer como empresa y hacernos más conocida como AUTOPARTES RANULFO DIAZ.

15. ¿Buscan siempre la satisfacción del cliente?

Si, nuestra empresa está siempre interesada en la satisfacción de nuestros clientes para nuestra estabilidad y bienestar.

16. ¿Qué estrategia está utilizando la empresa para mantener a sus clientes?

Comunicarme con mis clientes, escuchando sus necesidades. Si tiene alguna queja, pedir disculpa y usar eso para mejorar. Ser flexible, ya que el cliente tiene la razón, y aunque no lo tenga a veces más vale ceder un poco

17. ¿De qué manera usted determina el precio de venta?

Haciendo las respectivas cotizaciones sumándole su margen de utilidad para cada producto teniendo en cuenta la demanda y calidad.

ANEXO 4: ENTREVISTA 3

ENTREVISTA N° 03

Asistente Contable de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

Srta. Cinthya Liliana Díaz Cruz

1. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Uno de los procedimientos es contabilizar los tiempos invertidos por el personal al momento de realizar las cotizaciones de cada producto con la finalidad de obtener el nivel de tiempo o eficiencia con la que realizan su actividad.

2. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Determinando el grado en que se cumplieron los objetivos previstos, si fueron en el tiempo en que se programó hacer dicha actividad(cotización) con la finalidad de obtener resultados inmediatos que ayuden a tomar decisiones para mejorar el nivel de la empresa.

3. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR. HH?

Que la empresa tenga trabajadores con un mejor conocimiento del puesto que ocupan, mejora la relación laboral entre trabajadores y jefe de manera que ambas partes ayuden a lograr los objetivos de la organización.

4. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Corremos el riesgo de que las mercancías se paren en el almacén y que los productos que no tienen rápida salida se vuelvan obsoletas, que se dañen, que no haya espacio para ser colocadas, y por lo tanto no generen ningún tipo de utilidad para la empresa.

5. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

Cualquier empresa en crecimiento debe contar con informes de inventario, producción y ventas para que de esta manera el reporte que obtengamos información completa que te ayudará a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la empresa.

6. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

Se verifica que las actividades o labores de cada trabajador se hagan de manera adecuada sobre todo las cotizaciones para obtener el precio de cada producto bien en el momento que se requiera y que los datos sean verídicos.

7. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo con relación al stock del producto?

Controlar un inventario de manera satisfactoria no es tarea sencilla, pues hay que llevar una contabilización diaria de las entradas y salidas de los productos del almacén y contar con un personal que este realmente capacitado para ejercer esta función de control.

8. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

De manera que podamos verificar la exactitud y confiabilidad de los datos Contables, o de inventario para de esta manera promover la eficiencia en las operaciones y por los tanto nos ayude a tener una mejor toma de decisiones en cuanto a la empresa se refiere.

9. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

El conteo del inventario se maneja de manera anual.

10. ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

Debe ser una persona con valores, principios, ordenado, que cumplan con las normas y procedimientos, establecidos por la empresa.

11. ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

Porque si bien es cierto manejar un inventario de manera adecuada no es tarea sencilla, pues hay que llevar una contabilización diaria de las entradas y salidas de los productos del almacén y si tenemos todos los productos codificados será más sencillo obtener información de los productos faltantes, por otro lado nos ayuda a tener acceso de manera inmediata del producto que solicite el cliente.

12. ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

Mejora en el nivel de atención al cliente, disminución de costos, confiabilidad de la información para una adecuada gestión de abastecimiento, manejo contable, mejora de las gestiones operativas y así podemos controlar un inventario de manera satisfactoria.

13. ¿Cómo determina que un cliente este satisfecho?

Midiendo su satisfacción, por ejemplo al momento de atender conocer sus expectativas antes de adquirir nuestros productos, conocer las características, por qué lo desean, en qué momento lo requieren.etc

14. ¿Cuáles son las metas u objetivos a corto y mediano plazo a alcanzar durante el ejercicio?

La meta principal de la empresa es que su marca se haga más reconocida a nivel regional, por otro lado también crecer de manera que podamos ofrecer no solo mercadería si no también servicio. Una de las metas personales es brindar un buen análisis contable y financiero para que así la empresa tenga una buena información y ayude mejorar el crecimiento.

15. ¿Buscan siempre la satisfacción del cliente?

Si puesto que tratamos de ofrecer siempre productos de calidad, y a buen precio, y siempre resolvemos problemas, quejas y reclamos que tengas frente al producto que adquirieron.

16. ¿Qué estrategia está utilizando la empresa para mantener a sus clientes?

Una de las estrategias más importantes es el buen trato al cliente, tratamos de resolver quejas y reclamos, dar siempre gracias por la adquisición de nuestros productos, por otro lado brindamos descuentos, accedemos a los pedidos de productos que ellos solicitan.

17. ¿De qué manera usted determina el precio de venta?

Haciendo las cotizaciones respectivas y brindando el porcentaje de margen de utilidad implantado para cada producto.

Anexo 03: Matriz de Consistencia

| TUTULO DE LA TESIS | PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES | DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES | TIPO DE INVESTIGACION |
|---|--|---|--|--|----------------------------|--|--|--|
| Implementación de un sistema de control interno en autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande - 2020 | ¿En qué medida, la implementación de un sistema de control interno mejora la gestión en la empresa Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande – 2020? | H1: La implementación de un sistema de Control Interno si permitirá mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande-2020. | Diseñar un sistema de control interno para la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2020. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar el sistema de control interno operativo de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2020. ○ Analizar el sistema de control organizacional de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2020. ○ Analizar el sistema de control contable de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2020. ○ Analizar el sistema de control interno administrativo de la empresa Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2020.. | Sistema de Control Interno | La variable independiente es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado que provocan o no cambios en las otras variables’. | Definen la variable dependiente como fenómeno que se intenta explicar, es el efecto o consecuencia | Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. |

ANEXO 2: ENTREVISTA 1

ENTREVISTA N° 01

Dirigida a Gerente General de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

13. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Se capacita al colaborador para realizar la cotización de la mercadería que ingresa diariamente y de esta manera se mide la rapidez con la efectúa el trabajo debido a que se tiene un margen de utilidad entablado para cada producto.

14. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Observando que el colaborador tenga la amabilidad y la rapidez en la atención a su necesidad del cliente tratando de captar un cliente satisfecho.

15. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR.HH?

Que la empresa tenga colaboradores con un mejor desempeño laboral, creando así un buen clima profesional que influye en la satisfacción y productividad de la empresa.

16. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Un inventario mal gestionado puede hacer perder los beneficios, ya que habrá productos que figuren como existentes cuando en realidad hay faltantes o hay productos en stock que ya no es necesario volver a pedir por su demora en giro o movimiento del producto.

17. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

A poner en observación debido a que o como se originó la pérdida para tomar las medidas necesarias y corregir.

18. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

Que el colaborador realice un buen desempeño en el trabajo que se le encomendado, que las cotizaciones del producto estén bien realizadas entre ellos los libros contables para obtener buenos resultados. Un inventario bien trabajado que permita tener un mejor control cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

19. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo en relación al stock del producto?

A través del inventario donde se observa que el producto tiene una fecha de compra de años pasados y que año tras año se repite generando pérdida en vez de utilidad.

20. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

Observando en los libros contables si la empresa está percibiendo utilidades con cada producto vendido.

21. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

Se realiza anual.

- 22.** ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

La persona e respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad durante el trabajo, una fluida comunicación con los compañeros de trabajo, esto incluye también conocimiento, habilidades, destrezas.

- 23.** ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

Es importante porque gracias a ello podemos identificar, clasificar y almacenaje y así el consumidor final podrá identificar si el producto está en buenas condiciones

- 24.** ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

Permitirá que la empresa siga proveyendo a los consumidores sin que estos noten carencias, de forma que el volumen de unidades se mantenga siempre dentro de unos límites y realizar los pedidos antes del stock.

ANEXO 3: ENTREVISTA 2

ENTREVISTA N° 02

Contador de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

18. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Eficiencia supone no únicamente lograr esas metas, sino también su consecución óptima ya sea por requerir menos tiempo, gastar menos recursos o cualquier otra circunstancia que suponga un ahorro de costos para la entidad.

19. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Teniendo en cuenta de qué manera se están cumpliendo con los objetivos de la empresa si se hizo de la manera que se programó y que el trabajador haya cumplido con su labor con responsabilidad y agilidad y de esa manera captar clientes satisfechos.

20. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR.HH?

Favorece en que la empresa tenga trabajadores con un nivel de capacidad y desenvolvimiento alto para así poder brindar una atención de muy buena calidad a sus clientes y obtener productividad para nuestra empresa.

21. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Una inexactitud de inventario puede perjudicar mucho a la empresa en las ventas y como también a los clientes, debido al que no contar con el producto el cliente puede acudir a la competencia.

22. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

Ayuda permitiendo contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones y poder optimizar los recursos con los que cuenta la empresa.

23. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

- ✓ Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- ✓ Control de asistencia de los trabajadores.
- ✓ Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- ✓ Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
- ✓ Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.
- ✓ Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.

24. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo en relación al stock del producto?

Se mide a través de los registros de control que obtenemos al momento del ingreso y salida de los productos.

25. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

Favorecen ya que podemos saber con exactitud el monto real que tenemos en inventarios, entonces podemos saber si hubo una pérdida, productos dañados, etc.

26. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

Se realiza de manera general una vez al año.

27. ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

Debe ser un profesional que tenga conocimiento de la distribución de la tienda y no se deje influenciar y de esa manera el conteo va ser real.

28. ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

- ✓ Aporta la información de forma inmediata.
- ✓ Se mejora la exactitud de los datos, hay una mayor precisión de la información.
- ✓ Se puede tener un mejor control del stock y mejor servicio al cliente.
- ✓ Se reducen los errores.
- ✓ Eficiencia, debido a la rapidez de la captura de datos.

29. ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

La importancia es que vamos a saber en qué momento se requiere adquirir más mercadería para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes y también vamos a saber en qué momento tenemos lo suficiente para ya no adquirir nada más.

30. ¿Cómo determina que un cliente este satisfecho?

Son los clientes que siempre vuelven a nuestro establecimiento porque ofrecemos un buen producto o servicio de atención. Esto porque se sienten cómodos y confiados de que siempre va a recibir un producto de calidad, ajustado a las expectativas que tiene.

31. ¿Cuáles son las metas u objetivos a corto y mediano plazo a alcanzar durante el ejercicio?

Incrementar el margen anual de ingresos de manera responsable y proactiva. Crecer como empresa y hacernos más conocida como AUTOPARTES RANULFO DIAZ.

32. ¿Buscan siempre la satisfacción del cliente?

Si, nuestra empresa está siempre interesada en la satisfacción de nuestros clientes para nuestra estabilidad y bienestar.

33. ¿Qué estrategia está utilizando la empresa para mantener a sus clientes?

Comunicarme con mis clientes, escuchando sus necesidades. Si tiene alguna queja, pedir disculpa y usar eso para mejorar. Ser flexible, ya que el cliente tiene la razón, y aunque no lo tenga a veces más vale ceder un poco

34. ¿De qué manera usted determina el precio de venta?

Haciendo las respectivas cotizaciones sumándole su margen de utilidad para cada producto teniendo en cuenta la demanda y calidad.

ANEXO 4: ENTREVISTA 3

ENTREVISTA N° 03

Asistente Contable de AUTOPARTES RANULFO DIAZ

Srta. Cinthya Liliana Díaz Cruz

18. ¿Cuáles son los procedimientos para medir el nivel de eficiencia en la empresa?

Uno de los procedimientos es contabilizar los tiempos invertidos por el personal al momento de realizar las cotizaciones de cada producto con la finalidad de obtener el nivel de tiempo o eficiencia con la que realizan su actividad.

19. ¿Cómo se determina el nivel de eficacia que ayude a una mejor toma de decisiones?

Determinando el grado en que se cumplieron los objetivos previstos, si fueron en el tiempo en que se programó hacer dicha actividad(cotización) con la finalidad de obtener resultados inmediatos que ayuden a tomar decisiones para mejorar el nivel de la empresa.

20. ¿En qué medida favorece a la empresa la capacitación del RR. HH?

Que la empresa tenga trabajadores con un mejor conocimiento del puesto que ocupan, mejora la relación laboral entre trabajadores y jefe de manera que ambas partes ayuden a lograr los objetivos de la organización.

21. ¿De qué manera afecta en el desarrollo de la empresa inexactitud de los inventarios?

Corremos el riesgo de que las mercancías se paren en el almacén y que los productos que no tienen rápida salida se vuelvan obsoletas, que se dañen, que no haya espacio para ser colocadas, y por lo tanto no generen ningún tipo de utilidad para la empresa.

22. ¿Cómo ayuda a la empresa un reporte de pérdida?

Cualquier empresa en crecimiento debe contar con informes de inventario, producción y ventas para que de esta manera el reporte que obtengamos información completa que te ayudará a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la empresa.

23. ¿Cuáles son los procesos de control interno a seguir para obtener información exacta?

Se verifica que las actividades o labores de cada trabajador se hagan de manera adecuada sobre todo las cotizaciones para obtener el precio de cada producto bien en el momento que se requiera y que los datos sean verídicos.

24. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo con relación al stock del producto?

Controlar un inventario de manera satisfactoria no es tarea sencilla, pues hay que llevar una contabilización diaria de las entradas y salidas de los productos del almacén y contar con un personal que este realmente capacitado para ejercer esta función de control.

25. ¿De qué manera los registros favorecen a la identificación de los riesgos?

De manera que podamos verificar la exactitud y confiabilidad de los datos Contables, o de inventario para de esta manera promover la eficiencia en las operaciones y por los tanto nos ayude a tener una mejor toma de decisiones en cuanto a la empresa se refiere.

26. ¿Cada qué periodo se realiza el conteo de inventarios?

El conteo del inventario se maneja de manera anual.

27. ¿Cuáles son las características que debe tener la persona a cargo de mantenimiento de inventarios?

Debe ser una persona con valores, principios, ordenado, que cumplan con las normas y procedimientos, establecidos por la empresa.

28. ¿Por qué es importante la codificación de los productos en almacén?

Porque si bien es cierto manejar un inventario de manera adecuada no es tarea sencilla, pues hay que llevar una contabilización diaria de las entradas y salidas de los productos del almacén y si tenemos todos los productos codificados será más sencillo obtener información de los productos faltantes, por otro lado nos ayuda a tener acceso de manera inmediata del producto que solicite el cliente.

29. ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema que me permita tener un control del máximo y mínimo de la mercadería?

Mejora en el nivel de atención al cliente, disminución de costos, confiabilidad de la información para una adecuada gestión de abastecimiento, manejo contable, mejora de las gestiones operativas y así podemos controlar un inventario de manera satisfactoria.

30. ¿Cómo determina que un cliente este satisfecho?

Midiendo su satisfacción, por ejemplo al momento de atender conocer sus expectativas antes de adquirir nuestros productos, conocer las características, por qué lo desean, en qué momento lo requieren.etc

31. ¿Cuáles son las metas u objetivos a corto y mediano plazo a alcanzar durante el ejercicio?

La meta principal de la empresa es que su marca se haga más reconocida a nivel regional, por otro lado también crecer de manera que podamos ofrecer no solo mercadería si no también servicio. Una de las metas personales es brindar un buen análisis contable y financiero para que así la empresa tenga una buena información y ayude mejorar el crecimiento.

32. ¿Buscan siempre la satisfacción del cliente?

Si puesto que tratamos de ofrecer siempre productos de calidad, y a buen precio, y siempre resolvemos problemas, quejas y reclamos que tengas frente al producto que adquirieron.

33. ¿Qué estrategia está utilizando la empresa para mantener a sus clientes?

Una de las estrategias más importantes es el buen trato al cliente, tratamos de resolver quejas y reclamos, dar siempre gracias por la adquisición de nuestros productos, por otro lado brindamos descuentos, accedemos a los pedidos de productos que ellos solicitan.

34. ¿De qué manera usted determina el precio de venta?

Haciendo las cotizaciones respectivas y brindando el porcentaje de margen de utilidad implantado para cada producto.

Anexo 04: Evidencia fotográfica



Anexo 05: Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0333-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 30 de abril de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0139-2021/FACEM-DC-USS de fecha 20/04/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveydo del Decano de la FACEM, de fecha 20/04/2021, sobre actualización de título de tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N°0408 -FACEM-USS-2018 de fecha 20 de abril de 2018 numerales 7, 14, 23, 26 y 27.

ARTÍCULO 2°: APROBAR la ACTUALIZACIÓN de Tesis por caducidad, de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, según el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TURSTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN |
|----|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 1. | CUBAS BALLESTEROS ERICKA MARILEE | LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA EVASIÓN DE IMPUESTOS DE LOS COMERCIANTES DE LA PARADA MUNICIPAL SANTA ROSA, BAGUA GRANDE - 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2. | JIMÉNEZ DELGADO DEYLI | ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3. | PERALTA GARCÍA KELLY CATALINA | PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MOLINERA LUPER S.A.C., BAGUA GRANDE - 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4. | QUISPE REYNA GUISELA MERCEDES | IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS EN AUTOPARTES RAMULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE - 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5. | QUISPE PORTOCARRERO JUDITH | NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DEL CENTRO DE ABASTO "MERCADO MODELO" PARA REDUCIR LA INFORMALIDAD, BAGUA GRANDE - 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 06: Carta de autorización

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

El señor Microempresario Javier Ranulfo Díaz Contreras con RUC: 10425386137 del Av. Chachapoyas 1805 Distrito de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba otorga la presente:

CONSTANCIA

Que, La Srta. Guisela Mercedes Quispe Reyna, identificado con DNI N° 48140610, Estudiante de la Escuela profesional de contabilidad de la universidad Señor de Sipán, ha realizado la investigación denominada **Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande - 2020**, para la cual se le ha proporcionado la información necesaria solicitada por el estudiante.

Por lo expuesto se otorga la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Bagua grande, 14 de Enero del 2020

Atentamente:



J. Ranulfo Díaz Contreras
GERENTE GENERAL
7145-84827

Anexo 07: Reporte del turnitin

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIADOS EN AUTOPARTES RANULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE – 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | conocimientodeadministracion.blogspot.com Fuente de Internet | 1% |
| 2 | bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 3 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 5 | repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 6 | www.asesoriamoran.com Fuente de Internet | <1% |
| 7 | www.amazon.com Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repository.uniminuto.edu:8080 Fuente de Internet | <1% |

Anexo 08: Acta de originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0333 – 2021/FACEM-USS, del estudiante, Guisela Mercedes Quispe Reyna Titulada IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIADOS EN AUTOPARTES RANULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE – 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de agosto de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43082348

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 09: T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de Junio de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
QUISPE REYNA GUISELA MERCEDES, con DNI 48140610.

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS EN AUTOPARTES RANULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE – 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|-------------------------------|----------------------------------|-------|
| QUISPE REYNA GUISELA MERCEDES | 48140610 | |