



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA REDUCIR LOS
RIESGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DL NEGOCIOS PERÚ SAC.,
CHICLAYO - 2017**

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

AUTORA:

HUANCAS CHUQUIPOMA DELCY MARIELITA

ASESOR:

M. SC. ZULOETA SALAZAR JOSÉ FELIX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE

PERÚ 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. C.P.C. Eduardo Andrade Guimarey
Presidente

Mg. C.P.C. Liliana Correa Rojas
Secretario (a)

Mg. C.P.C. Placido Eduardo Incio Ñañez
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haber permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, y así poder lograr mi objetivo y no rendirme

A mis queridos padres; por su apoyo, ejemplo y sacrificio, por estar siempre presente apoyándome en las buenas y los malos momentos, por la motivación constante que me ha permitiéndome ser una persona de bien.

Delcy

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por iluminarme día a día para poder cumplir con el objetivo profesional.

Al M.Sc. José Felix Zuloeta Salazar quien me apoyado en todo momento, por su dedicación y paciencia y sus consejos;

Al asesor C.P.C. Placido Eduardo Incio Ñañez por brindarnos sus conocimientos y apoyo; a mis padres que en todo momento me han apoyado.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo DELCY MARIELITA HUANCAS CHUQUIPOMA con DNI N° 72509801 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño en veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 11 de Diciembre del 2017

DELCY MARIELITA HUANCAS CHUQUIPOMA

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo, presento ante ustedes la Tesis Titulada: “SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA REDUCIR LOS RIESGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DL NEGOCIOS PERÚ S.A.C., CHICLAYO-2017”. Investigación realizada para obtener el Grado Académico Bachiller en Contabilidad.

Este trabajo de investigación está dirigido a todas las personas interesadas en conocer el sistema de control de inventarios, siendo imprescindible para un control de inventarios.

Por lo expuesto, respetuosos miembros del jurado, acepto las observaciones que ustedes de manera constructiva realicen, las cuales servirán de aporte al presente trabajo y de esta manera mejorarlo.

Chiclayo, 11 de Diciembre del 2017

DELICY MARIELITA HUANCAS CHUQUIPOMA

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Sistema de Control de Inventarios	19
1.3.1.1. Definiciones.....	19
1.3.1.2. Inventarios.....	20
1.3.1.3. Formas de revisión del nivel de inventario	21
1.3.1.4. Costos del Inventario	22
1.3.1.5. Control de Inventario	23
1.3.1.6. Indicadores del Control de Inventarios.....	23
1.3.1.7. Elementos del sistema de inventarios.....	24
1.3.2. Riesgo Operativo	26
1.3.2.1. Definiciones	26
1.3.2.2. Identificación de riesgos.....	27
1.3.2.3. Ciclo del riesgo operativo:	28
1.3.2.4. Factores de Riesgo.....	30

1.4.	Formulación del problema.....	31
1.5.	Justificación	31
1.6.	Hipótesis	31
1.7.	Objetivos.....	32
II.	MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	33
2.2.	Variables, operacionalización de variables.....	34
2.3.	Población y Muestra.....	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.4.1.	Técnicas	36
2.4.2.	Instrumentos	36
2.4.3.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	37
2.5.	Métodos de análisis de datos	37
2.6.	Aspectos éticos	37
III.	RESULTADOS	38
IV.	DISCUSIÓN	49
V.	CONCLUSIONES.....	53
VI.	RECOMENDACIONES	54
VII.	PROPUESTA	55
VIII.	REFERENCIAS.....	72
	ANEXOS	77
	Anexo 1: Informe de inventario a la empresa	78
	Anexo 2: Guía de Entrevista	80
	Anexo 3: Matriz de Consistencia	85
	Anexo 4: Validación de instrumentos	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un sistema de control de inventarios para reducir los riesgos operativos en la empresa DL Negocios Perú S.A.C. Chiclayo-2017, para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación aplicando el método descriptivo -propositivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa, y la muestra por la administradora y los inventarios de la misma. Asimismo, se hizo uso de la técnica de la entrevista que se aplicó a la administradora de la empresa, obteniendo una perspectiva clara de la situación acerca de los productos que posee la empresa, y en qué situación se encuentran y el control que se les da. El fundamento teórico de la presente investigación preciso como variable independiente el sistema de control de inventarios y como variable dependiente los riesgos operativos, llegando a la conclusión de que el sistema que utiliza la empresa es deficiente, para lo cual se realizó un diseño eficiente que permitirá mejorar el control y buen funcionamiento de los productos de la empresa, y se podrán reducir los riesgos a los cuales se enfrenta día a día.

Palabra clave: Sistema, Control, Inventarios, Riesgo Operativo

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose an inventory control system to reduce operational risks in the company DL Negocios Perú S.A.C. Chiclayo-2017, to fulfill this objective, a research was carried out applying the descriptive -projective method, with a non-experimental design. The population was formed by all the workers of the company, and the sample by the administrator and inventories of the same. Likewise, the interview technique applied to the company's administrator was used, obtaining a clear perspective of the situation regarding the products that the company owns, and in what situation they are and the control that is given to them. . The theoretical basis of the present investigation as an independent variable the inventory control system and as a dependent variable operational risks, reaching the conclusion that the system used by the company is deficient, for which an efficient design was carried out that will allow improve the control and good functioning of the company's products, and reduce the risks it faces every day.

Keyword: System, Control, Inventories, Operational Risks

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El control de inventarios dentro de las empresas tanto pequeñas como micro empresas, es de vital importancia, porque permite determinar de manera precisa y correcta la existencia de la mercadería que se encuentra disponible dentro del almacén para satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores de dichos productos, bienes y servicios de calidad que son brindados por las empresas. (Mindiolaza & Campoverde, 2012)

Y es que existen casos donde las empresas no cuentan con dichos sistemas de controles, lo cual puede acarrear problemas de diversos tipos, desde financieros hasta legales. Un ejemplo claro, es la comunicada por Notiamérica (2017), donde dan a conocer la situación de empresas iberoamericanas que están relacionadas a un caso de corrupción en Madrid, en donde tendrán que someterse a auditorías internas y un procedimiento penal por dicho caso. Por su parte, Garrido (presidente de dichas empresas) ha comentado que esta penosa acción es una oportunidad para “mejorar los mecanismos de control”.

En República Dominicana, Nuñez (2017), comunica la conclusión a la cual llegó la firma JBS Auditores, el cual es la necesidad de mejorar el control de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), con el fin de desarrollarse. Esto debido a un bajo nivel de control interno, se da mayores casos de pérdidas dentro de las empresas, lo cual termina por quebrarlas.

A nivel nacional, un estudio de EY Perú, citado por La República (2017), demuestra que el 52% de empresas peruanas no tienen un plan de contingencia para desastres naturales. Mientras en la gestión de riesgos, el 58% de ejecutivos encuestados creen que se debe trabajar en una

cultura de control. Y es que, debido a esto, muchas empresas fracasan debido a la mala gestión de riesgos y control. Esto no solo sucede en el sector privado, sino que también en el público.

Yong (2017), asesora de riesgos de Price Waterhouse Coopers. (PwC), afirma por su parte que el control interno es parte fundamental para el control de los riesgos, permitiendo evaluar el rendimiento de una empresa a través de diversos enfoques. El riesgo y su adecuada gestión son fundamentales para la toma de decisiones empresariales y áreas de la organización además fomenta una cultura consciente al interior de todas las áreas de la organización. Este control de inventarios es vital para preservar el negocio, y depende de muchos factores, incluyendo los aspectos legales que afronta cada tipo de empresa.

En Lambayeque, se pudo apreciar la falta de un adecuado Sistema de Control en la Gerencia Regional de Salud (Geresa), al darse a conocer un presunto desbalance de 10 millones de soles en el almacén de medicamentos de dicha institución. Lo cual llevo a una denuncia contra la institución que precede el gerente regional de Salud, Víctor Torres Anaya. (Diario Correo, 2016)

Otro caso, es el detectado por la Contraloría es la no entrega de donaciones a damnificados por las lluvias provenientes del Fenómeno del Niño Costero, por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Dichas donaciones eran almacenadas en un almacén edil y llegaban a las 20 toneladas de ayuda, los cuales estaban compuestas por 1 600 botellas de agua de un litro y dos litros de capacidad. Además de, 79 cajas de galletas soda, 500 bolsas con diversos alimentos, 48 rollos de papel higiénicos, entre otros productos. Estos casos, se dan por esa falta de control de inventarios dentro de las instituciones públicas y privadas, en donde los principales perjudicados terminan siendo los pobladores en el caso de instituciones públicas y los accionistas en caso de instituciones privadas. La República (2017)

Al igual que los casos anteriormente mencionados, DL Negocios Perú S.A.C. es una empresa comercializadora y distribuidora de tecnología en las líneas de audio profesional, telecomunicaciones, cómputo, sistemas de energía, sistemas de seguridad, video vigilancia; uno de los principales problemas que tiene la empresa es que no cuenta con un control adecuado de sus inventarios, la cual está expuesta a los diferentes riesgos, fraudes, u errores, no cuenta con personal capacitado para laborar en el área del almacén y en las áreas de ventas, así mismo a la hora de realizar los inventarios físicos siempre se encuentran productos faltantes, lo cual nunca se logran saber el paradero de dichos productos. Es por este motivo que la presente investigación pretende proponer un sistema de control, que permita llevar un adecuado manejo y verificación confiable de los inventarios, logrando de esta forma la eficiencia en sus actividades, y logrando reducir los riesgos u errores que se están suscitando en la empresa, y seguir creciendo a mediano y largo plazo.

1.2. Antecedentes

Cantor y Lagos (2008), afirman en la tesis *Propuesta para la Implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones LTDA. "MERCÓN"*, Bogotá. Su objetivo fue realizar propuesta de sistema control de inventarios basada en criterios: teorías, particularidades, análisis general de procesos, indicadores de gestión, sistemas de planificación, contabilidad e indicadores la cual permita a la empresa mercantil mejorar la verificación de procedimientos internos para una mejor administración, cuyo tipo de investigación es descriptiva explorativa, aplicando técnicas entrevistas, observación y test de verificación, conforman la población todo inventario, procedimientos y manuales de funciones relacionados a la empresa.

En conclusión, todos los giros y actos de la empresa resulta importante el control para los inventarios, dado que su mal manejo se presta para situaciones tan indeseables como puede ser la aparición del hurto

continuo, así como también mermas, desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

En este caso la empresa Mercon, da a conocer la suma importancia de contar con un sistema de control para los inventarios, por lo que ayuda a evitar o prevenir todo acto indeseable. Al igual para la organización DL Negocios es vital el implementar dicho procedimiento, ayudando a tener un mejor y adecuado manejo de los mismos.

Mindiolaza y Campoverde (2012), manifiestan en la tesis denominada *Implementación de un Sistema de Control de Inventarios para el Almacén Credicomercio Naranjito, Ecuador*. Su objetivo fue determinar qué efecto tendrá la implementación del sistema para la optimización de recursos utilizado en el proceso de compras-venta, aplicando técnicas encuestas, cuyo tipo de investigación es explicativa-descriptiva, veintinueve (29) personas entre clientes, trabajadores del almacén conformaron la población. Hipótesis planteada si se implementa dicho medio para controlar los inventarios, logrará optimizar recursos.

Al concluir, se llega a la conclusión que no existe un control de mercaderías lo cual se propuso dicha implementación, para realizar procesos en forma más sencilla y rápida, lo cual al culminar la investigación fue factible lograr el mismo, logrando ser susceptible de efectuarle ajustes, de acuerdo los nuevos requerimientos que se tengan en el proceso.

En el antecedente citado, muestra que no existe control de mercaderías, lo cual les llevo a proponer la implementación del sistema para los inventarios. Del mismo modo la presente investigación se detectó que no cuenta con un procedimiento adecuado para sus inventarios.

Según Misari (2012), Manifiesta en la tesis denominada *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en*

el distrito de Santa Anita, Lima-Perú. Su objetivo fue establecer si el control influye hacia la gestión de las empresas; aplicando técnicas entrevista, encuestas; presentando tipo de investigación aplicada, centrándose en el nivel descriptivo-explicativo, 500 personas conformaron su población, optando como muestra 40 personas. Aplicando hipótesis: si se aplica dicha observación en forma permanente bajo lineamientos, principios, estrategias establecidas entonces influirá favorablemente.

En conclusión, la aplicación de un eficiente control para inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de dichas empresas investigadas y su consecuente desarrollo.

El antecedente citado estudia específicamente los inventarios que se encuentran en los almacenes poseídos por dicha empresa, de modo que se recomienda establecer un sistema actualizando los controles para los mismos. Al igual que la presente investigación nos centraremos específicamente en los inventarios que posee la organización, posteriormente implementar dicho sistema, obteniendo un mayor eficiente control.

Asimismo Hemeryth y Sánchez (2013), mencionan en la tesis *denominada Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – 2013.* Su objetivo fue demostrar con la implementación en dichos almacenes mejorará su gestión para dicha institución, aplicando técnicas como observación, cuestionario; se trabajó con una población de cinco (5) almacenes que conforman la empresa. La hipótesis planteada es implementar el sistema planteado de modo que contribuirá a mejorar la gestión.

Como conclusión se detectó desorganización dentro de los almacenes, mientras que los materiales no tenían un sitio específico para ser almacenados, generando desorden y congestionando en dicha área. Esto

conllevo a proponer una buena distribución física, permitiendo tener más orden, cuidado en la manipulación de materiales, sin generar pérdidas por deterioro.

El antecedente citado se puede deducir que la empresa investigada no tiene un buen control con sus inventarios, a lo cual les permitió implementar dicho sistema permitiendo tener mayor vigilancia en los almacenes, asimismo permitió darse cuenta que el personal posee baja educación al realizar su trabajo, por lo cual les están brindando capacitaciones. Al igual la empresa DL Negocios tiene necesidad de implementar dicho procedimiento, y poder lograr tener una mayor vigilancia para su mercadería.

Para Paredes y Valderrama (2015), resaltan en la tesis denominada Implementación de un Sistema de Control Interno de Existencias y su Incidencia en la Protección de los Recursos de la Empresa THE CURSL S.A.C., Sucursal Trujillo-2014, su objetivo fue demostrar con la implementación se protegerá los recursos que la empresa posee, aplicando la técnica la entrevista, encuesta; quince (15) trabajadores constituyeron la población. Su hipótesis planteada fue que con dicha ejecución se salvaguardarán los recursos tomando decisiones contra pérdida, fraudes o ineficiencias.

Se llegó a la conclusión que con la implementación del sistema se logró efectiva protección de recursos, permitiendo a trabajadores tener claro conocimiento acerca de sus funciones, compromiso que se tiene, lográndose una mejora en los procesos de abastecimientos, aplicar dicho procedimiento fue eje principal para el correcto control y protección.

En este caso la empresa The Curl S.A.C., logró proteger diversos recursos que posee, del mismo modo que les permitió a las personas que laboran en la misma un mayor conocimiento acerca de sus funciones. Coincide con la presente investigación a realizar, puesto que requiere

proteger los inventarios de diferentes riesgos, peligros a los cuales está expuesto.

Velezmoro (2010), en su tesis denominada *Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos*, su objetivo es dar conocer un modelo gestión de riesgo operacional bajo enfoque integral de riesgos como ERM, aplicando técnicas cualitativas llamada autoevaluación basada en conocimientos y criterios. Eligió como población a una institución financiera micro finanzas.

Asimismo, tuvo como conclusión, el riesgo operativo está presente en todas las actividades financieras que se llevan a cabo, dependiendo de los controles implementados y estrategias para gestionarlo. En cada área los gerentes son responsables de mantener en niveles aceptables según apetito, tolerancia definidos.

La relación guardada con el presente trabajo de investigación, es que en los proyectos se quiere controlar, monitorear o reducir chicos riesgos operativos que afectan la buena marcha de la empresa, con la previa implementación del sistema.

Zarpan (2013), en la tesis denominada *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012*, tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales, cuyo tipo de investigación es cualitativa utilizando un diseño descriptivo-explicativo, aplicando técnicas la observación, entrevista y encuesta; tres trabajadores(gerente general, jefe de abastecimiento-ayudante) constituyeron la población. Se planteó como hipótesis si existía un buen sistema ayudaría a la eficiencia de recursos económicos en dicha municipalidad.

Como resultados se identificaron cinco riesgos potenciales que fueron originados como consecuencia en las deficiencias detectadas por cada área analizada, los cuales estaban la adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático en dichos bienes almacenados y deficiente desempeño del recurso humano.

Este antecedente tiene relación con el presente trabajo de investigación puesto que, al hacer uso del sistema, se identificarán dichos riesgos a los cuales la empresa está expuesta al no contar con un sistema de control para inventarios adecuado, puesto que al identificarlos se podrán controlarlos y reducirlos, de modo que no afectarán sus actividades diarias.

Hurtado (2014), en la tesis denominada Diseño de un Sistema de Control Interno mediante la Aplicación de Gestión de Riesgos en la Empresa Automotriz Corporación Mehan Service S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo, su objetivo fue implementar dicho sistema lo cual detendrá el riesgo a un nivel aceptablemente bajo y evitar fraudes, presenta tipo de investigación cualitativo-cuantitativo asumiendo como diseño no experimental, aplicando técnicas, observación, cuestionario, entrevista; Cuya población estuvo conformada por todos los trabajadores. Dicha hipótesis planteada asume que mediante una aplicación gestión de riesgos, se diseñará un procedimiento que establezca el control interno para la empresa en mención

La conclusión más importante es que la institución Corporación Mehan Service S.A.C al iniciar dicha investigación carecía del sistema control interno, posteriormente aplicando una gestión de riesgos permitió el diseño. Además, se pudieron identificar y controlar los riesgos pertenecientes a las áreas estudiadas, de acuerdo a esto la empresa tomará las medidas correctivas necesarias para poder contrarrestarlos.

El antecedente citado muestra que dicha empresa investigada no cuenta con sistemas de control, entonces al aplicar dicha gestión se pudo

controlarlos. Del mismo modo en la presente investigación se pudo observar que carece de procedimientos adecuados para controlar sus inventarios, lo cual al implementarlo pretende reducir, controlar diferentes tipos de riesgos a los cuales está expuesta.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistema de Control de Inventarios

1.3.1.1. Definiciones

Sistema

Según Catacora (1995), define sistema al conjunto de procedimientos, principios, o piezas individuales que actúan conjuntamente para ayudar alcanzar los objetivos que una empresa se plantea al inicio de sus actividades; de lo cual se pueda lograr obtener resultados óptimos para el buen funcionamiento y posterior crecimiento de la misma.

Por otro lado Farfán (2000), se refiere al sistema como un conjunto de reglas, principios o medios, que se relacionan entre sí, asimismo lo define como a un grupo de cosas o puntos coordinados según una ley, ordenadamente relacionados entre sí, lo cual contribuyen a determinar el objeto o función de las diversas áreas de una organización .

Control

Rojas, Correa y Gutiérrez (2012), señalan que el control es un modo de examinar si lo que se está realizando o ejecutando está sucediendo de manera correcta según lo planificado. De manera que si detectan insuficiencias, debilidades, amenazas u otros eventos que afectan al movimiento de la empresa, estas se pueden impedir o corregir desde ese momento, de modo que no perjudique la integridad de la empresa.

Anzil (2010), se refiere la fase de inspeccionar el cumplimiento de diferentes áreas de la empresa. Lo cual compromete a realizar una

comparación entre lo que se desea que suceda y lo observado, para posteriormente examinar si se están logrando tener los resultados esperados y cumpliendo con los objetivos planteados al inicio de cada actividad.

Sistema de control

Perez, Perez y Perez (2008), se refieren al orden de elementos físicos, que ayudan a dirigir, administrar el buen funcionamiento de la organización. Dichos elementos actúan conjuntamente para poder reducir o prevenir las probabilidades de resultados negativos que se presentan con el paso del tiempo, y atrasan las expectativas de que se cumplan con los objetivos que se ha planteado la empresa. Conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo y obtener resultados deseados.

Sistema de control de Inventarios

Según Castro (2014), expresa todo proceso por el cual cada empresa encamina una dirección capaz del movimiento y almacenamiento de los diferentes bienes que posee y los posteriores recursos que surgen a partir de esto. Asimismo, al contar con un buen sistema de control para sus inventarios, la empresa se verá enfrentado con dos agentes importantes de decisión: la clasificación de cada material y/ producto que ofrecen y la calidad de registro que se utiliza para cada uno de ellos.

1.3.1.2. Inventarios

Farfán (2000), afirma que los inventarios son activos fundamentales tanto para empresas comerciales como industriales, pues que las organizaciones de rubro comercial se dedican mayormente a comprar para posteriormente ser vendidos; por otro lado, tenemos al del rubro industrial que se dedica a la producción para luego ser venderlos.

Según Catacora (1995), el sistema de inventarios debe consentir inspeccionar, cuidar, cada producto que la empresa posee para su posterior venta. Asimismo este tipo de sistema maneja dos tipos de movimientos que vienen hacer las entradas y salidas de productos o materiales que maneje la empresa.

Almacén

Para Iglesias (2012), Es un eslabon de cadena logistica es uno de los mas importantes siendo consecuencia de su incidencia en el servicio al cliente y en los costes operativos de la empresa, lugar destinado a guardar, proteger custodiar toda clase de materiales.

Funciones del almacén:

Roman (s.f.), La manera de organizar u administrar el departamento de almacenes depende de varios factores tales como el tamaño y el plano de organización de la empresa, el grado de descentralización deseado, a variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción.

- Recepción de materiales
- Mantener los productos a cubierto de incendios, robos y deterioros.
- Permitir a las personas autorizadas el acceso a los productos almacenados.
- Mantener informado al departamento de compras, sobre las existencias reales de la mercadería.
- Lleva en forma minuciosa controles sobre los productos (entradas y salidas)
- Vigila que no se agoten los productos (máximos – mínimos).
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

1.3.1.3. Formas de revisión del nivel de inventario

Vidal (2011), nos presenta dos sistemas básicos de revisión: la revisión continua y la revisión periódica.

a) Revisión continua: Se refiere a que el inventario es revisado a cada instante. Por lo cual en este sistema no es posible poder coordinar actividades de control para las diferentes áreas que posee la organización. Asimismo, este sistema necesita un menor inventario de seguridad que el sistema periódico.

b) Revisión Periódica: en cambio esta forma de revisión nos permite tener un mayor control y coordinar las actividades de las distintas áreas de la organización ya que se realiza de forma simultánea, por ende, requiere de un inventario de mayor seguridad que al del sistema continúa.

1.3.1.4. Costos del Inventario

Para Chase y Jacobs (2014), Al querer tomar alguna decisión que implique el volumen del inventario es preciso tener en cuenta los costos siguientes:

- a) Costos de mantenimiento (o transporte): Es una extensa categoría donde incluye costos sobre seguros, guías, deterioros, depreciaciones, impuestos entre otros. De modo que este tipo de costos suelen beneficiar niveles bajos de inventario, como el rediseño de cada producto ofrecido por la empresa.

- b) Costos de preparación (o cambio de producción): La elaboración de cada producto ofrecido comprende obtener materiales precisos para dicha producción, asimismo al llenado de trámites requeridos, así como el cobro conveniente del tiempo, material utilizado, y posterior salida de mercaderías relimares.

- c) Costos de pedido: En esta categoría hace referencia a administrativos que toman decisiones sobre las compras o producción que se va a realizar. En este tipo de costo contiene el conteo de piezas y el respectivo tratamiento de información sobre las cantidades a pedir.

- d) Costos de faltantes: En este punto de costo cuando se terminan las existencias de un producto, el requerimiento que se realiza debe esperar hasta que dicho producto nuevamente surta. Para cubrir la demanda y sus costos que implican por faltantes existe un punto medio. Para lograr este equilibrio es muy difícil en circunstancias ya que no es posible estimar los efectos de los clientes perdidos o penalizaciones por cubrir pedidos.

1.3.1.5. Control de Inventario

Para Catacora (1995), el control de inventarios incluye las revisiones rígidas sobre las diferentes cantidades que se manipulan a través de las entradas y salidas de los diversos materiales y/o productos que maneja la empresa en su almacén.

Puesto que todo inventario con el que cuentan, viene hacer el corazón de toda organización que se encuentre en el rubro comercial, por ende es de vital importancia que toda organización encontrada en el rubro comercial cuente con un manejo adecuado para sus inventarios, de este modo lograr obtener buenos resultados.

1.3.1.6. Indicadores del Control de Inventarios

Según Castro en su artículo nos da a conocer 3 indicadores importantes para poder medir el control de los inventarios adecuadamente en los almacenes de las empresas que se dedican al rubro comercial (compra – venta):

- a) Stock Máximo

Este indicador representa la máxima cantidad de existencias que una empresa posee en su almacén, disponible para su posterior venta. Dichas organizaciones creen favorable contar con inventarios considerables en casos que el producto que ofrecen sea de muy alta rotación, lo cual posee un bajo costo de almacenamiento, pero al mismo tiempo es un riesgo al cual se enfrentan.

b) Stock Mínimo (de seguridad)

En este indicador representa la mínima cantidad de existencias que una empresa desea mantener en su almacén. Asimismo, si cuenta con un inventario mínimo a lo que los clientes lo requieren, esto puede causar serios problemas de abastecimientos importantes y generar pérdidas para la empresa, al no contar con los requerimientos de los clientes en esos momentos.

c) Puntos de re-orden

Este indicador representa el nivel de inventarios que señala la necesidad para realizar una orden sobre reabastecimiento teniendo en cuenta los tiempos de los proveedores, y de este modo el almacén no presente problemas de abastecimientos, para poder satisfacer cada necesidad que requieren los clientes.

1.3.1.7. Elementos del sistema de inventarios

El sistema de inventarios es una serie de políticas y controles que monitorean los niveles de inventarios y determinan los niveles que deben mantener; todo sistema de inventarios está conformada por componentes que interactúan entre sí:

- a) La demanda: Es el elemento más importante y está compuesta por los artículos requeridos durante un periodo de tiempo, esta es determinada cuando se conoce con precisión y probalística cuando presenta un comportamiento aleatorio. Es decir, son todos

los materiales requeridos para un proceso ya sea conocido la necesidad con precisión o en base a la probabilidad de su uso o con deforme a los niveles de stock.

- b) La cantidad a ordenar: La cantidad económica de la orden es la cantidad óptimo, o de costo mínimo, que debería ordenarse, para lograr esto se usa una de las técnicas más antiguas y conocida para el control de almacenes, llamado Modelo De La Cantidad Económica a Ordenar (EOQ). La meta de estos modelos de inventarios es minimizar los costos totales, los costos significativos son el costo de ordenar y el costo de mantener. En consecuencia, si minimizamos la suma de los costos de ordenar y mantener, minimizamos el costo total.
- c) El punto a reordenar: El punto de reorden es la suma de la demanda de tiempo de entrega y las existencias de seguridad. El cálculo de un punto de reorden optimizado generalmente incluye al tiempo de entrega, pronóstico de la demanda y el nivel de servicio. Asimismo, hace referencia a la necesidad de establecer un punto temporal para la renovación de los pedidos que se realizan a proveedores, teniendo en cuenta la recepción y colocación del propio pedido. Para ello, es necesario también conocer la cantidad de inventarios que se debe mantener en el almacén, las fechas en que se deben cumplir las órdenes.
- d) El periodo de revisión: El sistema de revisión periódica, conocida a veces sistema de reorden a intervalos fijos o sistema de reorden periódica, en el cual la posición de inventario de un artículo se revisa periódicamente y no en forma continua. Un sistema de este tipo puede simplificar la programación de las entregas porque establece una rutina. Los nuevos pedidos se colocan siempre al final de cada revisión y el tiempo entre pedidos tiene un valor fijo de revisión periódica.

1.3.2. Riesgo Operativo

1.3.2.1. Definiciones

Riesgo

Según Soldano (2009), riesgo es la probabilidad de que las amenazas se conviertan en desastres, asimismo es toda eventualidad de que sucedan acontecimientos que damnifiquen, desagraden o incomoden a una población, es una mezcla entre peligro y oportunidad, simboliza así la opción de todo inversionista o empresa debe hacer entre una recompensa que comienza con la oportunidad y el mayor conflicto que se tiene que sufrir como resultado del peligro.

Asimismo para Montes, Montilla y Mejía (2014), afirma que los riesgos en las organizaciones incorporan tanto riesgos económicos como financieros, que afrontan a diario los clientes, por otro lado es un desafío para gerencia de la empresa, puesto que logra influir en el logro de la rentabilidad de la misma por consiguiente su crecimiento, lo cual se ve afectado por los diferentes riesgos que se les presenta a diario.

Riesgo operativo

Asimismo Rodriguez (2014), concluye que riesgos operativos, llamados también operacional, vienen hacer probabilidades sobre ocurrencias referidas a pérdidas financieras de modo que afectan la empresa, al mismo tiempo son causadas por desperfectos o procesos deficientes, trabajadores, sistemas internos, tecnología utiliza por la entidad, e incluso de eventos externos ajenos al control que lleva la empresa con respecto a sus inventarios.

Sin embargo, Rodriguez y Ortiz (2010), define riesgo operativo como todo aquel que nace de fallas dadas por información en diferentes sistemas que ejecuta la empresa, las cuales no están adecuadas a la actividad o al rubro de la misma, lo cual al paso del tiempo le genera pérdidas que afectan al movimiento de la organización. Asimismo este tipo de riesgo no

solo se produce por los controles o sistemas inadecuados, sino al mismo tiempo se genera por los errores cometidos por el personal.

Montero (s.f.), considera al riesgo operativo como posibles pérdidas financieras por fallas en procesos, sistemas internos, tecnología o insuficiente número de éstos y personas, ante ocurrencia de eventos externos no previsibles ajenos al control que lleva la empresa. Así, el autor explica que dichos peligros se relacionan a un inadecuado diseño de procesos, procedimientos y/o políticas lo cual provocan suspensión entre actividades realizadas (errores en las transacciones, evaluaciones inadecuadas de operaciones y servicios, incumplimiento de plazos, información contable errónea); dicho peligro de sistemas informáticos refieren a posibles pérdidas económicas por fallas o el uso inadecuado de sistemas y tecnología, que a su vez afectan la ejecución operacional en la organización. Finalmente, los riesgos inherentes al recurso humano de la empresa son dados por inadecuada capacitación, negligencias, alto índice de rotación de personal, cambios organizacionales frecuentes y otros errores humanos de diversa índole.

1.3.2.2. Identificación de riesgos

La identificación de riesgos posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo control de la organización y que ponen en riesgo el logro de la visión, estableciendo los agentes generadores, causas y efectos de su ocurrencia.

- a) Identificación de riesgo: afectan los objetivos de la entidad; no deben estar antecidos de las expresiones: ausencia de, falta de, poco (a), escaso (a); se debe analizar que no sea una deficiencia de control interno; se debe efectuar un análisis, para no dejar una causa como riesgo.
- b) Agentes generadores: Personas, materiales, equipo, instalaciones, entorno.

- c) Efectos: Lesiones o fallecimientos, sanciones, daño de la información, daño de imagen, daño al ambiente, pérdida de mercado, etc.
- d) Descripción: Detallar en qué consiste el riesgo que se puede presentar en cada una de las actividades.

1.3.2.3. Ciclo del riesgo operativo:

Asimismo esta clase de riesgo presenta un ciclo dentro del cual genera información que a su vez se alimenta de varios procesos, gráficamente se tiene lo siguiente:

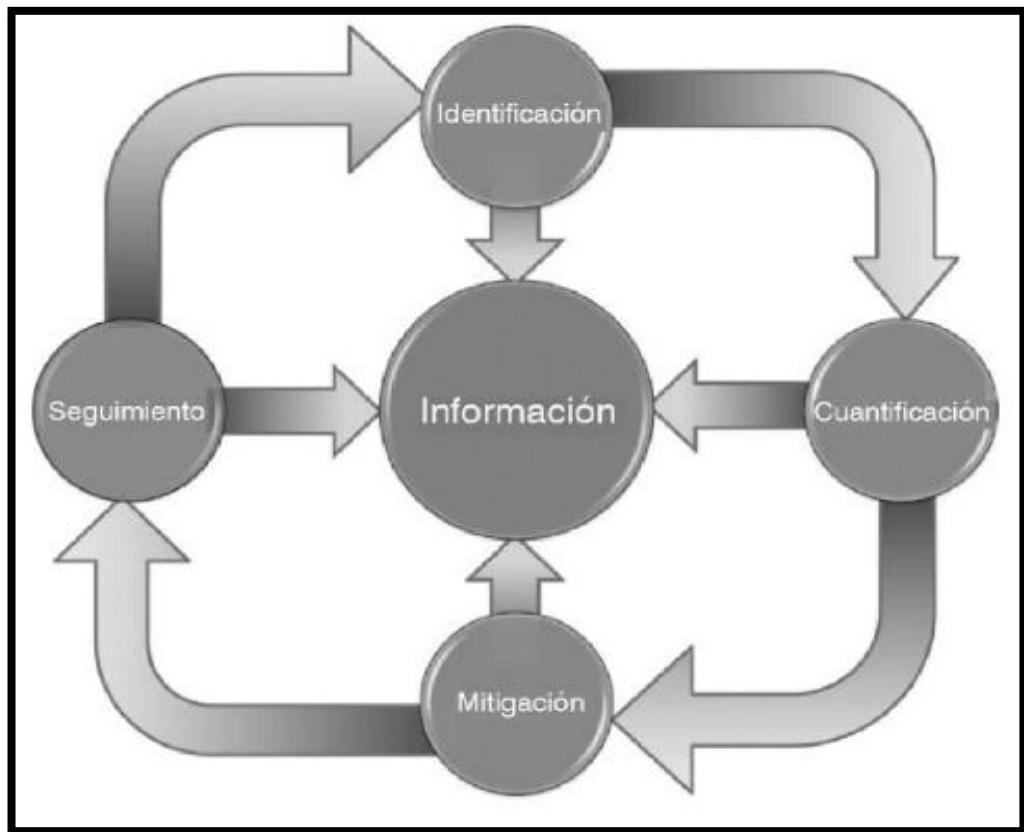
Identificación: Esta fase se encarga de la señalización, reconocer, e incluso describir cada factor o procesos que afectan al desempeño y movimiento diario de la empresa.

Cuantificación: Esta fase nos autoriza la comparación de factores y/o procedimientos claves que afectan al desarrollo de la empresa, para luego poder controlarlos.

Mitigación: Después de haber identificado y cuantificado los factores y/o procesos que afectan a la empresa, se implementa medidas para lograr corregir dichas desviaciones que son causadas por los procesos ineficientes identificados.

Seguimiento: Implica la supervisión de lo implementado para lograr corregir desviaciones anteriormente identificadas, de modo que podamos reducir los riesgos operativos.

Gráfico N° 01 Ciclo del Riesgo Operativo



Fuente: Montero (s. /f.)

Importancia

Según Fernández (2007), toda actividad realizada por una empresa, sea chica, mediana o grande, posee ciertos riesgos hacia personas que hacen que dicha organización este activamente, los cuales pueden ser minimizados e incluso llegar a eliminarlos si optan medidas para controlarlos adecuadamente, sin embargo, aun cuando en muchas ocasiones se asume conveniente aplicarlas, no siempre son consideradas de forma voluntaria por individuos que laboran en ella. A diferencia de otras prácticas o peligros, el riesgo operativo además de poderse erradicar, es intrínseco al propio, de modo que voluntariamente o no se debe aprender a vivir con él. Pero aunque sea un mal necesario, no se puede ni debe de hacer si se quiere garantizar la supervivencia de la entidad, es ignorar sus efectos o menospreciar su importancia, asumiendo que es posible evitar sus consecuencias.

1.3.2.4. Factores de Riesgo

Según Rodríguez (2014), nos muestra 4 diferentes factores de los riesgos operativos, los cuales son:

- a) **Recursos Humanos**
Son posibilidad constituida por pérdidas financieras asociadas con el descuido, fraudes, robos, daños, e incluyendo los errores por personas que laboran en ella, ya sea por falta de entrenamiento o capacitación a la hora de ser contratados.

- b) **Procesos Internos**
En el presente factor se refiere a posibilidades referentes a pérdidas financieras que presenten diseños de sistemas, sabotaje, políticas, e incluso procedimientos inadecuados que emplea la empresa al llevar un control, lo cual perjudica a las operaciones y servicios de la misma.

- c) **Sistemas Internos.**
Son posibilidades sobre pérdidas financieras originadas por el mal uso de los sistemas y toda tecnología relacionada con que cuenta la empresa, lo cual perjudica al crecimiento de operaciones y servicios que realiza dicha entidad, ya que de este modo ataca a la confidencialidad de información en operaciones, así como su integridad.

- d) **Eventos Externos**
Se refiere a posibilidades sobre pérdidas que proceden por incidencia de acontecimientos ajenos al control que lleva la empresa, lo cual puedan transformar de forma negativa al crecimiento de sus operaciones, por lo cual perjudica a los procesos internos de la entidad, así como el personal que laboran en la misma. Los eventos externos que se consideran son pérdidas por desastres naturales o por fallas en servicios públicos.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo el sistema de control de inventarios reduce los riesgos operativos de la empresa DL Negocios Perú S.A.C, Chiclayo - 2017?

1.5. Justificación

La presente investigación se justifica en lo social dado que las empresas que cuentan con mecanismos de control, pueden detectar mejor los riesgos a los que se encuentran expuestas y de ese modo, toman las medidas correctivas necesarias. Mediante una adecuada propuesta del Sistema de control para sus inventarios se pueden disminuir los riesgos operativos que actualmente afecta la gestión de la empresa DL NEGOCIOS SAC y le pretende dar a la empresa posibilidades de acción ante riesgos u amenazas tanto internas como externas.

La presente investigación está justificada bajo este criterio teórico por el aporte que representa al conocimiento de estudios sobre las variables de estudio en el departamento de Lambayeque y los el que los resultados puedan considerarse como referencia bibliográfica futura para los interesados en el tema investigado y/o con problemáticas parecidas.

Con la aplicación del control para sus inventarios, la empresa asegurará de cierta manera, el cumplimiento de sus objetivos de forma más eficaz, pues la importancia del control en las organizaciones se encuentra no solo en el control e información de sus operaciones, sino también en el manejo adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles en la empresa, para asegurar su integridad, custodia y registro de su movimiento, en pro de una eficacia operativa, estados financieros confiables y evitar fraudes.

1.6. Hipótesis

El sistema de control de inventarios reduce significativamente los riesgos operativos de la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

1.7. **Objetivos**

Objetivo General

Proponer un sistema de control de inventarios para reducir los riesgos operativos en la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo - 2017

Objetivos Específicos

Analizar el control de inventarios de la empresa DL Negocios S.A.C., Chiclayo-2017

Identificar los riesgos operativos que se presentan en la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

Diseñar un sistema de control de inventarios para reducir los riesgos operativos en la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo - 2017

II. MARCO METODOLÓGICO

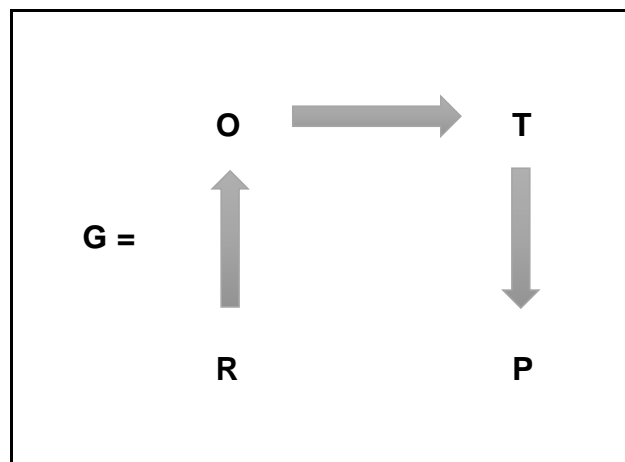
2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación presenta un tipo de investigación descriptiva, ya que se va a describir la situación de cada variable presentada y de esta manera se analizará los resultados presentados; Del mismo modo presenta un tipo propositiva de manera que se va a diseñar un sistema de control de inventarios para la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

Diseño de investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental, según Hernadez, Fernández, y Baptista (2012), “afirma que la investigación no experimental o espost-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.



Donde:

G: Grupo, está conformada por la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

R: Representa la realidad problemática referida a los riesgos operativos que presenta la empresa.

O: Observación de la variable dependiente

P: Propuesta de un sistema de control de inventarios

T: Modelo teórico

2.2. Variables, operacionalización de variables

Definición conceptual

Variable independiente – Sistema de control de inventarios

Castro (2014), expresa toda sucesión por la cual a través cada empresa encamina una dirección capaz del movimiento y almacenamiento de los diferentes bienes que posee y los posteriores recursos que surgen a partir de esto. Asimismo, al contar con un buen sistema de control para sus inventarios, la empresa se verá enfrentado con dos agentes importantes de decisión: la clasificación de cada material y/ producto que ofrecen y la calidad de registro que se utiliza para cada uno de ellos

Variable dependiente – Riesgos operativos

Asimismo Rodriguez (2014), concluye que riesgos operativos, llamados también operacional, vienen hacer probabilidades sobre ocurrencias referidas a pérdidas financieras de modo que afectan la empresa, al mismo tiempo son causadas por desperfectos o procesos deficientes, trabajadores, sistemas internos, tecnología utiliza por la entidad, e incluso de eventos externos ajenos al control que lleva la empresa con respecto a sus inventarios

Definición operacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Control de Inventarios	Almacén	Funciones del almacén	Entrevista	Guía de entrevista
		Autorización de ingreso del personal		
		Registro de entradas y salidas		
	Stock mínimo	Determinar el stock mínimo en función a la capacidad del almacén		
		Productos de alta rotación		
		Protocolos de requerimientos		
	Revisión periódica	Revisión de productos según las necesidades de la empresa		
		Cronogramas de revisión según necesidades de cuidado de cada producto		
		Analizar los resultados de las revisiones periódicas según los cronogramas establecidos		
VARIABLE DEPENDIENTE: Riesgos Operativos	Recursos humanos	Nivel de conocimiento de riesgos de la empresa	Entrevista	Guía de entrevista
		Selección de personal adecuado		
		Funciones del trabajador		
	Procesos	Supervisar el cumplimiento de las funciones del trabajador de acuerdo al MOF		
		Existencia de controles ineficientes		
		Capacitar al trabajador de acuerdo al área y función que realiza dentro de la empresa		
	Sistemas internos	Identificar el sistema adecuado en función a las necesidades de la empresa		
		Procesamiento erróneo de información		

2.3. Población y Muestra

Población

La población en estudio está constituida por todos los trabajadores de la Empresa DL Negocios Perú S.A.C., en el año 2017, dicha población está conformada por una un gerente, administradora, un contador, y 14 trabajadores.

Muestra

La muestra del presente estudio está representada por la administradora de la Empresa DL Negocios Perú S.A.C., en el año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Entrevista:

La técnica que se realizó en el presente trabajo de investigación fue la entrevista, fue útil para recoger las diferentes opiniones de trabajadores que cumplen funciones relacionados con los inventarios de la empresa, de modo que la información recogida servirá para realizar el presente trabajo de investigación. Según Galán (2009) “la entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto”.

2.4.2. Instrumentos

Guía de entrevista:

El instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la guía de entrevista que fue dirigida a la administradora de la empresa, y tuvo como objetivo obtener información necesaria acerca de las condiciones en que se encuentran los inventarios y de los riesgos a los cuales se enfrenta la empresa, las preguntas fueron de tipo abierta, conformada con 22 ítems en las cuales se evalúan las diferentes dimensiones.

2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados detalladamente por juicio de expertos, entre contadores que trabajan en la Universidad César Vallejo, la gerente del Estudio Contable Rosales Outsourcing For Business E.I.R.L., y el contador de la empresa Gran Atirux E.I.R.L.

2.5. Métodos de análisis de datos

Método deductivo

En la presente investigación se utilizó el método deductivo ya que nos ayudó a llegar a las conclusiones, por otro lado este método nos ayudó a poder plantear nuestra hipótesis, según

Método analítico

En la presente investigación se optó por el método analítico, porque permite analizar a través de la observación y de aplicación de instrumentos el estado de la empresa, de este modo detectar los riesgos a los cuales se enfrenta a diario. Según Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010) “afirman que el método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer”.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación no presenta fines de lucro, lo cual la información brindada por la empresa DL Negocios Perú S.A.C., a través de los instrumentos aplicados serán estrictamente confidencial, de modo que no serán expuestos para no perjudicar a la misma.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis del control de inventarios

Entrevista dirigida a la administradora

1. ¿Se inspeccionan los productos para determinar la condición en que son recibidos?

Respuesta

Realmente cuando son pedidos pequeños si se realiza una inspección rápida, pero cuando se realizan pedidos grandes más de 30 cajas es muy difícil inspeccionar producto por producto, aunque es lo más adecuado ya que muchas veces después nos hemos dado cuenta que hay productos que han llegado en mal estado y como viene en cajas al momento de recibirlos no nos damos cuenta, ya que no los inspeccionamos ya sea por falta de tiempo.

Interpretación

Al respecto con la inspección de los productos que son recibidos en el almacén, no se realizan las inspecciones a todos los productos recibidos lo cual es preocupante porque muchas veces se reciben productos en mal estado sin darse cuenta.

2. ¿Los productos son almacenados de acuerdo a las características de cada producto?

Respuesta

Por sus características no mucho lo hacemos, los almacenamos mayormente por marca o línea de cada producto, o también por la rotación que tienen cada producto en las diferentes tiendas de la empresa.

Interpretación

Así como se almacenan los productos por líneas también se deben almacenar de acuerdo a las características de cada uno, ya que es una manera fácil de visualizarlos, y se ahorraría más tiempo.

3. ¿Considera usted que se le da los cuidados adecuados para cada producto en el almacén?

Respuesta

No, porque ya que al darle los cuidados a cada uno de los productos nos demanda mucho tiempo, o muchas veces por descuidos, del mismo modo los productos también son muy maltratados cuando los transportan hacia el almacén.

Interpretación

Al no darle los cuidados adecuados a cada producto, originan riesgos como el deterioro de los mismos, los cuales son pérdidas financieras para la empresa, ya que se están perdiendo de vender los productos.

4. ¿Está permitido el ingreso de todos los trabajadores de la empresa al área del almacén?

Respuesta

No está permitido que todos los trabajadores de la empresa entren al área del almacén, pero siempre rompen las reglas y terminan entrando trabajadores que no tienen permitido su ingreso.

Interpretación

El ingreso de trabajadores a los cuales se les tiene prohibido su ingreso al área de almacén, puede causar muchos riesgos, ya que pueden manipular los productos a su antojo, y más si es sin supervisión.

5. ¿Se preparan informes de recepción por todos los productos recibidos?

Respuesta

Al momento que son recepcionados no se preparan informes físicamente, pero si se informan al momento que se trabaja con el sistema.

Interpretación

Sería bueno que cada vez que se recepcionan los productos se preparen informes dando a conocer las cantidades exactas y estados de cada producto.

6. ¿Conoce usted con certeza la cantidad de productos que existen en el almacén?

Respuesta

Realmente no, son bastantes los productos de las diferentes líneas con los que contamos en el almacén, y es difícil saber la cantidad exacta de sus existencias.

Interpretación

Al no saber con cuanto de productos se cuenta en el área del almacén, corre en un gran riesgo, de que los productos sean robados.

7. ¿Cree usted que el registro de las entradas y salidas de los materiales son los más adecuados?

Respuesta

A veces, ya que esto lo realizamos mayormente en el sistema pero muchas veces al momento de registrarlos cometen equivocaciones y eso perjudican.

Interpretación

Al respecto de las entradas y salidas de los productos del almacén, no es bueno ya que se cometen errores lo cual es necesario hacer uso de un formato adecuado para las entradas y salidas, y así tener un mejor control.

8. ¿Cada qué tiempo se realizan los requerimientos de los productos?

Respuesta

Hay requerimientos generales que se realizan a los proveedores semanales, mensuales, y también se realizan requerimientos diarios por parte de la tiendas al almacén.

Interpretación

Es bueno que los requerimientos se hagan de acuerdo a la situación en la que se encuentra el almacén, ya que si está muy bajo es necesario hacer requerimientos urgentes.

9. ¿Para la nueva adquisición de mercaderías se elaboran cuadros de necesidades dentro del almacén?

Respuesta

Aparte del almacén se hace revisiones con ventas para requerimientos de casos de rotación y de novedades y también el almacén lo corrobora.

Interpretación

Sería bueno que se realicen cuadros de necesidades dentro del almacén para saber qué productos en sí son los que se necesita requerir, y de este modo no tener ni más ni menos productos de los que se debería tener.

10. ¿La empresa cuenta con políticas para la revisión de los productos?

Respuesta

No, la empresa no cuenta con dichas políticas, además porque no contamos con suficiente personal en el almacén para revisar producto por producto.

Interpretación

Al no contar la empresa con sus propias políticas para la revisión de los productos, esto genera un riesgo al momento de la revisión de los mismos.

11. ¿los inventarios físicos están debidamente planificados con los responsables del área de almacén?

Respuesta

No están realmente planificados con los responsables del almacén, pero si se están haciendo inventarios físicos pero siempre se descuadra porque cada tienda no maneja almacén propio, ya que se lleva de la tienda principal.

Interpretación

Al no planificar la realización de inventarios esto perjudica a la empresa, ya que siempre en el almacén principal hay faltantes, lo mejor sería una planificación previa con los responsables de cada área involucrada en los inventarios.

12. ¿Qué forma de control de inventarios practica la empresa?

Respuesta

Actualmente la empresa se está viendo en la necesidad de realizar controles permanentes, aunque mayormente se están haciendo una vez al año.

Interpretación

Cabe indicar que la empresa mayormente realiza inventarios una vez al año, lo cual lo más adecuado para la empresa es realizar controles de inventarios periódicos para así tener un mayor conocimiento de la realidad de los productos en almacén.

13. ¿En casos en los que haya diferencias en el inventario físico, se realizan recuentos?

Respuesta

Si, se ve cual ha sido la ruta del producto y también se hacen ajustes de inventarios. Pero muchas veces no llegamos a ver el porqué de esas diferencias.

Interpretación:

Cabe indicar que al momento de realizar los inventarios, al ver diferencias si se realizan recuentos, pero al realizarlos siguen habiendo esas diferencias, lo cual puede ser porque no llevan un control adecuado para sus productos, lo cual esto perjudica a la empresa.

14. ¿Cuándo se realizan inventarios las cantidades físicas coinciden con las cantidades reales del reporte que da el sistema?

Respuesta

Cuando se realizan los inventarios en la mayoría de los casos si coinciden las cantidades de los productos mayormente en productos pequeños, pero muchas veces tenemos problemas con los productos de mayor volumen, al momento de la comparación con el sistema.

Interpretación

Cabe indicar que la empresa al momento de realizar sus inventarios físicos tiene problemas ya que muchas veces estos no coinciden con lo que se registra en el sistema, lo cual se debe porque no se lleva un control adecuado en el almacén.

3.2. Identificación de los riesgos operativos en la empresa

Entrevista dirigida a la administradora

01. ¿Usted tiene conocimiento acerca de los riesgos operativos por los que pasa la empresa actualmente?

Respuesta

Si, existen varios riesgos que se presentan en la empresa al momento de realizar inventario encontramos faltantes lo cual hasta el momento no hemos podido saber que son de esos o que se han hecho con esos faltantes, el porqué de los faltantes, bueno por falta de tiempo lo dejamos en una mira para la siguiente inventario que se realice, pero sigue siendo lo mismo; posiblemente esos productos pudieron ser robados, pero no se puede acusar a nadie ya que es un delito y mucho más sin tener pruebas; otro es que el sistema no es tan eficiente ese es otro de los problemas.

Interpretación

Cabe indicar que la administradora está pendiente y sabe de algunos de los riesgos que la empresa asume a diario, lo cual está perjudicando a la misma.

02. ¿Considera usted que los riesgos operativos podrían afectar la estructura financiera de la empresa?

Respuesta

Sí, porque básicamente es el trabajo diario de las ventas que sostiene la Empresa.

Interpretación

La existencia de los riesgos afecta a la estructura financiera, lo cual eso perjudica a la empresa; ya que si no se les dan los cuidados adecuados a los productos con los que cuenta la empresa estos corren el riesgo de

maltratarse o de deteriorarse lo cual es una pérdida para la empresa, y esto perjudicaría a la misma.

03. ¿La empresa realiza selección de personal especializado de acuerdo al sistema que se utiliza para el control?

Respuesta

Realmente no se hace selección de personal especializado, pero al ver que el personal anterior era deficiente, estamos tratamos de contratar personal que tengan algún estudio que tenga que ver con las líneas de productos que vendemos.

Interpretación

La contratación de personal es deficiente, porque no contrata personal especializado para el sistema que utiliza, lo cual genera un riesgo en la calidad de personal que se contrata para laborar en la empresa.

04. ¿Cree usted qué cuenta con personal adecuado trabajando dentro del almacén?

Respuesta

No, porque les falta carácter para hacerse sentir con el resto del personal, y poder cumplir sus funciones a total cabalidad.

Interpretación

Al respecto sobre el personal con el que cuenta la empresa en el área del almacén no es el más adecuado lo cual es muy preocupante porque el personal que trabaja en esta no está cumpliendo con sus funciones a cabalidad, por ende genera un riesgo en el sistema de control de la empresa.

05. ¿Cree usted qué un nuevo sistema de inventarios mejoraría el proceso actual?

Respuesta

Creo que sí, ya que nos ayudaría mucho con el control, y más que eso también sería capacitar al personal con el que contamos para que asuman sus responsabilidades.

Interpretación

Se reconoce que la empresa tiene un sistema deficiente, lo cual permite proponerle un nuevo sistema para sus inventarios que resuelva los inconvenientes por los que está pasando, y de esta manera tener un mayor y eficiente control y manejo de sus productos.

06. ¿Cree usted qué deben realizarse capacitaciones para el manejo de la mercadería?

Respuesta

Sí, sería importante realizar capacitaciones, ya que solo nos hacen capacitaciones nuestros proveedores de los productos que vendemos.

Interpretación

Cabe mencionar que la empresa no realiza capacitaciones a sus trabajadores para tener un mayor conocimiento, manejo y control de los productos que maneja la empresa, lo cual esto convierte en un riesgo para la inspección de los mismos.

07. ¿Considera usted qué el sistema de control de inventarios que actualmente existe es eficiente?

Respuesta

No, el sistema que actualmente utilizamos es deficiente, necesitamos control de mercadería y responsabilidad de cada persona que labora en la empresa.

Interpretación

Cabe indicar que el sistema que la empresa emplea no es eficiente como se esperaba, lo cual esta significativamente poniendo en riesgo los productos en el almacén.

08. ¿Qué medidas toma cuando se ingresa información errónea al sistema actual qué afecta a la estructura financiera de la empresa?

Respuesta

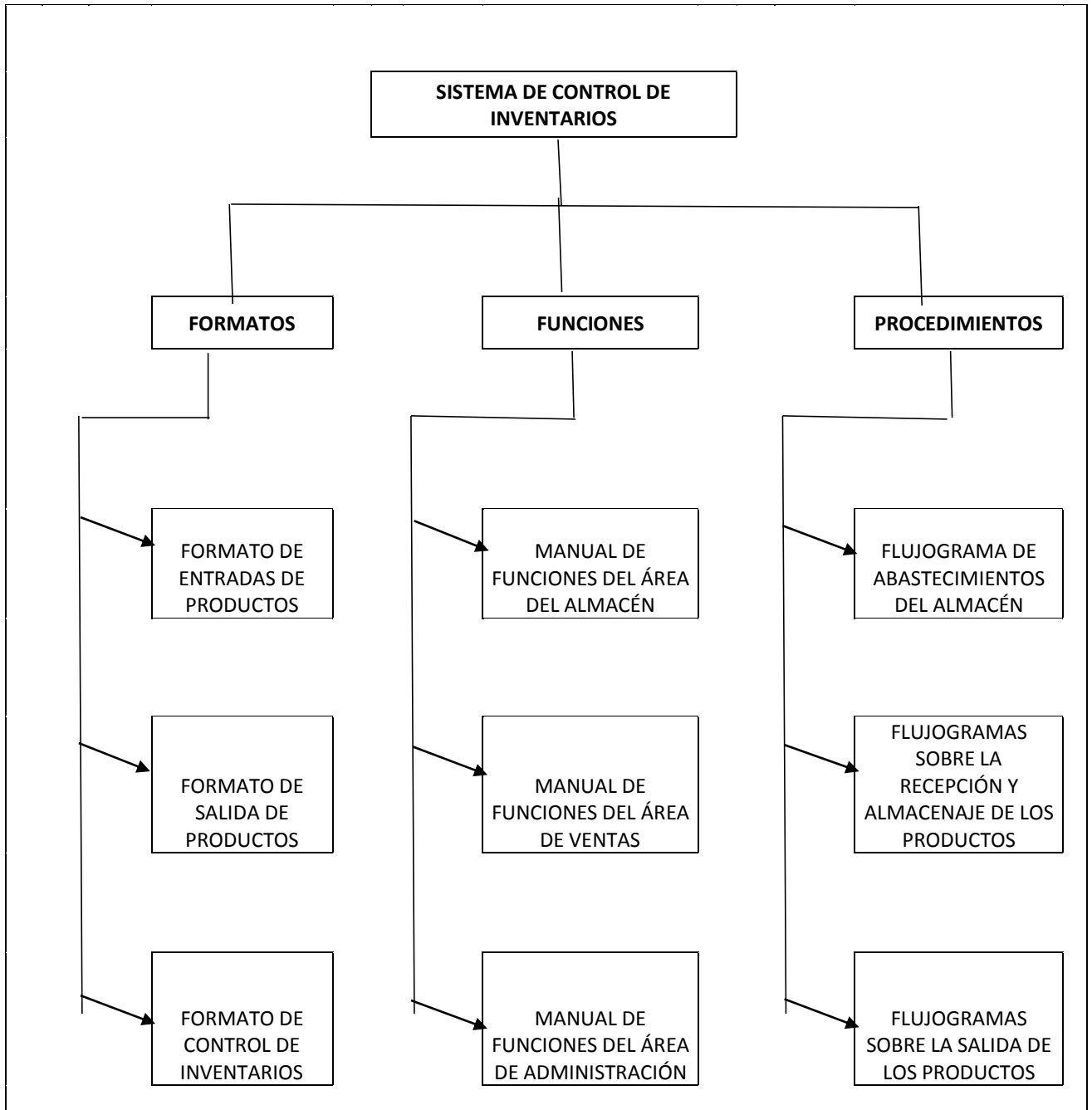
Esto tiene que ver con el sistema en sí de la empresa, cada vendedor se le ha asignado una línea para que al momento de hacer sus pedidos sean lo que normalmente sale, y no tener capital distraído en otro producto que no se venden y los cuales luego se deterioran en el almacén y es perdida para la empresa. Otro es capacitar al personal para que conozcan los productos que venden porque a veces por desconocimientos no se llega a realizar la venta. Tener precios adecuados para que los clientes vengan a comprar y dar mayor rotación a los productos y dichos precios estandarizados en las tres tiendas y captar al cliente registrándolo en el sistema para hacer un requerimiento post venta.

Interpretación

Cabe indicar que frente al error cometido la empresa se esfuerza por capacitar al personal que labora en ella.

3.3. Diseño del sistema de control de inventarios

El presente diseño consiste en la elaboración de formatos sobre las entradas y salidas y el control de los productos existentes en el área del almacén, asimismo la elaboración de un manual acerca de las funciones que deben cumplir los trabajadores, y por otro lado la elaboración de procedimientos a través de flujogramas.



Fuente: La autora

IV. DISCUSIÓN

De la entrevista realizada a la administradora de la Empresa DL Negocios Perú S.A.C., tenemos que en la mencionada empresa, no realizan inspecciones a los productos cuando son recepcionados, lo cual muchas veces perjudica a la empresa, puesto que dichos productos puedan venir con fallas y al recepcionarlos así estos no se podrían derivar a las áreas de ventas de modo que la empresa perdería de vender dichos productos, así mismo se supo que dichos productos son almacenados de acuerdo a las líneas de cada productos que ofrece la empresa y de acuerdo a la rotación que tiene cada uno de ellos, del mismo modo se supo que no se les da los cuidados para cada productos que se encuentra en el área del almacén, ya que al darles los cuidados que se merecen cada uno, esto demandaría mucho tiempo de modo que requeriría de implementación de personal especializado para realizar dicho trabajo, aunque el darle los cuidados es importante ya que los productos son la base fundamental para que la empresa funcione porque si los productos no se cuidan eso trae como consecuencia la disminución en los ingresos de la empresa, puesto que si no se les da los cuidados estos se maltratan, se deteriorarían por ende no servirían para ser vendidos lo cual se les daría de baja, y sería una pérdida para la empresa. De acuerdo con Farfán (2000), afirma que los inventarios son activos fundamentales tanto para empresas comerciales como industriales, pues las organizaciones de rubro comercial se dedican mayormente a comprar para posteriormente ser vendidos.

Por otro lado se supo que la administradora conoce del ingreso de personas no autorizadas al área del almacén, pues esto trae como consecuencias que haya posibilidad de que dichos trabajadores sustraigan productos de dicha área sin permiso alguno, y al realizar los inventarios físicos se encuentran varios productos faltantes.

No se preparan informes de recepción informando acerca de los estados en que han llegado los productos, así mismo se supo que no conocen las cantidades exactas de los productos con los que cuenta la empresa en el área del almacén ya que se cuenta con bastantes productos de diferentes líneas de los mismos, y es difícil saber las cantidades exactas

En lo referente al registro de las entradas y salidas de los productos se supo que no son los más adecuados. Sería bueno tener formatos en físicos para registrar los productos al momento de sus entradas y la hora que sale del área del almacén; así se tendría un mejor control de lo que entra y sale del almacén y de este modo no tener muchos inconvenientes al momento de realizar los inventarios físicos.

Así mismo con lo referente a los controles que emplea la empresa para realizar sus inventarios físicos la administradora contestó que se empleaba un control anual aunque se quiere empezar hacer un control continuo que ayude a mantener un mejor control sobre los productos; De acuerdo con Vidal (2011), nos dice que la revisión continua, se refiere a que el inventario es revisado a cada instante y de esta manera tener en claro con cuanto de productos se cuenta y en que estados se encuentran. Asimismo, este sistema necesita un menor inventario de seguridad que el sistema periódico. Asimismo también se supo que la empresa no cuenta con políticas para poder realizar la revisión de los productos, del mismo modo no planifican los inventarios físicos a realizar.

En lo referente a la identificación de los riesgos operativos en la Empresa estudiada, la administradora nos mencionó que existen varios riesgos por los que pasa la empresa hoy en día como la existencia de sistemas deficientes que perjudican al desempeño del trabajador al momento de realizar las actividades, trabajadores no adecuados para las funciones a realizar y no capacitadas de acuerdo a las líneas de productos que se

ofrecen, no se lleva un control adecuado con respecto a los productos existentes en el almacén, por lo cual se tiene muchas dificultades al momento de realizar los inventarios físicos, de acuerdo con Rodríguez (2014), nos menciona que los riesgos operativos afectan la empresa, al mismo tiempo son causadas por desperfectos o procesos deficientes, trabajadores, sistemas internos, tecnología utilizada por la entidad, e incluso de eventos externos ajenos al control que lleva la empresa con respecto a sus inventarios. Del mismo modo Paredes y Valderrama (2015), en su tesis denominada Implementación de un Sistema de Control Interno de Existencias y su Incidencia en la Protección de los Recursos de la Empresa THE CURSL S.A.C., Sucursal Trujillo-2014, nos dice que la elaboración de un sistema se logrará la efectiva protección de recursos, permitiendo a trabajadores tener claro conocimiento acerca de sus funciones, compromiso que se tiene, lográndose una mejora en los procesos de abastecimientos, aplicar dicho procedimiento fue eje principal para el correcto control y protección.

Estos riesgos que se presentan en la empresa afectan la estructura financiera de la misma, lo mismo también se debe a que la empresa contrata personal no especializado para laborar en el área del almacén, lo cual hace que los productos existentes en dicha área no cuenten con los cuidados adecuados. De acuerdo con Rodríguez y Ortiz (2010), que nos dice que dichos riesgos nacen de fallas dadas por información en diferentes sistemas que ejecuta la empresa, las cuales no están adecuadas a la actividad o al rubro de la misma, que al paso del tiempo le genera pérdidas que afectan al movimiento de la organización. Asimismo este tipo de riesgo no solo se produce por los controles o sistemas inadecuados, sino al mismo tiempo se genera por los errores cometidos por el personal.

Así mismo un nuevo sistema podrá controlar mejor los inventarios y mejorará los procesos que actualmente están perjudicando a la empresa, ya que un sistema de control es de vital importancia para las empresas, para así poder tener bien inspeccionados y cuidados de cada uno de los

productos que posee la empresa. De acuerdo con Catacora (1995), el sistema de inventarios debe consentir inspeccionar, cuidar, cada producto que la empresa posee para su posterior venta. Asimismo este tipo de sistema maneja dos tipos de movimientos que vienen hacer las entradas y salidas de productos o materiales que maneje la empresa.

El sistema que este estudio propone, mejorará el control de los inventarios, de modo que se conocerán de manera precisa el estado y movimiento de cada productos con el que cuenta la empresa, haciendo uso de los diversos formatos para el buen control de las entradas y salidas de todos los productos con los que cuenta la empresa, por otro lado hacer saber las funciones que deben tener en cuenta los trabajadores de la empresa que tienen relación con el área del almacén, asimismo se está proponiendo procedimientos a través de flujogramas para tener en cuenta el abastecimientos del almacén y así poder abastecer a las diferentes puntos de ventas, asimismo la correcta recepción y almacenamiento y control de los productos en el área del almacén.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados encontrados haciendo uso de la técnica de la entrevista, se llegó a las siguientes conclusiones:

En la empresa DL Negocios Perú S.A.C., el sistema de control inventarios que actualmente se usa es deficiente, pues tiene muchos problemas al momento de realizar sus inventarios, puesto que dichos inventarios se realizan una vez al año siendo un problema constante el faltante de productos, y nunca se puede concluir y cerrar dichos inventarios, no se realizan cronogramas para la realización de los inventarios, asimismo la mencionada empresa no cuenta con políticas de revisión para tener un buen control de los mismos.

Contar con personal no capacitado en cada líneas de los productos que se ofrecen, constituye un riesgo, puesto que para cada tarea se requiere especialización, ocurre también el ingreso de personal no autorizado al área del almacén, también es un riesgo tener un control deficiente puesto que no se lleva un adecuado control sobre las entradas y salidas de los productos, por ende perjudica a las actividades diarias de la empresa, lo cual permite que se proponga un nuevo sistema que ayude a mejorar el control para los productos con los que se cuenta.

El diseño del sistema de control de los inventarios que se propone será eficiente, puesto que permitirá que los trabajadores tengan un claro conocimiento acerca de sus funciones a realizar, y saber los procedimientos que se debe seguir para tener que llevar un buen control de los productos con los que cuenta la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la empresa aplicar el sistema de control de inventarios realizado en el presente trabajo, para de esta manera tener un eficiente control de sus productos dentro de su almacén, haciendo uso de los formatos, funciones y procedimientos.

Se debe realizar capacitaciones al personal de las áreas de ventas y del almacén con respecto a las líneas que ofrecen, limitar el ingreso al área de almacén a trabajadores no autorizados a dicha área.

Se recomienda a la empresa la aplicación de los diseños de los formatos, funciones y procedimientos propuestos en el presente trabajo referente al control de los productos con el que cuenta.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA REDUCIR LOS RIESGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DL NEGOCIOS PERÚ S.A.C., CHICLAYO - 2017

1. Introducción

En primer lugar, se propone un sistema de control de inventarios en la empresa DL Negocios Perú S.A.C., puesto que no cuenta con un sistema eficiente y adecuada para el buen control de los productos con los que se cuenta.

El sistema de control de inventarios tiene por finalidad producir cambios en la empresa con relación al control adecuado de cada producto que posee, haciendo el uso adecuado de los formatos, funciones y procedimientos que deben cumplir los trabajadores relacionados con los productos.

El sistema de control de inventarios se caracteriza fundamentalmente por llevar un manejo adecuado de cada uno de los productos que se posee, puesto que si se tiene un buen manejo y control se puede evitar y/o reducir significativamente los riesgos que se les presentan a diario.

1.1. Objetivos

Objetivo general de la propuesta

Ofrecer un diseño de control de inventarios para reducir los riesgos operativos de la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo-2017.

Objetivos específicos de la propuesta

Controlar de manera ordena y eficiente los procesos del manejo de los inventarios a través de los formatos y flujogramas.

Verificar que los trabajadores cumplan a cabalidad las funciones que se detallan en la propuesta.

2. Resumen ejecutivo

2.1. Datos básicos de la empresa

La empresa DL Negocios Perú S.A.C., inició sus actividades económicas el 01 de setiembre del 2012, identificado con RUC 20538900240", está ubicado en la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, teniendo como almacén principal en la av. Pedro Ruiz N° 1017, asimismo la empresa se encuentra en el Régimen Mype Tributario; dicha empresa se dedica a la comercializadora y distribuidora de tecnología en las líneas de Audio profesional e Instrumentos musicales; Telecomunicaciones, Cómputo, Electrónica; Sistemas de energía, Protección eléctrica; Sistemas de seguridad y Vídeo vigilancia. Especialistas en cada una de las líneas que comercializamos y en introducir nuevos productos al mercado. Llevan en el mercado Lambayecano seis (5) años de experiencia comercializando productos de calidad, facilitando precios competitivos y una atención personalizada.

2.2. Misión de la empresa

Es proveer soluciones integrales en tecnología, a través de la comercialización de todas las líneas de productos que ofrecemos y el asesoramiento técnico, con la mejor calidad y al mejor precio del mercado, introduciendo nuevos productos, desarrollando fuertes lazos comerciales con nuestros clientes, buscando su mayor beneficio y satisfacción, el mejor desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, y el óptimo crecimiento de la empresa.

2.3. Visión de la empresa

Es ser la empresa líder, en la comercialización y distribución mayorista de tecnología en todas las líneas de productos que ofrecemos en la zona norte del país, trabajando como una red de tiendas integradas con múltiples canales de mercado, el profesionalismo y la especialización de

nuestros colaboradores, el desarrollo de las buenas relaciones comerciales con empresa nacionales e internaciones, y nuestro compromiso con el desarrollo sostenido de la comunidad.

2.4. Valores

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Especialización.
- Solución.
- Calidad.

3. Desarrollo de la propuesta

Los presentes procedimientos son de carácter interno y contiene descripciones de actividades que deben seguirse en las realizaciones de las funciones de la empresa, así mismo estos flujogramas incluyen unidades administrativas que intervienen o están relacionadas con su responsabilidad en el área del almacén.

Con el fin de llevar un adecuado control de acuerdo a los procedimientos relacionados a los inventarios dentro del área de almacén de la empresa, se vio necesario describir los procedimientos y funciones de los responsables con los productos, por lo cual debe ser de conocimiento por el personal que involucre en los procesos presentados. Por otro lado se presentan formatos para la realización correcta de las entradas y salidas y control de los productos de la empresa.

Los siguientes procedimientos tienen como objetivo proporcionar a la empresa, lineamientos necesarios sobre el control de inventarios que permitan reducir los riesgos operativos, y permita el desarrollo óptimo de la empresa.

3.2. Funciones

Esta fase consiste en la elaboración de un manual, que son documentos donde se describen las funciones que deben realizar y cumplir cada uno de los trabajadores que están relacionados directamente con los productos de la empresa, los cuales son el jefe de almacén, los jefes de las áreas de ventas y la administradora.

Manual 1. Funciones del área de almacén

FUNCIONES ÁREA DE ALMACÉN	
Nombre del cargo:	
	JEFE DE ALMACÉN
Reporta a:	
	Área de administración
Habilidades:	
	Trabajo en equipo Iniciativa Liderazgo Capacidad para trabajo bajo presión
Funciones a realizar	
	Determinar la necesidad en el almacén
	Velar por el orden y limpieza del almacén
	Mantener orden en los documentos del movimiento de los productos
	Coordinar las diferentes área de almacén(entradas, preparación de pedido y transporte de los mismos)
	Optimizar procesos de trabajo
	Gestionar y supervisar al personal a su cargo
	Formar parte de las planificaciones y abastecimientos de los pedidos
	Recibir las mercaderías e ingresarlas a almacén

Elaboración: La Autora

Manual 2. Funciones del área de ventas

FUNCIONES ÁREA DE VENTAS	
Nombre del cargo:	
	JEFE DE VENTAS
Reporta a:	
	Gerente
Habilidades:	
	Trabajo en equipo Capacidad para trabajo bajo presión Poder de convencimiento Poder de negociación
Funciones a realizar	
	Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa
	Posiciona los productos de la comercialización a nivel nacional
	Organiza y dirige el equipo comercial, formado y motivando al equipo
	Negociar personalmente los contratos comerciales con grandes clientes
	Informar al cliente de plazos, forma de pago, formas de entrega de pedido y descuentos ofrecidos por pago a tiempo.
	Constatar que el cliente esté activo en el sistema
	Autorizar por escrito las órdenes de compra

Elaboración: La Autora

Manual 3.Funciones del área de ventas

FUNCIONES ÁREA DE VENTAS	
Nombre del cargo:	
	Vendedores
Reporta a:	
	Área de administración
Habilidades:	
	Trabajo en equipo Capacidad para trabajo bajo presión Poder de convencimiento Poder de negociación
Funciones a realizar	
	Saludar amablemente, mostrar respeto y hacer sentir importante al cliente
	Atención personalizada a los clientes
	Asesora a los clientes acerca de los productos y calidad de los mismos
	Cumplir con las cuotas de ventas que se establecen por la gerencia
	Preparar reportes de las ventas diarios
	Analizar cada uno de los datos de los clientes
	Solicitar a los clientes nombre, domicilio, y persona de contacto
	Acordar con el cliente las condiciones de venta
	Conocer, entender y saber los beneficios de lo que está vendiendo, para ello debe estudiar cada producto, los precios



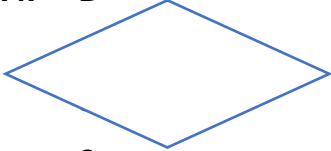

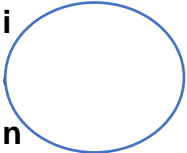
Elaboración: La Autora

Manual 4. Funciones del área de administración

FUNCIONES ÁREA DE ADMINISTRACIÓN		
Nombre del cargo:		
	Administradora	
Reporta a:		
	Área de Gerencia	
Habilidades:		
	Trabajo en equipo Capacidad para trabajo bajo presión Proactivo Capacidad de negociación Adaptación Iniciativa Poder de convencimiento Poder de negociación	
Funciones a realizar		
		Aplicar conocimientos de planeación, organización y control empresarial
		Tomar decisiones que orienten efectivamente a la empresa
		Permitir a la empresa tener una perspectiva más amplia de su entorno
		Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios
		Ejecutar y celebrar todo acto comprendido dentro del objeto social
		Formular, planear, dirigir, controlar y evaluar la fijación y cumplimiento de políticas.
		Ser vocero, representar a la organización frente a los diferentes entes reguladores.
		Motivar, Liderar, comunicar.
		Preparar memorias e informes de labores cuando el caso lo requiera

Elaboración: La Autora

3.3. Simbolización para los flujogramas de procedimientos

SIMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	LÍMITES	Indica el inicio o terminación del procedimiento a seguir.
	OPERACIÓN	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
3.4. D  c	DECISIÓN O ALTERNATIVA	Indica un punto del procedimiento o donde se toma una decisión entre dos opciones (SÍ o NO).
r  c	DOCUMENTOS	Representa cualquier tipo de documentos que se utilice o se genere en el procedimiento
i  n	CONECTOR	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte ajena del mismo.

En esta fase se elaboró los diferentes flujogramas sobre el abastecimiento del almacén la recepción, almacenamiento y la salida de los productos, para de esta manera poder llevar un control adecuado sobre los mismos.

Flujogramas sobre abastecimientos del almacén

Son procedimientos sobre el almacenamiento del área de almacén, ya que es un área muy importante dentro de la empresa, puesto que si esta desabastecida esto traerá graves problemas para la empresa, por este motivo dicha área se tiene que abastecer de acuerdo a las necesidades por las que pasen las áreas de ventas.

ABASTECIMIENTO DEL ALMACÉN		
PROCEDIMIENTOS	Abastecimiento del almacén	
ÁREA RESPONSABLE	Gerencia, Administración y Departamento de almacén	
RESPONSABLE	Administradora y jefe de ventas	
OBJETIVO	Tener un almacén apto para poder abastecer las diferentes áreas de ventas	
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Se elaboran cuadros de las necesidades que existen en los diferentes puntos de ventas	Jefe de ventas
02	Realizar los requerimientos de los productos que hacen falta en el área de venta	Jefe de ventas
03	Se reciben los requerimientos, los analiza y para atender el requerimiento solicitado	Gerencia
04	Luego se pasa a hacer las cotizaciones de los diferentes proveedores, para tener luego escoger la mejor opción para realizar los pedidos de los productos	Administradora
05	Se escogen la mejor opción de acuerdo al proveedor, y se da la orden de la compra de los productos que hacen falta. Y se pasa a solicitar los productos requeridos	Gerencia y Administración
06	Luego de que se realizó los pedidos, los productos llegan al área de almacén, y se pasa a revisar los productos solicitados	Jefe de ventas
07	Se informa de la llegada de los productos solicitados	Jefe de almacén y administración

Elaboración: La Autora

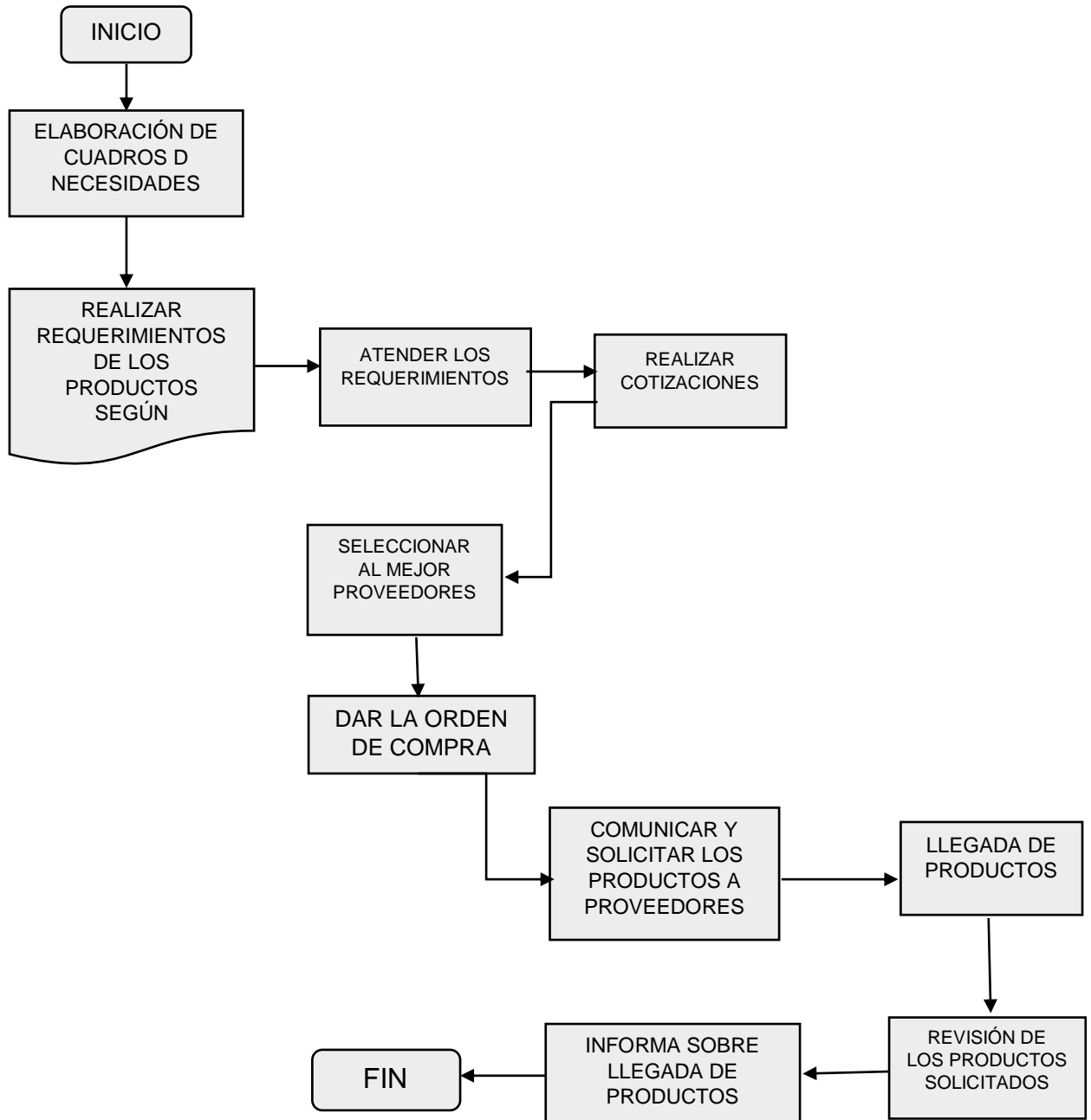
ABASTECIMIENTO DEL ÁREA DEL ALMACÉN

JEFE DE VENTAS
ALMACÉN

GERENTE

ADMINISTRADORA

JEFE DE



Flujogramas sobre la recepción y almacenaje de los productos

Son procedimientos acerca de la recepción de los productos que llegan después de haber hecho los pedidos a los proveedores, y posteriormente ser almacenados adecuadamente de acuerdo a cada producto, de modo tener un mayor conocimiento y control sobre los productos y en qué estado llegan al área del almacén.

RECEPCIÓN Y ALMACENAJE DE LOS PRODUCTOS		
PROCEDIMIENTOS	Recepción y Almacenaje	
ÁREA RESPONSABLE	Departamento de almacén	
RESPONSABLE	Jefe de almacén	
OBJETIVO	Verificar la correcta recepción y su posterior almacenaje de todos los productos que llegan al área de almacén	
	Nº	ACTIVIDAD
	01	Se informa de la entrega de los productos solicitados por los encargados de la empresa
	02	Recibe la información de las compras realizadas, con las guías de remisión, y pasa a comparar lo solicitado con lo entregado
	03	Si todo es correcto, se acepta y se reciben los productos solicitados, y se comunica la conformidad de la recepción de los mismos
	04	Luego de recepcionar los productos, se pasa a llenar los formatos de ingreso de los mismos al área del almacén
	05	Se verifica que existan los códigos de los productos recibidos para poder almacenarlos correctamente
	06	Si no existen los códigos de pasa a crearlos, si están registrados los códigos se pasa a registrarlos en el sistema
	07	Luego de a ver ingresado los códigos correctamente al sistema, se pasa a llevar los productos a su respectiva ubicación
	08	Posteriormente se clasifican los productos por las diferentes líneas de los mismos, y se ordenan por códigos en cada estante

Elaboración: La Autora

Flujogramas sobre la salida de los productos

Son procedimientos acerca de la salida de los productos desde el área del almacén hasta los puntos de ventas, puesto que dichas áreas de ventas previamente han hecho su requerimiento acerca de los productos que hacen falta en las mismas, lo cual el jefe de almacén va a pasar a abastecer dichas áreas.

SALIDA DE PRODUCTOS		
PROCEDIMIENTOS	Salida de los productos solicitados por las diferentes áreas de ventas	
ÁREA RESPONSABLE	Departamento de almacén	
RESPONSABLE	Jefe de almacén	
OBJETIVO	Verificar la correcta salida de los productos por parte del jefe de almacén	
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	se solicita los productos que hacen falta en las áreas de ventas, para de este modo abastecer las tiendas	Jefe de ventas
02	se reciben los requerimientos de los pedidos de los productos que hacen falta en las áreas de ventas	Administradora y Jefe de almacén
03	se verifica si los productos que se solicitaron se encuentran en el almacén, y se informa si se encuentran lo solicitado	Jefe de almacén
04	Después de verificar los productos se prepara informe de salida de los productos exactos, y se elabora la orden de salida de los productos	Administradora y Jefe de almacén
05	Luego de que se da la orden de salida de los productos, se pasa a trasladar los mismos a las de ventas solicitadas	Jefe de almacén
06	Se reciben los productos solicitados	Jefe de ventas
07	Archivan los documentos que certifiquen la entrega exacta de los productos en los puntos de ventas.	Jefe de almacén

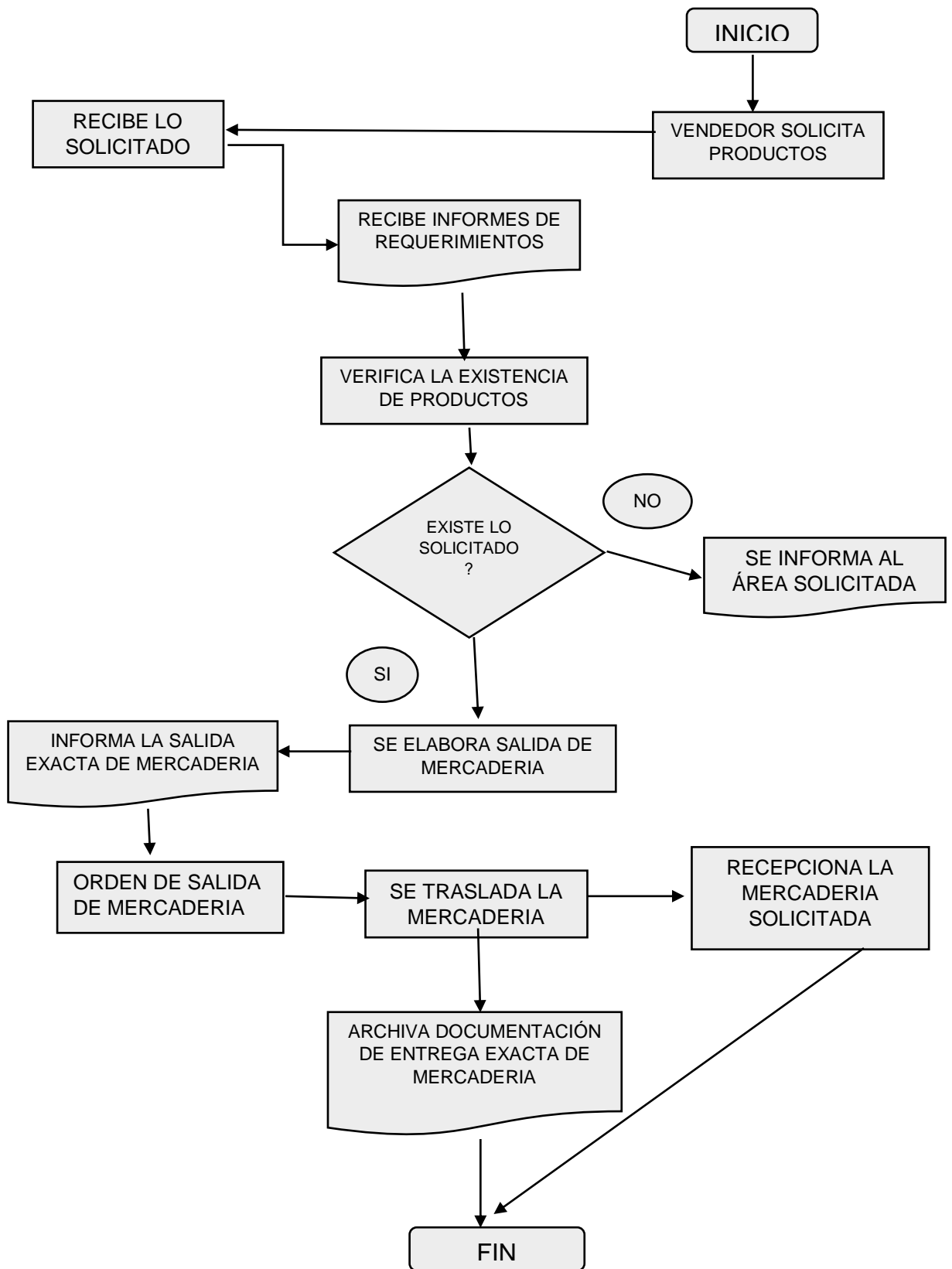
Elaboración: La Autora

PROCESO DE SALIDA DE LOS PRODUCTOS

ADMINISTRADORA

JEFE DE ALMACÉN

JEFE DE VENTAS



VIII. REFERENCIAS

- Anzil, F. (2010). *Concepto de control*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Cantor, D. & Lagos, M. (2008). *Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones LTDA. "MERCÓN"*. Trabajo de Grado para optar al Título de Contador Público. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4634/T17.08%20C168p.pdf?sequence=1>
- Castro, J. (2014). *Beneficios de un sistema de control de inventarios*. Obtenido de <http://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-un-sistema-de-control-de-inventarios>
- Catacora, F. (1995). *Sistema y procedimientos contables*. Caracas Venezuela: MC Graw Hill.
- Diario Correo (29 de Julio del 2016). *Lambayeque: Esperan informe sobre inventario de la Geresá*. Chiclayo, Perú: Diario Correo. Obtenido de <http://diariocorreo.pe/edicion/lambayeque/lambayeque-esperan-informe-sobre-inventario-de-la-geresa-688058/>
- Diario La República (08 de Abril del 2017). *Chiclayo: Contraloría detectó que municipio chiclayano no entregó donaciones a damnificados*. Chiclayo, Perú: Diario la Republica. Obtenido de <http://larepublica.pe/impres/sociedad/863129-contraloria-detecto-que-mpch-no-entrego-donaciones-damnificados>
- Diario La República (24 de Abril del 2017). *EY Perú: el 52% de las empresas peruanas no cuenta con un plan de contingencia ante desastres naturales*. Lima, Perú: Diario La República. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/868843-ey-peru-el-52-de-las-empresas-peruanas-no-cuenta-con-un-plan-de-contingencia-ante-desastres-naturales>

- Farfán, S. (2000). *Contabilidad de costos: enfoque peruano internacional*. Lima: Imprenta Unión De La Universidad Peruana Unión.
- Fernández, A. (2007). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación*. Obtenido de <https://www.editorialuc.es/libro/la-gestion-del-riesgo-operación-al-de-la-teoria-su-aplicación>
- Galán, M. (2009). *La entrevista en investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013*. Tesis para obtener el título profesional de contador público y licenciado en administración. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/140>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2012). *Diseños no experimentales*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Hurtado, A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de la gestión de riesgos en la empresa automotriz corporación MECHAN SERVICE SAC durante el periodo 2013-2014 en la ciudad de Chiclayo*. Tesis para optar el título de contador público. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/211>
- Iglesias, A. (2012). *Manual de gestión de almacén*. Obtenido de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- Lopera, J. Ramírez, C. Zuluaga, M. & Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Madrid: Medellín Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>

Mindiolaza, L., & Campoverde, V. (2012). Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén credicomercio naranjito. Milagro-Ecuador. Proyecto de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contaduría pública y auditoría -CPA. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/646/3/IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20EL%20ALMACEN%20CREDICOMERCIO%20NARANJITO.pdf>

Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita*. Lima: Perú. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf

Montero, C. (s.f.). *Modelo prácticos de administración de riesgos*. Ediciones Fiscales ISEF. obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KH32DAAAQBAJ&pg=PT82&lpg=PT82&dq=Montero+Modelos+prácticos+de+administración+de+riesgos.&source=bl&ots=Xun17gLef0&sig=wFvpw0CyH_3FwfKaMzNoOHZ1d0&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiCycDQouTUAhXLQCYKHZdkApwQ6AEISDAK#v=onepage&q=Montero%20Modelos%20pr%C3%A1cticos%20de%20administraci%C3%B3n%20de%20riesgos.&f=false

Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá: Alfaomega colombiana S.A.

Notimérica (27 de Abril del 2017). *Empresas iberoamericanas se someterán a auditorías internas por un caso de corrupción en Madrid*. Madrid, España: Notimerica. Obtenido de <http://www.notimerica.com/politica/noticia-empresas-iberoamericanas-someteran-auditorias-internas-casocorrupcion-madrid-20170427130612.html>

Núñez, A. (26 de Abril del 2017). *Firma JBS advierte a PYMES sobre la necesidad de fortalecer su control interno*. Santo Domingo, República

Dominicana: Noticiero al Momento. Obtenido de <http://almomento.net/firma-jbs-advierte-a-pymes-sobre-la-necesidad-de-fortalecer-su-control-interno/310231/>

Soldano, A. (2009). *Conceptos sobre riesgo*. Obtenido de: <http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf>

Paredes, A. & Valderrama, B. (2015). *Implementación de un Sistema de Control Interno de existencias y su incidencia en la protección de los recursos de la empresa The Cursl S.A.C., sucursal Trujillo-2014*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/334/2/PAREDES_ANDREA_CONTROL_INTERNO_EXISTENCIAS_CONTENIDO.pdf

Perez, M., Perez, A., & Perez, E. (2008). *Introducción a los sistemas de control y modelo matemático para sistemas lineales invariantes en el tiempo*. Obtenido de <http://dea.unsj.edu.ar/control1b/teoria/unidad1y2.pdf>

Rodriguez, F., & Ortiz, W. (2010). *Riesgo Operativo*. Obtenido de https://www.ccpm.org.mx/veritas/diciembre2010/images/Riesgo_Operativo.pdf

Rodriguez, I. (2014). *¿Qué es el riesgo operativo?* Obtenido de <https://www.auditorol.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>

Rojas, M., Correa, A., & Gutiérrez, F. (2012). *Sistemas de control de gestión*. Bogota: Colombia: Ediciones de la U.

Roman, V. (s.f.). *Funciones del almacén*. Obtenido de http://www.academia.edu/9811757/4.1_funciones_del_almac%C3%A9n

Velezmoro, O. (2010). *Modelo de gestión de riesgo operativo en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos*. San Miguel. Perú. Memoria de desempeño profesional para optar el título

de licenciado en administración. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4826>

Vidal, C. J. (2011). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Santiago de cali: Universidad del Valle.

Yong , N. (13 de marzo de 2017). *Cuatro razones por las que un marco actualizado de gestión de riesgos es bueno para los negocios*. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/brujula-de-gestion-empresarial/2017/03/cuatro-razones-por-las-que-un-marco-actualizado-de-gestion-de-riesgos-es-bueno-para-los-negocios.html>

Zarpan, D. J. (2013). *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012*. Chiclayo. Perú. Tesis para optar el título de contador público. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/261>

ANEXOS

ANEXO 1

Informe de inventario a la empresa

A continuación, se presenta un informe donde se detallan productos que fueron encontrados con inconsistencia (tanto productos faltantes como productos sobrantes) al momento de realizar los inventarios físicos.

INFORME SOBRE INVENTARIO 2016

Buenas tardes Sr Elí.

Sirva el presente para saludarte y a la vez informarte de la toma de inventarios físicos realizadas en este mes:

Del inventario físico realizado el día 28 de abril del 2016 en el almacén de Pedro Ruiz, se procedió a elegir 10 productos de manera aleatoria según los precios más elevados y según su rotación.

Del inventario físico realizado en los 10 productos se encontraron seis productos con diferencias que a continuación detallo:

El producto ACCESS POINT INALAM N 150 MBPS 802.11B/G/N MODELO TL-WA701ND, al realizar el inventario el sistema mostraba como cantidad 27 unidades y en la toma de inventarios se encontraron 39 unidades, **teniendo 12 unidades sobrantes.**

El producto ACCESS POINT PARA EXTERIROS N 150 5.8 GHZ TL-WA7510N MODELO WA7510N, al realizar el inventario el sistema mostraba como cantidad 17 unidades y en la toma de inventarios se encontraron 36 unidades, **encontrándose 19 unidad faltante.**

El producto ADAPTADOR USB INALAM B 1000 MW –ANT 5 DBI MODELO TL-WN7200ND, al realizar el inventario el sistema mostraba como cantidad 59 unidades y en la toma de inventarios se encontraron 38 unidades, **encontrándose 21 unidad faltante.**

El producto PEDESTAL/TRIPODE METALICO NEGRO PARA MICROFONO MODELO MS70B, al realizar el inventario el sistema

mostraba como cantidad 23 unidades y en la toma de inventarios se encontraron 45 unidades, **teniendo 22 unidades sobrantes.**

El producto CABLE UTP CAT SE 4 PAIR 24AW6 SOLIDO X 305 MTS GRIS SATRA MODELO CUTP-5, al realizar el inventario el sistema mostraba como cantidad 330 metros (1 rollos de 305 mts + 25 mts) y en la toma de inventarios se encontraron 1,855 metros (6 rollos de 305 mts + 25 mts) **encontrándose 1,525 metros (5 rollos de 305 mts) sobrantes.**

El producto CAMARA DOMO IR 720 TVL DAHUA MODELO DH-CA-DW 181RN – IR, al realizar el inventario el sistema mostraba como cantidad 31 unidades y en la toma de inventarios se encontraron 10 unidades, **encontrándose 21 unidad faltante.**

En cuanto a los productos encontrados con diferencias se exhorta al encargado de Almacén Sr. Jaime Ramos Reyes para que determine él porque del faltante y sobrante e informe al área de Contabilidad en un plazo de 2 días y así emita su descargo como responsable de dicha área.

Tener presente que la regularización de los faltantes y sobrantes encontrados se regularizaran en el sistema previo informe del encargado de Almacén y será realizado solo por el área de contabilidad.

También a partir de la fecha del departamento de contabilidad programará la toma de inventarios físico de manera quincenal.

Atentamente,



CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. 04 - 2551

Anexo 2

Guía de Entrevista

Dirigida a los directivos de la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

I.OBJETIVO: Obtener información necesaria acerca de las condiciones en que se encuentran los inventarios y de los

1. ¿Se inspeccionan los productos para determinar la condición en que son recibidos?

2. ¿Los productos son almacenados de acuerdo a las características de cada producto?

3. ¿Considera usted que se le da los cuidados para cada producto en el almacén?

4. ¿Está permitido el ingreso de todos los trabajadores de la empresa al área del almacén?

5. ¿Se preparan informes de recepción por todos los productos recibidos?

6. ¿Conoce usted con certeza la cantidad de productos que existen en el almacén?

7. ¿Cree usted que el registro de las entradas y salidas de los materiales son los más adecuados?

8. ¿Cada qué tiempo se realizan los requerimientos de los productos?

9. ¿Para la nueva adquisición de mercaderías se elaboran cuadros de necesidades dentro del almacén?

10. ¿la empresa cuenta con políticas para la revisión de los productos?

11. ¿los inventarios físicos están debidamente planificados con los responsables del área de almacén?

12. ¿Qué forma de control de inventarios practica la empresa?

13. ¿En casos en los que haya diferencias en el inventario físico, se realizan recuentos?

14. ¿Cuándo se realizan inventarios las cantidades físicas coinciden con las cantidades reales del reporte que da el sistema?

Guía de Entrevista

Dirigida a los directivos de la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

I. **OBJETIVO:** Obtener información necesaria acerca de las condiciones en que se encuentran los inventarios y de los riesgos a los cuales se enfrenta la empresa DL Negocios Perú S.A.C.

01. ¿Usted tiene conocimiento acerca de los riesgos operativos por los que pasa la empresa actualmente?

02. ¿Considera usted que los riesgos operativos podrían afectar la estructura financiera de la empresa?

03. ¿La empresa realiza selección de personal especializado de acuerdo al sistema que se utiliza para el control?

04. ¿Cree usted qué cuenta con personal adecuado trabajando dentro del almacén?

05. ¿Cree usted qué un nuevo sistema de inventarios mejoraría el proceso actual?

06. ¿Cree usted qué deben realizarse capacitaciones para el manejo de la mercadería?

07. ¿Considera usted que el sistema de control de inventarios que actualmente existe es eficiente?

08. ¿Qué medidas toma cuando se ingresa información errónea al sistema actual que afecta a la estructura financiera de la empresa?

Anexo 3

Matriz de Consistencia

Variables	Formulación del problema	Objetivos	Tipos de investigación	Diseño de investigación	Población	Muestra	Técnicas e Instrumentos
Sistema de Control de Inventarios		Diseñar un sistema de control de inventarios para reducir los riesgos operativos en la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo-2017.					Técnica: -Entrevista
	¿Cómo el sistema de control de inventarios reduce los riesgos operativos de la empresa DL NEGOCIOS PERÚ SAC, Chiclayo-2017?	Identificar los riesgos operativos que se presentan en la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo-2017.	Descriptiva-Propositiva	Pre-Experimental	Empresa DL Negocios Perú S.AC.	Administradora	
Riesgos Operativos		Analizar el control de inventarios de la empresa DL Negocios Perú S.A.C., Chiclayo-2017.					Instrumentos: Guía de entrevista

La Autora

Anexo 4
Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : Carrales Díaz Ignacio
 1.2 Grado Académico : Magister
 1.3 Institución donde labora : UCV
 1.4 Teléfono : 271043561
 1.5 Email : carralescdi@gmail.com
 1.6 Nombre del instrumento : Guía de Entrevista
 1.7 Autor (es) del Instrumento : Huancas Chugulpoma oely Marielita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				X	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				X	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.					X
11	El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.					X
12	La estructura del instrumento es la correcta.					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados.				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.					X
Total		65 puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha: 26/09/17


 Mg. Ignacio Corrales Díaz
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIO
 Reg. N° 45544

Firma del Experto
 DNI N° 44462334

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto : *Bravo Pastor Yemes Yorden.*
- 1.2 Grado Académico : *Título Contador Público*
- 1.3 Institución donde labora : *Grañ Aticux EIRL*
- 1.4 Teléfono : *979125027*
- 1.5 Email : *yordenbravo420@hotmail.com*
- 1.6 Nombre del instrumento : *Guía de Entrevista*
- 1.7 Autor (es) del Instrumento : *Huanca Chuquipoma deley Marfelita.*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

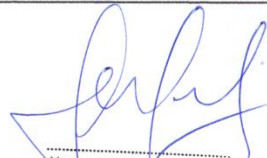
Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				X	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				X	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.					X
11	El N° de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.					X
12	La estructura del instrumento es la correcta.					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados.					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.					X
Total		<u>67</u> puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha: 26/09/17


 James Yordan Bravo Pasto
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT 04-2101

DNI N° 80329252

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto : Oliva Jiménez Cindy Milena
- 1.2 Grado Académico : Contadora Pública
- 1.3 Institución donde labora : Rosales Outsourcing for Business EIRL
- 1.4 Teléfono : 974771603
- 1.5 Email : cindy_13_pisis@hotmail.com
- 1.6 Nombre del instrumento : Guía de Entrevista
- 1.7 Autor (es) del Instrumento : Huancas chugulpoma deley Maribelita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				X	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				X	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.					X
11	El N° de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.					X
12	La estructura del instrumento es la correcta.					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados.					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.					X
Total		<u>67</u> puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha: 26/09/17

ROSALES OUTSOURCING
 FOR BUSINESS E.I.R.L.

Cindy

 Cindy Milena Oliva Jiménez
 GERENTE GENERAL

Firma del Experto
 DNI N° 72360518