



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Sistema de control interno y la gestión de inventarios en la Empresa
Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Fernández Torres, Iris Milagros (ORCID:0000-0002-9546-2923)

Solano Jara, Fernando (ORCID: 0000-0002-6541-6096)

ASESORES:

Mg. Ríos Incio, Manuel Igor (ORCID: 0000-0001-6690-369X)

Mg. García Vera, Waldemar Ramón (ORCID: 0000-0002-4766-1290)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por la vida, la salud y la capacidad de poder ser mejor persona cada día, y poder tener la fortaleza para poder enfrentar las diversas circunstancias que se presentan a lo largo de nuestro camino. A mis padres por ser mi soporte y apoyo incondicional, por ser mis guías durante el desarrollo de mi formación personal y profesional y a mis familiares en general, porque de alguna u otra manera están ahí brindándome su apoyo.

Iris Milagros Fernández Torres

A Dios que me concede la fortaleza y el impulso para seguir esforzándome cada día para superarme constantemente, a pesar de las adversidades que se presenten en el camino. Dedico además este trabajo de investigación a mis padres quienes son mi principal motivo de superación, a mi familia que me animan a seguir adelante e influyen en mi crecimiento como persona y profesional.

Fernando Solano Jara

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a Dios porque es Él quien nos bendice día a día con la salud y nos brinda la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar nuestros objetivos trazados.

Un agradecimiento para nuestros padres que siempre velan por nosotros, guiándonos y enseñándonos sobre cómo alcanzar nuestros objetivos a través de la implantación de valores, así mismo a nuestros familiares que siempre están pendientes de nosotros a través de sus consejos como muestra de su incondicional apoyo.

Un agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por permitirnos pertenecer a esta institución e impartirnos todos los conocimientos necesarios para ser no solo buenos profesionales sino también buenas personas.

Finalmente, un agradecimiento especial a nuestros asesores Mg. Manuel Igor Ríos Incio y Mg. Waldemar Ramón García Vera por los conocimientos impartidos, así como su motivación y paciencia en sus horas de clase, con esa vocación de servicio visualizada a través de su apoyo incondicional para el desarrollo de este proyecto de tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenidos.....	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras.....	6
Índice de abreviaturas.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	43
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	43
3.2. Variables y operacionalización.....	44
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.5. Procedimientos.....	51
3.6. Métodos de análisis de datos.....	51
3.7. Aspectos éticos.....	52
IV. RESULTADOS.....	53
V. DISCUSIÓN.....	78
VI. CONCLUSIONES.....	83
VII. RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS.....	85
Instrumentos de recolección de datos.....	93
Matriz de operacionalización de las variables.....	120

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de validación de expertos	51
Tabla 2 Sistema de control interno (ficha de observación).....	55
Tabla 3 Gestión de inventarios (ficha de observación).....	64

Índice de figuras

Figura 1. Proceso de control interno de la empresa Corporación de fabricación y ferretería SAC.	53
Figura 2. Sistema de control interno (guía de entrevista)	55
Figura 3. Dimensión Ambiente de control (ficha de observación).....	57
Figura 4. Dimensión Evaluación de riesgos (ficha de observación)	58
Figura 5. Sistema de información y comunicación (ficha de observación)	59
Figura 6. Dimensión Actividades de control (ficha de observación)	60
Figura 7. Dimensión Supervisión y seguimiento (ficha de observación).....	61
Figura 8. Proceso de gestión de inventarios de la empresa Corporación de fabricación y ferretería SAC.	62
Figura 8. Gestión de inventarios (guía de entrevista)	63
Figura 9. Dimensión Adquisición (ficha de observación)	65
Figura 10. Dimensión Almacenamiento (ficha de observación).....	66
Figura 11. Dimensión Distribución (ficha de observación).....	67

Índice de abreviaturas

Art: Artículo

Ctrol: Control

Doc: Documento

Fab: Fabrica, fabricación

Inv: Inventario

Mat: materiales

MOF: Manual de organización.

Proc: Proceso

PYME: Pequeñas y Medianas Empresas.

Vto: Vencimiento

Resumen

En la presente investigación titulada “Sistema de Control Interno y la Gestión de Inventarios en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo”, tuvo objetivo principal proponer el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C. de la ciudad de Chiclayo; los aspectos metodológicos fueron de un tipo de estudio descriptivo – propositivo; con enfoque aplicativo – cuantitativo; de diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 2 personas (gerente y encargado de almacén) de la empresa; para la recolección de datos se emplearon las técnicas de la entrevista y la observación con sus instrumentos la guía de entrevista y la ficha de observación; a través de los resultados, se pudo conocer que no se cumple con un control interno adecuado, ni se cumple con una buena gestión de inventarios, ya que no se cuenta con personal especializado y único para encargarse del área de almacén, ni existen los mecanismos de control que permita conocer sus movimientos como entradas y salidas; por lo tanto, se llegó a la conclusión de que la situación actual en la empresa en función al sistema de control interno y la situación actual de la gestión de los inventarios ambos son deficientes; finalmente, se elaboró la propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa, en la cual se plantearon un conjunto de medidas y acciones a realizar como la implementación de un kardex, la asignación de funciones por puesto de trabajo y el diseño del proceso a seguir en el área de almacén; con el propósito que se mejore el control, exista más orden y se genere la información necesaria para una buena toma de decisiones.

Palabras claves: sistema de control interno, gestión de los inventarios, ambiente de control, almacenamiento.

Abstract

In the present investigation entitled "Internal Control System and Inventory Management in the Corporation Corporation of Manufacturing and Hardware SAC, Chiclayo", the main objective was to propose the design of an internal control system to improve the management of the company's inventories. Corporation Fabrication y Ferreter SAC from the city of Chiclayo; the methodological aspects were of a descriptive-purposeful study type; with an applicative - quantitative approach; of non-experimental design; The sample consisted of 2 people (manager and warehouse manager) from the company; For data collection, interview techniques and observation with their instruments, the interview guide and the observation sheet were used; Through the results, it was learned that adequate internal control is not complied with, nor is good inventory management complied with, since there are no specialized and unique personnel to take charge of the warehouse area, nor are there mechanisms control that allows knowing their movements as inputs and outputs; therefore, it was concluded that the current situation in the company based on the internal control system and the current situation of inventory management are both deficient; Finally, the proposal for the design of an internal control system to improve the company's inventory management was prepared, in which a set of measures and actions were proposed to be carried out in order to improve control, there is more order and the information necessary for good decision making is generated.

Key words: internal control system, inventory management, control environment, storage.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno actualmente se ha desarrollado con nuevas tecnologías y nuevos métodos, y actualmente forma parte del proceso con alta responsabilidad dentro de toda la cadena de producción. El entorno industrial sufre una presión recurrente por mejorar. Esto significa que las compañías buscan cada vez más mejorar su gestión de inventarios para satisfacer a sus clientes, elevando la competitividad de las entidades para que puedan ofrecer mejores servicios en un período de tiempo más corto.

La empresa fabricante multinacional alemana de productos electromecánicos ubicado en el estado de São Paulo, afirma que el sistema de control interno ha sido exponencial en los últimos años, ya que es un factor esencial para la competitividad de las empresas, además que tiene la función básica de mejorar la gestión de inventarios. El sistema de control interno proporciona mejoras en las actividades operativas y administrativas, incluidos todos los sectores y actividades relacionadas con el movimiento de materiales dentro de la fabricación y el comercio. Asimismo, se vuelve importante en la cadena de suministro, en la cual el nivel de información es cada vez mayor. Dentro de la empresa se evidenció el alto nivel de divergencia en los inventarios, la dificultad de administrar espacios vacíos, la limitación del sistema de ubicación de artículos, la pérdida de pedidos debido al aumento del tiempo de entrega de las operaciones logísticas, poca trazabilidad, interdepartamental fricción y almacenamiento incorrecto del material (Assis & Sagawa, 2018).

En las pequeñas y medianas empresas (Pyme) del sector manufacturero de Harare, Zimbabwe se evidenció que la mayoría tiene una deficiente gestión de inventario y no tienen conocimiento sobre los otros sistemas y métodos computarizados, lo cual les impide enfrentar los desafíos en la cadena de suministro como asegurar la comunicación constante con sus proveedores y también reducir el tiempo en que reciben los materiales. Sin embargo, debido a la falta de comunicación computarizada, tienen que hacer pedidos cuando son necesarios, lo que podría retrasar la entrega de los pedidos al cliente. Asimismo, las pymes presentaron incompetencias en el uso de los sistemas de manejo y

producción de materiales y esto resultó en bajas ganancias y disminución en la prestación de servicios (Muchaendepi et al., 2019).

Salas, Maiguel y Acevedo (2016), en su artículo Metodología de gestión de inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. Nos dicen que hay un caso particular en la cadena de suministros, ya que esta sufre consecuencias indeseadas en cuanto a una gestión deficiente en sus inventarios, así como un escaso nivel de planificación en el proceso de compra y adquisición de materia prima. Por otro lado, no se les da mantenimiento a sus inventarios. Finalmente, manifiestan que la manipulación del producto final no es la adecuada y que las empresas que pertenecen a este sector no cuentan con espacios para almacenar los productos en condiciones óptimas, lo cual les garantice su buen estado y calidad.

Por su parte, Rodríguez (2016), en su artículo ¿Por qué fallan los sistemas de control interno en las empresas? Nos dice que el sistema de control interno no solo debe de existir, sino que también debe de ser aplicado dentro de una empresa y debe de hacerse funcionar bien. Asimismo, nos dice que este debe de ser tratado con las mejores condiciones para garantizar su eficiencia. Puesto que los principales problemas que se manifiestan en cuanto a la gestión de inventarios son aquellos referentes a la falta de comunicación que hay entre sectores dentro de una organización, lo cual termina afectando sus estados financieros. Por último, la falta de la gestión e implementación del sistema de control interno puede limitar el alcance de los objetivos referentes en cuanto al mejoramiento continuo (párr. 1-8).

A nivel nacional en diversas empresas fabricadorean es una de las actividades económicas que produce mayores beneficios económicos, debido a ello es importante que se tomen una mayor consideración a nivel empresarial. Sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado una constante deficiencia en cuanto a la realización de sus actividades empresariales lo cual a puesto en riesgo la garantía de salvaguardar los bienes de la entidad, además que existe desconfianza en los registros de las mercaderías ya que lo presentado en los documentos no coinciden con los materiales físicos que se encuentran en

almacén. Ante ello se evidencia que el poco desarrollo eficiente en las empresas es debido a un inadecuado control interno afectando de tal manera su gestión empresarial(Lozano y Tenorio, 2015).

A nivel nacional, en la empresa constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo en los últimos años ha presentado una escasa estructuración organizativa, falta de una estructuración organizativa, además de una ineficiente distribución, recepción y almacenamiento de los materiales en el almacén lo que a perjudicado notablemente la gestión de los inventarios. Por otro lado, la empresa no cuenta con la gestión adecuada que permita la obtención de datos reales y oportunos sobre los movimientos generados dentro del almacén, asimismo la entidad no cuenta con un control eficiente de las compras a proveedores y registro de los materiales, lo cual afecta de manera negativa al crecimiento de la empresa (Rodríguez et al., 2019).

Frías (2016). En su artículo “control interno en las empresas”, nos dice que la mayor preocupación por parte de los gerentes y altos mandos dentro de una organización es con respecto a la evaluación del desempeño operativo de la misma para de esa manera evitar fraudes que la afecten. Por ello, según el autor la ejecución de un control interno resulta ser clave. Caso contrario los registros contables al no hacerse de manera apropiada, pueden reducir su nivel de credibilidad frente a los accionistas, autoridades y público. Es así que la aplicación de un sistema de control interno, es la base que marca el patrón de una empresa y que influye en la conciencia de su personal, a través de la disciplina y estructuración del mismo.

Finalmente, Panez (2019), en su artículo “Proceso de gestión de inventarios”, explica que, los problemas más comunes presentados por las empresas son tener productos estancados, sin vender y no disponibles para la satisfacción de las demandas de los clientes. Otro problema es la falta de un jefe de control de inventarios que se encargue del proceso de gestión de los mismos. Por lo cual se hace necesario optimizar sus procesos para de esa manera reducir sus gastos y a través de su aplicación evitar la tenencia de productos estancados y así asegurar su disponibilidad en el mercado.

En lo que corresponde a la realidad problemática local, la empresa corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C., se dedica a la fabricación de todo tipo de carrocería, armado de techos, puertas entre otros. Mediante una evaluación diagnóstica, se observó que la empresa no cuenta con una planificación para el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores, por lo que no se puede asignar las responsabilidades del control interno del almacén a determinados trabajadores. Asimismo, la entidad no cuenta con criterios para identificar posibles riesgos en el almacenamiento de los inventarios ni documentos de registro de la información sobre la situación actual del almacén lo cual impide que los encargados del almacén comuniquen la falta o reducción de los materiales necesarios para la fabricación de las carrocerías generando en muchas ocasiones demora en entrega de los pedidos a los clientes o la cancelación del pedido. Por otro lado, en las diversas visitas realizadas a la empresa se presenció que los encargados del control de los materiales no realizan una previa programación para la adquisición de los materiales, ello generalmente porque no revisan el volumen de los diferentes tipos de materiales que necesita la empresa ni tienen en cuenta la rotación de los materiales en un determinado tiempo. También se evidenció que cuando llega materiales al almacén no realizan la verificación de los productos, es decir solo lo almacenan en el espacio disponible en ese instante, generando que cuando se requiera dichos materiales falten de terminadas piezas o que no sea el tipo de material solicitado para la fabricación de las carrocerías. Todo ello posiblemente genere que la empresa no pueda ejecutar de manera eficiente sus labores y sobre todo controlar las entradas y salidas de sus mercaderías, además trae como consecuencia, pérdidas físicas de materiales y herramientas, así como pérdidas financieras.

A partir de lo anterior se plantea como problema general de la investigación el siguiente: ¿Cómo el diseño de un sistema de control interno permitirá mejorar la gestión de inventarios de la empresa Corporación de fabricación y ferretería SAC de la ciudad de Chiclayo?

El estudio se justifica de forma convencional debido a que es beneficioso su desarrollo porque permitirá que se conozca cuál es la situación actual del sistema de control interno, la situación actual de la gestión de los inventarios y la relación

entre las variables, así la entidad puede implementar la propuesta con la finalidad de mejorar la gestión de los inventarios y así reducir las posibles pérdidas y costos en la empresa Corporación de fabricación y Ferretería SAC.

La justificación social se caracteriza porque tendrá una transcendencia en la sociedad, donde los beneficiarios directos será la empresa Corporación de fabricación y Ferretería SAC, ya que los directivos de la entidad tendrán la información exacta sobre la situación actual de la empresa respecto al estudio de las variables, además los trabajadores conocerán las deficiencias en los procesos de control interno de la empresa y así pueden elevar su nivel de desempeño laboral.

El estudio tiene una justificación práctica porque brindará un apoyo en resolver un problema real que está sucediendo en la empresa Corporación de fabricación y Ferretería SAC, como es la falta de un adecuado monitoreo de los materiales que ingresan a la empresa y su deficiente distribución que genera retrasos en la elaboración de los pedidos, además del desconocimiento del volumen de stock de materiales en el almacén.

La justificación teórica se caracteriza porque tiene como finalidad apoyar las distintas teorías o definiciones planteadas por los autores tomados en cuenta para el desarrollo de las variables sistema de control interno y la gestión de inventarios, asimismo, los resultados podrán ser generalizados a principios más amplios y ser base para futuros estudios.

En cuanto a la justificación metodológica se caracteriza porque se elaboraron diversos instrumentos, que permitirán conocer la manera correcta de analizar y estudiar los hechos que se están generando en la entidad, además se presentarán las diversas definiciones de las variables bajo estudio con la finalidad de mejorar la manera en que se estudian dichas variables.

Resulta necesario plantear los objetivos de la investigación, a modo general se propuso: Proponer el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C. de la ciudad de Chiclayo. Mientras que a nivel específico se plantean:

Analizar la situación actual del sistema de control interno en la empresa Corporación de fabricación y ferretería SAC de la ciudad de Chiclayo, Diagnosticar la situación actual de la gestión de los inventarios en la empresa Corporación de fabricación y Ferretería SAC de la ciudad de Chiclayo y Proponer un diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante plasmar las investigaciones que se realizaron a nivel internacional de las variables control interno y gestión de inventarios porque de dicha manera se podrán analizar los resultados y plasmar los estudios que cuenten con semejantes entornos problemáticos, ante ello se ha considerado los siguientes estudios.

Muchaendepi et al. (2019) en su investigación, *Gestión de inventario y rendimiento de las Pyme en el sector manufacturero de Harare*. La investigación tuvo como finalidad realizar una evaluación de las estrategias de gestión de inventarios que implementan las pymes del mercado manufacturero. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, mientras que el tipo del estudio fue descriptivo y el diseño fue no experimental. La muestra abarco un total de 244 organizaciones. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el 7% de los encuestados indicaron que las estrategias de gestión de inventario tuvieron un impacto negativo en el desempeño de las pymes. Finalmente, los autores concluyeron que, las empresas emplean la gestión de inventarios pese a no tener conocimientos de los métodos computarizados o de un sistema apropiado para la eficiencia de los procesos.

Assis & Sagawa(2018) en su trabajo de investigación, *Evaluación de la implementación de un sistema de control interno de almacenes en una empresa multinacional de engranajes y transmisiones industriales*. La investigación tuvo como finalidad realizar un análisis de la implementación de un sistema de control interno para una entidad industrial. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, mientras que el tipo del estudio fue descriptivo. La muestra abarco a los colaboradores de la entidad. Para la recolección de información se contó con la técnica de la entrevista y el instrumento guía de entrevista. En cuanto a los resultados se obtuvo que, la situación actual del sistema de control interno es que el 53% considera que existe una falta de precisión en el registro de mercaderías, mientras que el 23% no tiene conocimientos sobre el estado de los pedidos, mientras que el 18% indico la

ausencia de trazabilidad de las mercaderías y el 17% indico que se pierden clientes ante la falta de materiales. Finalmente, los autores concluyeron que, el sistema de control interno de la empresa mejorará el desempeño de la gestión de inventarios, ya que los procedimientos serían más ágiles y beneficiaría a las utilidades de la entidad.

Xiao et al. (2018) en su investigación, *La efectividad del control interno y la responsabilidad social corporativa: evidencia del mercado de capitales chino*. La investigación tuvo como finalidad realizar un análisis sobre la influencia del control interno en la responsabilidad social corporativa. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, mientras que el tipo del estudio fue aplicativo, el diseño no experimental y corte longitudinal. La muestra abarco a las entidades de mercados chinos entre los periodos 2011 y 2016. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de análisis documental con su instrumento la guía de análisis documental. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el sistema de control interno de las empresas es deficiente porque no realizan un seguimiento a las mercaderías, tampoco se efectúa la información sobre los productos que ingresan y salen del almacén, además no realiza la evaluación de los riesgos, la supervisión o monitoreo. Finalmente, los autores concluyeron que, el sistema de control interno ha influido de manera significativa a que las empresas sean socialmente responsables.

Atnafu & Balda (2018) en su investigación, *El impacto de la práctica de gestión de inventario en competitividad de las empresas y rendimiento organizacional: evidencia empírica de micro y pequeñas empresas en Etiopía*. La investigación tuvo como finalidad realizar un análisis del impacto de la gestión de inventarios en la competitividad y el rendimiento organizacional. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, mientras que el tipo del estudio fue descriptivo y correlación. La muestra abarco un total de 188 micro y pequeñas empresas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados se obtuvo que, la implementación de control de inventario, como el análisis de ABC pueden generar incrementos en los rendimientos, la producción y la eficiencia de costos de las empresas. Finalmente, los autores concluyeron que, la

implementación de la gestión de inventarios tuvo un impacto positivo en el rendimiento de la empresa con un coeficiente de 0.438.

Ndirangu (2016) en su investigación, *Efectos del control de inventario sobre la rentabilidad de las empresas industriales y afines en Kenia*. La investigación tuvo como finalidad determinar el control de inventarios y la rentabilidad de la entidad. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, mientras que el tipo de la investigación fue descriptivo y correlación. La muestra abarco un total de 71 firmas industriales. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el coeficiente de correlación entre el control de inventarios y la rentabilidad fue de 0.601, mientras que el 36.1% de la rentabilidad puede explicarse por las prácticas de control de inventarios. Finalmente, los autores concluyeron que, existe una relación positiva y significativa entre el control de inventarios y la rentabilidad.

Carrera (2019) en su estudio, *Control interno de los inventarios y la rentabilidad de las empresas comercializadoras de productos farmacéuticos en la provincia de Huaura*. (tesis de post grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. La investigación tuvo como finalidad establecer que el control interno de los inventarios tiene una influencia en la rentabilidad de la entidad. Respecto a los aspectos metodológicos del estudio fueron de un enfoque cuantitativo, el tipo fue aplicada, el diseño fue no experimental, mientras que, el nivel fue descriptivo y el método empleado fue deductivo. La muestra abarco un total de 83 entidades comercializadoras. Para la recolección de información se contó con las técnicas de la observación, análisis documental y encuesta con sus instrumentos la guía de observación, registros y cuestionario respectivamente. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el 81% considera que existe influencia respecto al control de inventarios y la gestión de compras, el 88% se encuentran en desacuerdo sobre respecto a la influencia del control de inventarios y el control de almacenamiento y el 94% se encuentra en desacuerdo sobre que el control de inventarios influye en la gestión de ventas. Finalmente, el autor concluyó que, el 66.27% considera que existe influencia entre el control interno y la rentabilidad de la entidad.

Mamani (2017) en su investigación, *El control interno y su influencia en los inventarios de bienes muebles de la Dirección Regional de Salud Puno periodo 2014 – 2015*. (tesis de post grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. La investigación tuvo como finalidad implementar normas de control interno influye en los inventarios de bienes en el centro de salud. Respecto a los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel descriptivo. La muestra abarco la institución de salud. Para la recolección de información se contó con las técnicas de la observación con su instrumento la guía de observación. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el 37% indico que nunca se implementan actividades de control interno dentro de la institución de salud, además, el 34.96% indicó que nunca se implementas normas de control interno. Finalmente, el autor concluyó que, el control interno tiene una influencia positiva en la mejora de la gestión de inventarios del centro de salud.

Mostacero(2017) en su estudio, *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la economía S.R.L. - Chimbote, 2016*. (tesis de pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. La investigación tuvo como finalidad determinar si el control interno influye en la gestión de inventarios. Respecto a los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel descriptivo. La muestra abarco los documentos de la empresa. Para la recolección de información se contó con las técnicas del análisis documental con su instrumento la guía de análisis documental. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el sistema de control interno de la empresa cuenta con un plan operativo, estratégico y un manual de funciones, además la evaluación de los riesgos les permite identificar los posibles errores, mientras que las actividades de control interno son medidas que debe tomar el directorio de la empresa con el propósito que se implementen adecuadas propuestas. Asimismo, el 50% de los encuestados no presentan una gestión de inventarios lo cual genera que las entidades brindan un servicio ineficiente, tampoco cuenta con un personal calificado para realizar un pedido, detectar sobrantes o faltantes de las mercaderías. Finalmente, el autor concluyó que, el

control interno tiene una influencia de manera positiva con la gestión de inventarios de las empresas.

Enco(2019) en su investigación, *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa inversiones y servicios generales Bazán S.A.C. - Trujillo, 2018.* (tesis de pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. La investigación tuvo como finalidad detallar el control interno y cómo influye en la gestión de inventario de la entidad. Respecto a los aspectos metodológicos fueron de un enfoque cualitativo y el nivel de investigación fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por los documentos de la empresa. Para la recolección de información se contó con las técnicas del análisis documental con su instrumento la guía de análisis documental. En cuanto a los resultados se obtuvo que, la empresa no cuenta con un control interno debido a que, no presenta un Manual de organización (MOF), ni un adecuado ambiente de control, normas de seguridad ni supervisión lo que indica que el control interno es eficiente en la entidad. Finalmente, el autor concluyó que, un control interno adecuado influye en la gestión de inventarios de la entidad de manera positiva.

Rivera y Soriano(2019) en su estudio, *Sistema de control interno en el área de almacén para mejorar la gestión de inventarios en Agrofresh Trading Perú S.A.C. - 2018.* (tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo. La investigación tuvo como finalidad establecer la importancia de la implementación del sistema de control interno en el área de almacén para mejorar la gestión de inventarios. Respecto a los aspectos metodológicos fueron de un enfoque cualitativo y el nivel de investigación fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por 7 trabajadores de la entidad. Para la recolección de información se contó con las técnicas de la entrevista, observación y encuesta con sus instrumentos la guía de la entrevista, la ficha de observación y el cuestionario. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el 5% de los trabajadores consideran que no existe un sistema de control interno, mientras que el 60% considera que la gestión de inventarios en el almacén es deficiente porque la mercadería física de la empresa no coincidía con los reportes de inventarios. Finalmente, el autor

concluyó que, la implementación de un sistema de control interno influirá de manera positiva en la gestión de inventarios.

Espinoza y Villalobos (2017), en su estudio *Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa "Comercial TAMI S.R.L de la provincia de Chiclayo.* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Cuyo objetivo de trabajo fue demostrar la efectividad de la aplicación de un sistema de control interno en la empresa Comercial Tami S.R.L de la provincia de Chiclayo. La investigación llevada a cabo fue de tipo propositiva. Entre los hallazgos los autores mencionan que el actual control interno de inventarios en la empresa en mención presenta fallas en las tareas realizadas dentro del área de almacén en cuanto a las acciones de despacho, disponibilidad de existencias, hasta desperdicios de los materiales. Esto se debe a que no se cuenta con un sistema que permita identificar, clasificar y llevar a cabo un buen manejo de las operaciones propias de la gestión de inventarios, lo cual genera confusiones en los colaboradores del área mencionada. Es por ello que, se generan deficiencias en la aplicación correcta de este sistema. Se concluye que resulta muy importante proponer un Sistema de Control Interno en los inventarios, ya que se lograra mejorar de manera significativa la gestión de las existencias en cuanto a procesos de manera más eficiente, logrando así disminuir los riesgos de complicaciones o problemas referentes a la gestión de inventarios dentro de sus instalaciones.

Domínguez (2017), en su estudio *Control de inventarios y su incidencia en la gestión de almacén de la empresa Comercial Consul SAC, Chiclayo 2016.* (Tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. cuyo objeto de estudio fue determinar la importancia e incidencia del control de inventarios en la gestión de almacén en la empresa Comercial Consul SAC. De la ciudad de Chiclayo. En cuanto al tipo de investigación empleada para el desarrollo del estudio esta fue exploratoria, descriptiva y propositiva. El autor menciona que el manejo de inventarios en la empresa en estudio es atendido pocas veces, lo cual no permite tener y manejar información específica, ya que esta es deficiente y no ayuda a la creación de soluciones necesarias frente a problemas producto de la mala gestión de inventarios. En conclusión, es importante y necesario poseer un sistema de

control de inventarios para su correcta gestión, si lo que se busca es mantener la mejora continua.

Roalcaba (2015), en su investigación *Control interno de inventarios para mejorar el aprovisionamiento en una empresa de fabricación metálica - Chiclayo – 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Tuvo por objetivo desarrollar un control interno de inventarios para fortalecer el abastecimiento en una empresa de fabricación Metálica de la ciudad Chiclayo. La investigación fue tipo cuantitativa-explicativa. Entre los hallazgos el autor menciona que en este sentido la empresa muestra un riesgo significativo en cuanto a control interno ya que su personal no recibe ningún tipo de capacitación referente al conocimiento de sus funciones; por lo que los inventarios no se encuentran protegidos de posibles riesgos. Esto debido a la falta de comunicación en el área de producción y mucho más porque no se realizan auditorias de inventarios, lo cual no contribuye al crecimiento o mejora de los mismos. Se concluye que el aprovisionamiento de la empresa en cuestión se lleva a cabo bajo ningún tipo de planificación y el control interno de inventarios presenta un alto nivel de riesgo; por lo cual es muy necesario llevar a cabo la elaboración de un plan de control interno de inventarios para disminuir deficiencias en su producción y riesgos en sus actividades comerciales.

A continuación, se procederá al **estudio de las variables sistema de control interno y la gestión de inventarios de acuerdo a autores especializados**.

Con respecto al control se define en términos generales como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable con relación a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los informes y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El control puede subdividirse en control externo e interno. Entre los tipos de inventario se encuentran (a) Inventario de materias primas como insumo para el sistema de fabricación. (B) Inventario de piezas compradas (BOP) que van directamente al ensamblaje de productos que es. (C) Trabajo en progreso (WIP) o inventario de trabajo en proceso o inventario de tubería. (d) Inventario de productos terminados para apoyar la distribución a los clientes. (e) Suministros de mantenimiento, reparación y operación (MRO).

Estos incluyen repuestos, materiales indirectos y todos los demás artículos necesarios para los sistemas de producción / servicios (Priniotakis&Argyropoulos, 2019).

También se considera al control interno como un sistema completo de controles, establecidos por la gerencia para llevar a cabo los negocios de la empresa de manera ordenada y eficiente, garantizar el cumplimiento de las políticas de gestión, salvaguardar sus activos y asegurar en la medida de lo posible, la integridad y precisión de los registros (Assis&Sagawa, 2018).

Asimismo, el Marco Integrado de Control Interno de COSO, un marco ampliamente utilizado en diferentes países, el control interno se define como un proceso, efectuado por la junta directiva, la administración y otras áreas de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera; y cumplimiento de las leyes y reglamentos(Ramaa *et al.*, 2012).

En cuanto al establecimiento de un sistema de control interno se realiza, ya sea directamente o por medio de consultores externos, auditoría interna o personal especializado. De ello se deduce que la administración es responsable de diseñar controles para llevar a cabo el negocio de la empresa de manera ordenada y eficiente, garantizar el cumplimiento de las políticas de administración, salvaguardar sus activos y asegurar en la medida de lo posible la integridad y exactitud de los registros. Los controles internos están diseñados para adaptarse al propósito de la gestión. Sin embargo, debe notarse que, aunque el establecimiento del sistema de control interno es puramente una función administrativa y el departamento de auditoría interna contribuye significativamente en el diseño de estos controles (Hussaini&Muhammed, 2018).

Por otro lado, los controles internos se refieren a las medidas instituidas por una organización para asegurar el logro de los objetivos, metas y misiones de la entidad. Son un conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que las acciones de una organización se procesen de la manera adecuada para evitar el desperdicio y el mal uso de los materiales de la

organización. Los controles internos son procesos diseñados y efectuados por los encargados de la administración para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad (Reis et al., 2017).

Se debe tomar en cuenta los objetivos de control interno porque permiten el aumento del tamaño de las unidades de negocios, se han fomentado la adopción de métodos que, al tiempo que aumentan la eficiencia del negocio, también actúan como salvaguardas contra errores o fraudes. Los objetivos que deben cumplir los controles internos para evitar errores y ser eficientes a fin de proporcionar una seguridad razonable son los siguientes: Los materiales registrados sean válidos. El sistema no deba permitir la inclusión de materiales ficticia o inexistente en los registros de entrada y salida de materiales. El ingreso de mercadería debe estar debidamente autorizadas. El sistema debe garantizar la correcta ubicación de las mercaderías (Chalmers et al., 2019).

Además, un sistema adecuado debe incluir procedimientos para evitar errores en el cálculo y registro de transacciones en varias etapas del proceso de registro. El sistema debe garantizar la contabilidad de clasificación de los materiales de acuerdo a sus categorías apropiadas. Un sistema de control efectivo debe garantizar el registro oportuno de las mercaderías. Los controles internos son de diferentes tipos y se agrupan en control preventivo, detective y correctivo. Los tipos de controles internos son la protección de los activos, la separación de funciones, la supervisión, la verificación, la aprobación y la autorización, la documentación y la presentación de informes. Otros controles internos incluyen controles directivos, controles preventivos, controles compensatorios, controles de detección y acciones correctivas. Estos tipos de controles internos se explican a continuación (Ramaa et al., 2012).

De la misma manera el control interno se establece en un proceso, el cual es ejecutado por la administración o la junta directiva que lo preside, así como por el resto del personal, este se diseña de manera específica para proporcionar una mayor seguridad, y razonabilidad a la empresa para obtener mayor eficiencia y efectividad en todas sus operaciones, así como la confiabilidad y la suficiencia en la información financiera, y además en el cumplimiento de la normativa y las leyes

vigentes, así como las regulaciones aplicables. El control interno como proceso, hace partes de los demás sistemas de la organización o empresa, a ello se le añade las funciones de dirección y administración no adyacentes a estos. Del mismo modo, se ejecuta por diferentes personas en todos los niveles de la empresa (Estupiñan, 2016).

Al abordar el concepto de control interno, se cataloga como un proceso definido, ejecutado tanto por la gerencia, la junta de directores, incluso por cualquier otro colaborador de la entidad, este control interno es diseñado para proveer seguridad razonable en torno al cumplimiento de los objetivos empresariales. Siendo los principales objetivos de esta, su eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad la información financiera brindada, en el cumplimiento de obligaciones y normativas y la salvaguardia de sus activos, componiéndose del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la comunicación e información y la supervisión y monitoreo (Mantilla, 2018).

Por lo consiguiente se han desarrollado varias teorías sobre control interno. En donde se encuentra la teoría de la agencia, la cual propone que el objetivo principal de una empresa es ampliar las riquezas de los inversores (Faber, 2013). Asimismo, la teoría de contingencia se utiliza para describir las conexiones entre el contexto y la estructura de la efectividad del control interno, especialmente la confiabilidad de la información de materiales en stock. El estudio empírico propone que los auditores internos especializados y con mayor capacidad de auditoría interna lograrán controles internos viables que ayuden a la empresa a obtener más ganancias (Barišić&Tušek, 2016).

Un sistema de control interno ayudará a garantizar la fiabilidad de los informes operativos, los informes financieros y el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y las reglamentaciones del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Comercio (COSO). El informe COSO que define los sistemas de control interno como procedimientos establecidos por el liderazgo organizacional de una organización con el objetivo principal de brindar una garantía justa sobre el logro o los objetivos de la organización. Los tres objetivos operativos principales son: salvaguarda de los activos, cumplimiento de

la ley y las reglamentaciones y la integridad y precisión de los registros financieros (Hussaini & Muhammed, 2018).

COSO es un comité conformado por cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, el cual está dirigido a la implementación y gestión del sistema de control interno. Su inicio fue en 1985 debido a las inadecuadas prácticas por parte de diversas firmas respecto al manejo del sistema financiero, elaboración y presentación de informes. Asimismo, el COSO I se desarrolló en 1992 y estuvo conformado por 5 elementos como son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Posteriormente, en el 2004 se desarrolló el COSO II conformado por 8 componentes, agregando el establecimiento de objetivos, identificación de eventos y respuesta a los riesgos a los componentes ya existentes del COSO I. Finalmente, en el 2013 se desarrolló el COSO III con los mismos componentes del COSO I (Hussaini & Muhammed, 2018).

En primer lugar, uno de los elementos del COSO I es el ambiente de control está influenciado por la historia y la cultura de las organizaciones y tiene una influencia insidiosa en la forma en que se estructuran las actividades de la organización. Los sistemas de control interno sólidos suelen estar respaldados por entornos de control de riesgos fuertes. Por su naturaleza, un entorno de control forma la base de cualquier sistema de controles internos. Influye en la forma en que se gestiona, controla y opera todo el negocio. Además, el entorno de control interno se trata de aquellos encargados de la gobernanza (incluida la administración) que establecen un tono apropiado en la parte superior, lo que demuestra su actitud y compromiso con los controles internos (Wang, 2019).

Por lo tanto, el ambiente de control es el entorno que influye y estimule la actividad del personal en torno al control de sus actividades dentro de la organización. Es el principal elemento sobre el cual se cimienta los otros elementos, y por tanto es indispensable, lo que, a su vez, realiza los propios objetivos de control (Estupiñan, 2016).

En cuanto al desarrollo del talento humano, que es considerado como un proceso continuo de la evaluación del desempeño de los trabajadores, la cual permite

supervisar, dirigir y gerenciar el trabajo en equipo, el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Asimismo, permite que se identifique y capte el talento humano, se fomente el compromiso y se cree un entorno de trabajo adecuado (Wang, 2019).

Con relación a la asignación de autoridad y responsabilidad se refiere al poder del directivo de una empresa de asignar cierto nivel de poder a los trabajadores con la finalidad de que cumplan con el logro de determinados objetivos de la empresa. Respecto a las responsabilidades todos los integrantes de la entidad son responsables del control interno, siendo el principal responsable el director general, quien designa al responsable de cada actividad y determina los procedimientos y políticas de control interno (Assis&Sagawa, 2018).

Por otro lado, las prácticas del personal, hace mención a un conjunto de actividades que se desarrollan para motivar al trabajador, fomentar la equidad entre el personal, además de prestar mayor atención. Ello mediante el empleo de estrategias y métodos que permitan una mejor realización de sus actividades y que incentiven a la formación continua del personal (Assis&Sagawa, 2018).

En consideración a la evaluación de riesgos se refiere a la identificación e investigación de los peligros aplicables relacionados con el cumplimiento de los destinos de la asociación. La evaluación de los riesgos se considera como un conjunto de procesos que la entidad realiza para analizar e identificar los riesgos constantes que pueden ocurrir e influenciar en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos. Asimismo, incluye el empleo de un juicio competente para evaluar y diferenciar los factores o elementos que influyen de manera negativa en la entidad y da lugar a infortunios de diversas naturalezas. La importancia de la evaluación de riesgos radica en que permite que la administración evalúe y reconozca los factores que impidan el logro de sus objetivos (Ramaa et al., 2012).

Es el análisis de los riesgos partiendo de una previa identificación de los mismos, orientados al logro de objetivos, y a su vez, permite determinar la manera en cómo dichos riesgos deben mejorarse. Hace referencia a todos aquellos mecanismos empleados para identificar y manejar los riesgos específicos que se

asocian con los cambios en el área o en la organización, los cuales influyen tanto en el entorno de la empresa como en el interior de la misma (Estupiñan, 2016).

Sobre la identificación de riesgos se considera como uno de los aspectos más importantes para que una empresa realice un control interno, debido que es el reconocimiento de los diferentes sucesos que puedan generarse en una empresa y las consecuencias que puede producirse sobre los objetivos organizacionales. La identificación de los riesgos es sistemática e inicia analizando las posibles amenazas que impidan el logro de los objetivos (Ramaa et al., 2012).

Se puede señalar que la valoración de riesgos, es el análisis de los riesgos que las empresas enfrentan diariamente para el logro de sus objetivos, dichos riesgos pueden provenir de fuentes internas o externas. Asimismo, se considera como la identificación, administración, análisis, revisión y evaluación de los riesgos empresariales más sobresalientes que puedan llegar a afectar al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Ramaa et al., 2012).

El sistema de información y comunicación elabora informes que contienen información operativa, financiera y no financiera y relacionada con el cumplimiento, y que hacen posible ejecutar y controlar la operación. La información esencial, incluida la información de riesgo y control, debe fluir libremente dentro de los entornos de la empresa. La información debe comunicarse a todas las partes interesadas del negocio para garantizar que los controles internos funcionen de manera efectiva. La comunicación con las otras partes relacionadas fuera y dentro del negocio es muy importante para controles internos efectivos (Hussaini&Muhammed, 2018).

Por lo cual se considera al sistema de información como una serie de datos que se interrelacionan entre sí, los cuales persiguen un fin en común, además, se encargan de la distribución, almacenamiento, recolección y registro de los datos más importantes de determinados procesos. Un sistema de información comprende una serie de actividades, procesos y datos que permite a la entidad generar, usar, obtener y comunicar para conocer el cumplimiento de las responsabilidades y evaluar el desempeño para el logro de los objetivos (Newman &Comfort, 2018).

De la misma manera los sistemas de información y comunicación se encuentran distribuidos en toda la entidad y todos ellos se orientan a atender a uno o más objetivos de control, en otras palabras, estos sistemas parten desde controles más generales para luego atender a otros más específicos, con la finalidad de asegurar el normal funcionamiento y continuidad en el procesamiento de datos de la empresa (Estupiñan, 2016).

Los planes de comunicación son un conjunto de medidas que tienen como finalidad proporcionar, compartir y obtener información relevante y necesaria para que todos los integrantes involucrados de una determinada labor tengan conocimiento del estado actual de la realización de funciones. La comunicación es fundamental para que exista coordinación entre los integrantes de una empresa y puedan alcanzar los objetivos (Hussaini&Muhammed, 2018).

Por ello se dice que la comunicación interna es aquella que se genera dentro de la empresa y es el medio a través del cual la información se trasmite por medio de toda la organización, generalmente se lleva a cabo de manera ascendente y descendente a todos los niveles y áreas de la empresa. La comunicación interna genera que el trabajador pueda recibir del nivel más elevado de la empresa un mensaje claro de las responsabilidades de control (Newman &Comfort, 2018).

En lo relacionado a la comunicación externa generalmente cuenta con dos finalidades bien definidas que es dar a conocer o informar de afuera hacia el interior de la empresa, datos externos relevantes y brindar información interna importante de adentro hacia afuera, en respuesta a las expectativas y necesidades de grupos de interés externos. La comunicación externa se centra en mejorar las relaciones comerciales con los diversos individuos como son los proveedores, accionistas, clientes, entre otros (Hussaini&Muhammed, 2018).

Con respecto a las actividades de control incluyen una gama de actividades de detección y prevención tales como; procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones (autorización, procesamiento, registro, revisión), controles sobre el acceso a recursos y registros, verificaciones, conciliaciones, supervisión, revisiones del desempeño operativo y revisiones de operaciones, procesos y actividades. Las actividades de control se pueden clasificar en

directivas y activa el control de prevención, implican prever la probabilidad de que ocurran problemas antes de que sucedan; e implementar una forma de prevenirlos. Existen varias herramientas aceptables, tanto manuales como automáticas, que pueden ayudar a prevenir o reducir las exposiciones al riesgo. El desempeño del riesgo de los sistemas de control interno está destinado a mitigar cualquier riesgo que pueda impedir el cumplimiento de la misión de producción de una empresa (Defond&Lennox, 2017).

Además, las actividades de control por parte de la gerencia, así como el resto de personal de la empresa se direccionan al cumplimiento total de las actividades asignadas a cada área, estas actividades se expresan mediante normativas, procesos, políticas y sistemas (Estupiñan, 2016).

Es esencial saber que el diseño de procesos es la elaboración de la serie de actividades a realizar para el logro de determinados objetivos, las cuales se basan en una secuencia en función a la actividad a realizar. De manera general el diseño de procesos se considera como la implementación de una serie de actividades debidamente organizadas que tienen como propósito obtener un acto específico (Reis et al., 2017).

En cuanto al diseño de controles se efectúa en base a las políticas y normas de la empresa, en donde se pretende tener un control, análisis y evaluación de los riesgos de realización de determinadas actividades, en donde se establecen las acciones pertinentes para evitar que se produzcan riesgos para la empresa (Reis et al., 2017).

El diseño de indicadores es la elaboración de un conjunto de pautas que deben de cumplir los trabajadores al momento de la realización de determinadas actividades. Dichos indicadores tienen como finalidad de que los resultados sean relevantes para la entidad, es decir que los indicadores sirvan para controlar las actividades (Reis et al., 2017).

La supervisión y seguimiento cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra sistemas de control interno irregulares, poco éticos, no económicos, ineficientes e ineficaces. El seguimiento puede lograrse

supervisando y administrando regularmente actividades como el monitoreo de las quejas de los clientes y los comentarios y auditorías que realizan periódicamente los auditores internos. El monitoreo como componente del marco de control interno tiene que ver con el seguimiento del progreso de las verificaciones de la estructura de control interno en la organización. Es un requisito que los sistemas de control interno se supervisen por completo para garantizar la efectividad operativa (rendimiento del riesgo). Este proceso de revisión y monitoreo de los controles debe realizarse regularmente de manera continua (Chalmers et al., 2019).

Generalmente, los sistemas de control se diseñan para que sean operados en diversas circunstancias, para que estos operen se toman en cuenta los objetivos, los diversos riesgos y las limitantes propias del control. Para ello, la supervisión y monitoreo debe permitir identificar aquellos controles que se muestran débiles, innecesarios o insuficientes, para luego robustecer su implantación. La evaluación puede darse tanto en la realización de las actividades en todos los niveles de la organización, de manera separada según cada persona, o la combinación de los primeros escenarios (Estupiñan, 2016).

Los inventarios son materiales almacenados, en espera de procesamiento o experimentando procesamiento. Son ubicuos en todos los sectores de la economía, que pueden estar comprendidos por inventarios de materias primas, componentes y subconjuntos dentro del proceso de producción y productos terminados. Se consideran que los inventarios siempre son dinámicos y son los activos que generan costos por el cuidado del material almacenado y están sujetos a deterioro y obsolescencia (Priniotakis & Argyropoulos, 2019).

Se considera que los inventarios de materias primas proporcionan una fuente estable de insumos necesarios para la producción. Un inventario grande requiere menos reabastecimientos y puede reducir los costos de pedidos debido a las economías de escala. Los inventarios en proceso reducen los impactos de la variabilidad de las tasas de producción en una planta y protegen contra fallas en los procesos. Los inventarios finales de bienes brindan un mejor servicio al cliente (Ndirangu, 2016).

Los inventarios son el conjunto de artículos o mercancías que tiene la empresa, tanto para su comercialización como aquellos que forman parte como componentes para la fabricación de un producto. Las diversas formas en que existen inventarios en una empresa de fabricación son: Materia prima son los insumos básicos que se convierten en productos terminados a través del proceso de fabricación. Los inventarios de materias primas son aquellas unidades que se comprarán y almacenarán para la producción futura. Los inventarios de trabajo en progreso son productos semimanufacturados, estos, representan productos que necesitan más trabajo antes de convertirse en productos terminados para la venta. Los productos terminados son productos completamente manufacturados que están listos para ser distribuidos a los centros de comercialización o venta. (Leung et al., 2016).

Por otro lado, **la gestión de inventario** es una función muy importante que determina la salud de la cadena de suministro ya que cada organización se esfuerza constantemente por mantener un inventario óptimo para poder cumplir con sus requisitos y evitar un inventario excesivo o insuficiente que pueda afectar las cifras financieras. La gestión del inventario requiere una evaluación constante y cuidadosa de los factores externos e internos y el control a través de la planificación y la revisión. La mayoría de las organizaciones tienen un departamento llamado planificador de inventario que continuamente monitorean, controlan y revisan el inventario e interactúan con los departamentos de producción, compras y finanzas (Ndirangu, 2016).

Se considera a **la gestión de inventarios como el proceso** de monitorear y controlar el nivel de inventario y garantizar una reposición adecuada para satisfacer la demanda del cliente. Determinar el nivel de inventario apropiado es crucial, ya que el inventario ata el dinero y afecta el rendimiento. Tener demasiado inventario reduce el capital de trabajo e impacta la liquidez de la empresa. Por el contrario, tener muy poco inventario conduce a desabastecimientos y ventas perdidas, lo que conduce a menos ganancias. La atención de la gerencia debe enfocarse en mantener el nivel de inventario en algún punto intermedio, esforzándose por aumentar la satisfacción del cliente y agotar las existencias

mínimas, manteniendo los costos de inventario lo más bajos posible (Ndirangu, 2016).

Por consiguiente, el manejo de gestión de los inventarios o existencias, se definen a la administración adecuada de los bienes poseídos para ser vendidos en el desarrollo normal de las operaciones de una empresa, en el caso se refiera a una empresa comercial, y orientados al consumo durante el proceso de producción ya sea por transformación o por incorporación en el caso de las industrias, o también empleados o consumidos durante la realización de una actividad empresarial. Esto incluye aspectos como el almacenamiento de inventarios, la supervisión de los pedidos de inventario de existencias y el control de la cantidad de artículos en existencia. (Gómez, 2013).

En lo que concierne con la gestión de inventario es la rama de la gestión empresarial que cubre la planificación y control del inventario. El inventario o stock (en términos comunes) se considera el tema central en la gestión de materiales. En el término generalmente entendido, inventario significa un stock físico de bienes almacenados para satisfacer la demanda anticipada. Sin embargo, desde la perspectiva de la gestión de materiales, una definición adecuada del inventario es un recurso utilizable pero inactivo que tiene algún valor económico (Ndirangu, 2016).

La gestión y el control del inventario se refieren a la planificación de cantidades óptimas de materiales en todas las etapas del ciclo de producción y a la evolución de las técnicas que garantizarían la disponibilidad de los inventarios planificados. Asimismo, para su adecuada realización se basa en principios como: Determinación de los niveles óptimos de inventario y los procedimientos de su revisión y ajuste: es un paso significativo pero difícil (Noha et al, 2019).

Demasiado inventario da como resultado un bloqueo del capital de trabajo acompañado de un aumento en los costos de mantenimiento (pero menores costos de pedidos). Sin embargo, el exceso de inventarios garantiza el suministro ininterrumpido de materiales y componentes para cumplir con los cronogramas de producción y productos terminados para satisfacer la demanda de los clientes. Menos inventario libera capital de trabajo para usos alternativos y reduce los

costos de transporte y aumenta los costos de pedidos. Pero existe el riesgo de que se agoten las existencias (Noha et al, 2019)

Seguidamente encontramos las actividades de planificación y diseño del sistema de control de inventario: un sistema de inventario proporciona la estructura organizativa y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se inventariarán. El sistema es responsable de ordenar y recibir mercancías, cronometrar la colocación de la orden y hacer un seguimiento de lo que se ha ordenado, cuánto y de quién. Finalmente, se realiza la planificación de la organización de control de inventario: es otro aspecto importante de la gestión de inventario porque elegir el panel para controlar es muy difícil (Ndirangu, 2016).

Se considera a la gestión de inventarios importante porque permiten que las operaciones se vuelvan más eficientes y productivas. Las existencias afectan los plazos de entrega y la disponibilidad de materiales, lo que afecta el servicio al cliente, la satisfacción y el valor percibido de los productos. Afectan los costos operativos y, por lo tanto, las ganancias, el rendimiento de los activos, el rendimiento de la inversión y casi cualquier otra medida del desempeño financiero (Kot et al., 2011).

Asimismo, también es importante la gestión de inventarios porque afectan operaciones más amplias, al determinar el mejor tamaño, ubicación y tipo de instalaciones; pueden ser riesgosos, debido a los requisitos de almacenamiento, la seguridad, la salud y las preocupaciones ambientales; además pueden alentar el crecimiento de otras organizaciones, como proveedores e intermediarios que ofrecen servicios especializados. Tener demasiado inventario puede agotar los recursos a niveles peligrosos, por lo que, al administrarlo de manera eficiente, la empresa estará al tanto de qué stock necesitan reponer y qué debe cambiarse. Si la gestión del inventario se realiza correctamente, una empresa probablemente descubra que puede reducir sus costos y aumentar las ventas. Una forma efectiva de lograr esto es tener un sistema de gestión de inventario, que rastree y mantenga el inventario para que se pueda satisfacer la demanda del cliente.

La importancia de una gestión adecuada del inventario es evidente cuando se considera como un factor de seguridad y un elemento clave entre diferentes

partes de la cadena de suministro que mejora el buen funcionamiento de la cadena total. Es importante porque genera desacoplamiento, equilibrio entre oferta y demanda, protección contra incertidumbres en la oferta y la demanda y previene el costo de un desabastecimiento. La gestión de inventario es vital para una empresa porque un inventario a menudo genera el mayor gasto y, por lo tanto, debe controlarse cuidadosamente para que la empresa funcione de manera efectiva (Salem & Akram, 2017).

Los objetivos de la gestión de inventario son satisfacer la demanda del producto mediante la organización eficiente de las operaciones de producción y venta de la empresa. Minimizar la inversión de la empresa en inventario. Para evitar el exceso de existencias y el stock insuficiente de inventario. Eliminar las duplicaciones al ordenar o reponer existencias. Para minimizar las pérdidas por deterioro, hurto, desperdicios y daños. Asegurar productos de calidad adecuada a precios razonables. Diseñar una organización adecuada para la gestión del inventario (Salem & Akram, 2017).

Entre las teorías de la gestión de inventarios se encuentra en primer lugar la teoría de las restricciones, el cual busca incrementar la capacidad de rendimiento sobre un conjunto de pruebas y procedimientos que realiza en el sector empresarial, en donde no existe un tiempo de entrega prolongado, además existe un número significativo de solicitudes insatisfechas, irregularidad de inventarios, gran número de solicitudes de reclamos y falta de compromiso con los clientes. Esta teoría se enfoca en tratar de manera adecuada la capacidad y limitaciones con el propósito de mejorar la eficiencia y puedan ser aplicadas en todas las empresas que apliquen prácticas de gestión de inventarios (Atnafu & Balda, 2018).

Otras de las teorías es la de Lean, en donde menciona que la empresa dispone de inventarios de amortiguación y minimiza el desperdicio, asimismo, la escasez de stock de mercaderías incluye en la productividad de la entidad comercial, es considerada como la mejor herramienta de gestión de inventarios. La teoría indica como la adaptación de las empresas en sus elecciones solicitantes reduce los suministros de existencias orientadas a eliminar los costos relacionados con el

transporte de inventarios. Asimismo, la teoría indica que los materiales deben estar disponibles cuando se requiera para efectuar el intercambio de información (Atnafu & Balda, 2018).

Las técnicas de gestión de inventario representan el aspecto operativo de las mercaderías y ayudan a alcanzar los objetivos de gestión y control de inventario. Se utilizan varias técnicas de control de inventario y depende de la conveniencia de la empresa adoptar cualquiera de las técnicas. Sin embargo, lo que debe destacarse es la necesidad de cubrir todos los artículos del inventario y todas las etapas, es decir, desde la etapa de recepción de los proveedores hasta la etapa de su uso. Las técnicas más utilizadas son las siguientes: a. Análisis ABC: el análisis ABC es un término comercial que se utiliza para definir una técnica de categorización de inventario que a menudo se usa en la gestión de materiales (Kot, et al., 2011).

En cuanto al análisis ABC proporciona un mecanismo para identificar artículos que tendrán un impacto significativo en el costo total del inventario, al mismo tiempo que proporciona un mecanismo para identificar diferentes categorías de existencias que requerirán una gestión y controles diferentes. Cuando se realiza un análisis ABC, los artículos de inventario se valoran (costo del artículo multiplicado por la cantidad emitida / consumida en el período) con los resultados luego clasificados. Los resultados se agrupan típicamente en tres bandas. Estas bandas se denominan códigos ABC (Kot, et al., 2011).

Sobre el inventario "clase A" típicamente contendrá artículos que representan el 80% del valor total, o el 20% del total de artículos. El inventario de "clase B" tendrá alrededor del 15% del valor total, o el 30% del total de artículos. El inventario de "clase C" representará el 5% restante, o el 50% del total de artículos. El análisis ABC es similar al principio de Pareto en que el grupo "clase A" típicamente representará una gran proporción del valor total pero un pequeño porcentaje del volumen total de inventario (Kot, et al., 2011).

Con respecto a la adquisición o aprovisionamiento, este se considera como un conjunto de pasos o procedimientos orientados a la programación de las mercaderías o stock, también abarca el contrato con proveedores,

establecimiento de condiciones y términos. La adquisición es un conjunto de actividades que se encuentran ligados a la obtención de productos o materiales necesarios para que la empresa opere normalmente en un tiempo determinado. Dentro de la adquisición de inventarios se encuentra la programación, la clasificación del stock, el tamaño del stock y la rotación del stock (Leung et al., 2016).

De la misma forma, la adquisición o aprovisionamiento, se orientan a la compra de materiales o insumos necesarios para las actividades de la empresa, sean estos de producción u orientados para la venta, así como su almacenamiento en cada inicio de proceso o su posterior comercialización, teniendo como finalidad general la de suministrar al área de producción, en el caso de ser una empresa productora, de materias primas, insumos varios, envases, recambios, entre otros, así como al departamento de ventas para la distribución y comercialización de los productos (Escudero, 2019).

En cuanto al proceso de aprovisionamiento es realizada específicamente por el área de compras siendo una de sus principales funciones la realización de la gestión de compras, en donde recibe las solicitudes de materiales necesarios para la búsqueda y negociación con los proveedores adecuados, que brinden los precios adecuados, la calidad de los materiales, además en este proceso se define el nivel del inventario con la finalidad de evitar que rompa el stocks, la existencia de mermas o que los materiales se deterioren. Es decir, las actividades que se realizan en dicho proceso es adquisición de los materiales, el mantenimiento del stock mínimo y el control de los inventarios y costos relacionados a los mismos. De manera general, en el proceso se genera la autorización para la adquisición de solicitudes y órdenes de compra (Sangwon et al., 2019).

Sobre la programación hace referencia a la asignación de recursos de manera oportuna con suficiente tiempo de anterioridad que se realiza generalmente a los proveedores, dichos recursos son necesarios para la producción o comercialización de los productos. De manera general se considera como la planificación de las actividades para efectuar el pedido de materiales a fin de

incrementar la producción y satisfacer la demanda de los clientes (Singh et al., 2018).

El encargado de la compra de materiales registra la programación de compra de los materiales necesarios para la producción de bienes o para la venta de productos. Asimismo, contacta al proveedor para la fijación de la fecha en que se requiere los materiales, siempre con días de anticipación a fin de asegurar la llegada del pedido (Cassell et al., 2017).

Por lo tanto, entre los procesos que se realiza en el área de compra de mercadería es la clasificación y registro del stock empleando programas que peritan la óptima clasificación de la mercadería de acuerdo con las cantidades y sus características (Demirezen & Kumar, 2015).

Así mismo, el tamaño del stock, es la cantidad o volumen de stock de mercaderías con los que cuenta la empresa para la realización de sus actividades a fin de que satisfagan la demanda de clientes; el tamaño del stock indica que volumen de mercadería que necesita la empresa para aprovisionarse y cumplir con los objetivos empresariales (Salem & Akram, 2017).

En relación a la rotación del stock, esta es la cantidad de veces que un stock se mueve dentro del almacén. La rotación de stock se considera como la velocidad en que la mercadería sale o ingresa en una empresa. La rotación de stock se ha considerado como un indicador efectivo de la eficiencia operativa. De manera general la rotación de inventarios indica las veces en que se entrega, vende y reproduce los inventarios en un solo periodo (Leung et al., 2016).

Referente al almacenamiento se centra en un conjunto de actividades que permiten el seguimiento de los materiales desde su ingreso al almacén hasta su traslado a otros almacenes o áreas. Una adecuada gestión de almacenamiento implica la recepción del producto, etiquetado de mercaderías y control de existencias. De manera general el almacenamiento de inventarios debe de ubicarse en las zonas más adecuadas con la finalidad de que se pueda recibir la mercadería sin inconvenientes (Kembro et al., 2018).

De la misma manera se considera al almacenamiento, como el proceso de ordenar, almacenar y usar el inventario de una empresa. Estos incluyen la gestión de materias primas, componentes y productos terminados, así como el almacenamiento y procesamiento de dichos artículos. La adquisición de materiales o productos está íntimamente ligado a su almacenaje, estos procesos a su vez requiere la integración de diversos conocimientos para conseguir un buen desempeño de las actividades (Escudero, 2019).

Las actividades que involucra el almacenamiento son realizadas por el personal designado, quien se encarga de la recepción, clasificación y el almacenamiento de los materiales en las instalaciones de almacén, verifica y registra el material que ingresa al almacén, revisando que estos estén en las óptimas condiciones y sean adecuadas para el proceso. También, se encarga de realizar informes sobre el estado en que se reciben los productos(Jiang et al., 2019).

Por ello, el encargado del área de almacén es quien recibirá la mercadería en donde identificará el nombre del proveedor y el número de pedido, además de comprobar y contar la cantidad recibida, la marca, formato y tipo de la mercadería, además debe verificar el precio por unidades y extraer una muestra para la respectiva inspección, también debe de cotejar la información con el pedido realizado, descargar y separar la mercadería de acuerdo a un criterio establecido, registrar el nombre de la agencia de transporte, conductor y matrícula del vehículo, en el caso de mercadería defectuosa separarla y solo codificar y etiquetar la mercancía que cumple con las condiciones pactadas, finalmente hacer firmar un documento de recepción de los materiales(Jiang et al., 2019).

Por otro lado, la recepción del producto es el procedimiento por el cual un bien o material procedente de una determinada fuente de suministros como la fábrica o proveedores llega al almacén con la finalidad de ser clasificados y ubicados dentro del almacén. Toda recepción de productos se realiza con un documento que certifique la entrega del producto (Azarskov et al., 2017).

Referido a las operaciones relacionadas con la recepción del producto se encuentra el registro de los pedidos en un sistema de gestión de almacén para su posterior almacenamiento, además de acuerdo con al tamaño, procedencia y tipo

de producto varía el formato para el proceso de recepción, dentro de los documentos para la recepción se realiza la entrega o un packinglist en donde se coteja la mercadería proveniente del proveedor. También dentro de las actividades se encuentra el chequeo interno de la mercadería (Bradley, 2017).

Respecto al etiquetado de mercancías es mucho más que solo comunicar la identidad de una marca o información esencial del bien. El etiquetado es el registro detallado de las características de un material como las condiciones de manejo, código de lote, código de barras, el volumen, peso, país de origen, sello de cumplimiento de las normas de calidad, entre otros (Kembro et al., 2018).

Sobre el control de existencias es una manera de registrar la entrada y salida de un bien del almacén o cualquier tipo de ajuste pérdida en el inventario. Se realiza considerando en primer lugar la clasificación de las existencias dentro del almacén, debe de planificarse y tomar en cuenta diversas áreas de la empresa desde el almacenamiento hasta la distribución (Kembro et al., 2018).

En esta actividad se realiza el control de las mercaderías respecto a los procesos que abarca la recepción de los materiales en el almacén, para lo cual el personal registra debidamente la entrada y salida de los materiales mediante un sistema de almacén, el registro puede ser mediante el Kardex en donde registra de manera estructurada las mercaderías en un almacén (Bassamboo et al., 2020).

Con respecto a la distribución se considera como el efecto y acción de distribuir los materiales dentro de almacén, es decir darle una localización conveniente dentro de una determinada área. La distribución es la parte del proceso logístico que se encarga de localizar el espacio que ocuparan los materiales, además de la asignación de los espacios necesarios y las zonas de distribución (Min et al., 2019).

De la misma manera la distribución, comprende la conservación, flujo, así como su ubicación; esto depende muchas veces de, tipo de almacén con el que se cuenta en la empresa, ya que la distribución dentro de un almacén de materias primas y materiales se distribuye de forma distinta a un almacén de productos terminados, ya que en el caso de los primeros se clasifican de acuerdo a las

características del material almacenado, mientras que el de productos terminados de acuerdo al índice de rotación que estos tengan (Escudero, 2019).

Al momento de la llegada de los productos al almacén, el encargado del área es quien realiza de la distribución de los materiales de acuerdo a ciertos criterios como según su estado físico, las propiedades, la unidad de medidas y la rotación de salida, además empleará diferentes tipos de carga para el traslado de acuerdo al volumen y dimensiones de la mercadería, la finalidad es aprovechar al máximo la capacidad del almacén y así sea más fácil el acceso a la misma. Por lo que, el trabajador encargado del almacenamiento tiene que tener un espacio reservado para localización con facilidad y no tiene que ser ocupado por otra mercadería, es decir de preferencia una ubicación sectorial de acuerdo a las familias de artículos y señalar dichos sectores (Mapes, 2015).

Se considera apropiado para la localización, tratar un único punto de almacenamiento en aislamiento. En muchos casos, los inventarios del mismo artículo se mantienen en más de una ubicación. Para una adecuada localización se debe de considerar el flujo de entrada y salida de mercadería, la proximidad de la zona con los usuarios finales, la accesibilidad al lugar, entre otros (Min et al., 2019).

Con relación a la localización de los productos previamente el encargado de almacén debe haber realizado la respectiva codificación de los materiales, debido a que en el almacén se albergan diferentes tipos de mercadería es fundamental conocer en todo instante cuánta, qué y dónde se encuentra la mercancía. Ello permitirá la localización y gestión eficazmente (Bassamboo et al., 2020).

Sobre la asignación de espacios generalmente hace referencia a la cantidad y clase de espacio disponible, el tipo de mercaderías para almacenar, equipos y personal de trabajo. Generalmente el almacén debe ser de una planta, tiene que tener capacidad de resistencia, además se debe de asignar los espacios de acuerdo a la función de las mercaderías, la disponibilidad del material, debe de contar con una zona de almacenaje, recepción, despacho, entre otros (Min et al., 2019).

Para una adecuada asignación de espacios es necesario que el encargado de dicha actividad, realice el eficiente aprovechamiento del espacio, tomando en

consideración la facilidad de acceso a los materiales almacenados, además de la flexibilidad máxima para el almacenamiento de los materiales y facilidad de control de los productos almacenados. La finalidad es evitar zonas y puntos de congestión y facilitar las actividades de mantenimiento (Bassamboo et al., 2020).

En lo concerniente a la zona de distribución es necesario que en el diseño de la instalación logística se considere una zona de descargue, recepción, stock, picking, preparación de materiales, verificación, zonas especiales para devoluciones, almacenaje de materiales de transporte, repuestos y equipos de mantenimiento, entre otros (Min et al., 2019).

Con la finalidad de obtener un mayor movimiento posible y la reducción de los tiempos para la distribución de la mercadería, el encargado de almacén debe de distribuir zonas específicas para cada actividad como son las zonas de carga y descarga de materiales, zonas de recepción, de almacenaje, preparación de pedidos y expedición, con la finalidad de no generar demoras por falta de espacios al momento de la realización de cada actividad dentro del almacén (Bassamboo et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestro trabajo **de investigación es de tipo descriptivo – propositivo** porque trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, de acuerdo a la recopilación de información y teniendo en cuenta las variables y las causas que están afectan a las unidades de transporte.

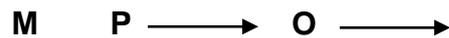
Descriptiva, porque se describió la situación actual que tiene la empresa teniendo como objeto de estudio la gestión de inventarios. La investigación es de tipo descriptivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, para el caso en estudio se describe la situación actual que tiene la institución objeto de estudio y que necesita para su mejora.

Propositiva, porque se elaboró una propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios. La investigación propositiva según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente.

Respecto al diseño es no experimental debido a que no se manipularan los resultados de manera deliberada, ya que solo se observará la conducta de las variables para luego efectuar un análisis. Las investigaciones no experimentales no alteran una determinada realidad debido a que solo se limitan a recolectar los datos porque no tienen control directo de las variables bajo investigación (Kerlinger & Lee, 2002).

Por otro lado, el estudio es transaccional porque la recopilación de los datos se efectuó en un solo periodo solo en un momento, su finalidad es que la aplicación de los instrumentos se realiza en un único tiempo (Kerlinger & Lee, 2002).

La presente investigación trabaja con un enfoque cuantitativo, esta aplica la recolección de datos para tratar la hipótesis, en base a la medición numérica y en acierto al análisis estadístico, con la finalidad de formar patrones de comportamiento, además de probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M = muestra de estudio

O = observación

P = propuesta

3.2. Variables y operacionalización.

En la siguiente sección se manifestará la definición conceptual y operacional de las variables sistema de control interno y gestión de inventarios. En el Anexo 01, se consigna la matriz de operacionalización de las variables.

Variable 1: Sistema de control interno

Definición conceptual: El control interno es un proceso, el cual es ejecutado por la administración o la junta directiva que lo preside, así como por el resto del personal, este se diseña de manera específica para proporcionar una mayor seguridad, y razonabilidad a la empresa para obtener mayor eficiencia y efectividad en todas sus operaciones, así como la confiabilidad y la suficiencia en la información financiera (Estupiñan, 2016).

Definición operacional: La variable sistema de control interno se medirá en función de cinco dimensiones, siendo la primera ambiente de control con sus indicadores (desarrollo del talento humano, asignación de autoridad y responsabilidades, prácticas del personal), mientras que la

segunda dimensión es evaluación de riesgos con sus indicadores (identificación de riesgos y valoración de riesgos), la tercera dimensión es sistema de información y comunicación con sus indicadores (sistema de información, planes de comunicación, comunicación interna y comunicación externa), la cuarta dimensión es actividades de control con sus indicadores (diseño de procesos, diseño de controles y diseño de indicadores) y finalmente la dimensión de supervisión y seguimiento con sus indicadores (auditorías y plan de mejora).

Variable2: Gestión de inventarios

Definición conceptual: La gestión de inventario es un conjunto de fases o series pertenecientes a la cadena logística, orientado al proceso de monitoreo y control de los niveles de inventario, así como dar garantía de su adecuado manejo; esto a su vez, depende por un lado a la naturaleza del producto en sí, así como las actividades en donde se desempeña la empresa (Escudero, 2019).

Definición operacional: La variable gestión de inventarios se medirá en función de tres dimensiones, siendo la primera adquisición con sus indicadores (programación, clasificación del stock, tamaño del stock y rotación del stock), mientras que la segunda dimensión es almacenamiento con sus indicadores (etiquetado de mercancías y control de existencias) y la tercera dimensión es distribución con sus indicadores (localización, asignación de espacios, zonas de distribución).

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Control interno	Se refieren a las medidas instituidas por una organización para asegurar el logro de los objetivos, metas y misiones de la entidad. Son un conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que las acciones de una organización se procesen de la manera adecuada para evitar el desperdicio y el mal uso de los materiales de la organización (Reis et al., 2017).	La variable se medirá por medio de las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, sistema de información y comunicación, actividades de control y supervisión y seguimiento	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano	INTRUMENTO Guía de entrevista Guía de observación TECNICAS Entrevista Guía de observación
				Asignación de autoridad y responsabilidades	
				Prácticas del personal	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	
				Valoración de riesgos	
			Sistema de información y comunicación	Sistema de información	
				Planes de comunicación	
				Comunicación interna	
			Actividades de control	Comunicación externa	
				Diseño de procesos	
				Diseño de controles	
			Supervisión y seguimiento	Diseño de indicadores	
Auditorias					
Gestión de inventarios	La gestión de inventario es una función muy importante que determina la salud de la cadena de suministro, así como los impactos en la salud financiera del balance. La gestión de inventario es el proceso de monitorear y controlar el nivel de inventario y garantizar una reposición adecuada para satisfacer la demanda del cliente (Ndirangu, 2016).	La variable se medirá por medio de las dimensiones: adquisición, almacenamiento y distribución	Adquisición	Plan de mejora	
				Almacenamiento	Programación
					Clasificación del stock
					Tamaño del stock
			Rotación del stock		
			Recepción del producto		
			Etiquetado de mercancías		
			Distribución	Control de existencias	
				Localización	
				Asignación de espacios	
	Zonas de distribución				

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

En cuanto a la población se considera como un conjunto de elementos que conforman las unidades de estudio, en donde las características observables son las que interesan estudiar al investigador. Las poblaciones se establecen de acuerdo a las características de la investigación, el tiempo y el lugar que lo conforman (Ñaupas et al., 2018). La población está constituida por 2 trabajadores de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

La muestra es considerada como un segmento de la población, las cuales contienen las cualidades del universo, para su conformación es necesario que se consideren ciertas características y métodos para obtener una muestra representativa (Ñaupas et al., 2018). La muestra está constituida por un total de 2 trabajadores de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

Muestreo

Respecto al muestreo del estudio es no probabilístico porque interviene el criterio del investigador por tomar en consideración ciertas unidades muestrales, de acuerdo a un conjunto de características que son necesario para el desarrollo de la investigación (Ñaupas et al., 2018).

Criterios de selección

Sobre los criterios de inclusión y exclusión de la población son considerados de acuerdo con la finalidad y características de la investigación. Debido a ello, sea considerado los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

Trabajadores que tengan más de 3 años en la entidad.

Trabajadores del área de administración.

Jefes del área del taller

Criterios de exclusión

Trabajadores que tengan menos de 3 años en la entidad.

Trabajadores que no pertenezcan al área de administración.

Jefes de otras áreas diferentes al taller de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista es considerada como la técnica social por excelencia debido a su objetividad, utilidad y versatilidad para la recolección de información, la cual se considera como una conversación interpersonal entre el entrevistado y entrevistador. Asimismo, se lleva a cabo a través de un conjunto de interrogantes de forma metódica, organizada y con una determinada secuencia, cuyas preguntas se realizan en base a las variables e indicadores de estudio (Ñaupas et al., 2018). La entrevista es la técnica para las variables sistema de control interno y gestión de inventarios.

La segunda técnica empleada en el estudio es la observación, la cual es considerada como una técnica social y exclusiva para la recopilación de datos. Por medio de la observación se pueden emplear una serie de herramientas para captar las características, cualidades y propiedades del comportamiento de las unidades de investigación (Ñaupas et al., 2018). La observación es la técnica para las variables sistema de control interno y gestión de inventarios.

La guía de entrevista es el instrumento de la técnica de la entrevista, la cual se encuentra debidamente esquematizada y conforma las preguntas que se plantearan a los entrevistados en una cierta secuencia, es necesario que este correctamente estructurada y escrita para evitar. La guía de entrevista es el instrumento para las variables sistema de control interno y gestión de inventarios (Ñaupas et al., 2018). La guía de entrevista es el

instrumento para las variables sistema de control interno y gestión de inventarios.

Asimismo, la ficha de observación es el instrumento de la técnica de la observación en donde se especifica los ítems que serán evaluados conforme la realización o no de una determinada actividad, debido a que permite la medición del comportamiento de las variables observables por la vista. La ficha de observación es polinómica porque las alternativas implican un juicio de valor (Ñaupas et al.,2018). La guía de observación es el instrumento de las variables sistema de control interno y gestión de inventarios.

La entrevista se realizará para ambas variables, la primera se encuentra relacionada con la variable: Sistema de control interno que consta de 14 preguntas, dividido en 5 dimensiones: ambiente de control que cuenta con 3 preguntas, la dimensión evaluación de riesgos que cuenta con 2 preguntas, la dimensión sistema de información y comunicación que cuenta con 4 preguntas, la dimensión actividades de control que cuenta con 3 preguntas y la dimensión supervisión y seguimiento que cuenta con 2 preguntas.

La variable Gestión de inventarios consta de 10interrogantes, dividido en 3 dimensiones: Adquisición que cuenta con 4 preguntas, la dimensión Almacenamiento que cuenta con 3 preguntas y la dimensión Distribución que cuenta con 3 preguntas

Validez

La entrevista fue validada por medio de juicio de expertos, se identificó a profesionales que presentan el conocimiento sobre el tema de investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recolección de datos en función de los objetivos del estudio.

Los expertos de la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron las entrevistas, en función a la escala: 1=muy deficiente, 2 = deficiente, 3= aceptable, 4=buena, 5=excelente.

Tabla 1.

Resultado de validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Sistema de control interno	1	Magister	4.65	Aplicable
	2	Magister	4.62	Aplicable
	3	Magister	4.68	Aplicable
Gestión de inventarios	1	Magister	90	Aplicable
	2	Magister	85	Aplicable
	3	Magister	86	Aplicable

Fuente: Fichas de validación de expertos

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se efectuaron fueron en primer lugar la elaboración de los instrumentos para la recopilación de información para cada una de las variables sistema de control interno y gestión de inventarios, luego se procederá a la validación de la entrevista por medio del juicio de expertos, después se aplicará los instrumentos a los trabajadores de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C previa explicación del objetivo del presente estudio. Finalmente, se recopilará los datos para procesarlos y analizarlos.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información que se obtendrán de la aplicación de la guía de entrevista y ficha de observación se procesarán a través del programa de Microsoft Word, en donde se interpreta dichos resultados de acuerdo con los objetivos planteadas en el estudio. Asimismo, la información que se obtendrá del procesamiento de información será agrupados para su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de la investigación se basará en ciertos aspectos éticos de acuerdo con Mutangabende & Nosizo (2018): En primer lugar, el estudio se caracteriza por el anonimato, que es una situación donde el investigador no relaciona la información brindada por un participante con determinadas respuestas. Otros de los aspectos éticos es la confiabilidad del estudio, en donde el investigador tiene como obligación proteger la identidad de los participantes y los datos que brinde al menos que brinde su consentimiento para la divulgación de dichos datos. Finalmente, el estudio se caracteriza por la participación voluntaria de las unidades de investigación, donde son libres de ejercer su voluntad para tomar la decisión de participar o no en el estudio.

IV. RESULTADOS

Con respecto al primer objetivo: Analizar la situación actual del sistema de control interno en la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC de la ciudad de Chiclayo.

En relación al análisis de la situación del control interno en la empresa, hay que aclarar que esta función no se cumple como es debido, se pudo conocer que no cuenta con un control de almacén adecuado, esto quiere indicar que la empresa viene trabajando de manera desordenada y esta falta de control interno es lo que hace que los materiales falten o se desconozca una cantidad exacta de los inventarios, asimismo no se genera una información real, para un buen proceso de toma de decisiones.

Según el análisis realizado en la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC., el proceso de control interno se desarrolla de la siguiente manera.

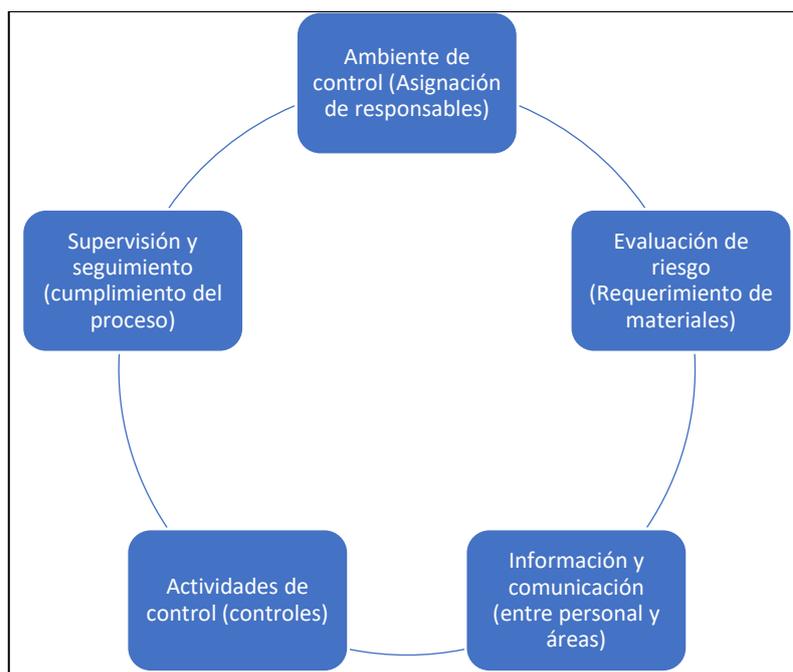


Figura 1. Proceso de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

En primer lugar, se deja en claro que la labor de jefe de almacén la desarrolla el administrador de la empresa, quien por sus múltiples obligaciones, descuida las actividades logísticas; entre las funciones que desarrolla en el almacén en

conjunto con el gerente, establecen la cantidad de material a comprar de acuerdo a los requerimientos que se tengan según los productos a fabricar o el pedido hecho por parte del cliente, mientras que por un lado se realizan los pedidos al proveedor; cabe resaltar que para estas dos actividades no existe actualmente procesos bien definidos, las fechas de pedido pueden ser cualquier día del mes según la necesidad, por otro lado, no se cuenta con proveedores definidos lo que en algunos casos se compra los materiales a precios sin beneficio alguno. Paralelamente, se empieza a trabajar con lo que ya se cuenta en inventario, estos se van tomando de almacén, mientras que los productos que se han solicitado a los proveedores solo se revisan si es conforme lo pedido con lo recibido, en la mayoría de veces dejando de lado la revisión de las características del pedido y esto pasa a almacén, la comunicación se emplea solo entre los trabajadores del área y el jefe de almacén, solo para acomodar los materiales o para emplear los materiales al momento de producir junto con el área de producción; el encargado de almacén se encarga de dar el visto de lo recibido (para el pago de proveedores) y almacena los materiales, para posteriormente entregarlos según el avance de la fabricación de los productos, además emplea un cuaderno de cargo de materiales en donde se van registrando los materiales entregados al área de producción, la cual es debidamente firmada (en la mayoría de los casos, pero en caso de alta demanda de servicio, se autoriza el retiro de materiales con cargo a regularizar la firma de entregas y esto a veces no se cumple). Asimismo, la información que principalmente se comparte entre los miembros del almacén es sobre las planchas que ingresan al almacén, el tipo de planchas y que material se va usar; la clasificación de los materiales principalmente se realiza en cuanto a la maquinaria, insumos y pintura, en otra parte se tienen los materiales que son tubos, planchas, ángulos, entre otros; pero es necesario mencionar que dentro del área de almacén debería hacerse una distribución de espacios en ancho y altura que facilite la ubicación de los materiales y minimice el tiempo que el personal permanece buscando lo requerido para ser entregado.

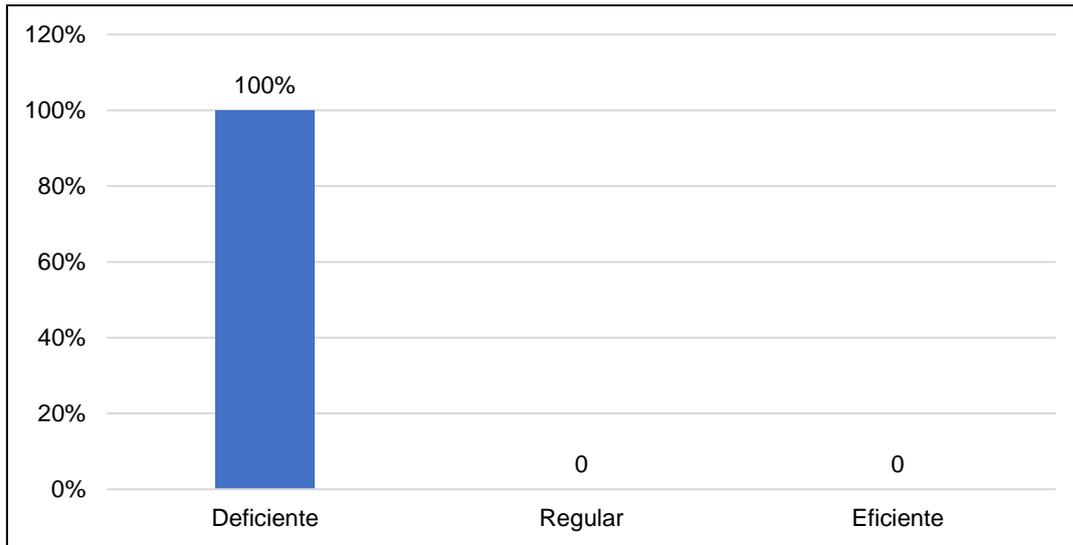


Figura 2. Sistema de control interno

Fuente: Guía de entrevista realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

De acuerdo a la entrevista del sistema de control interno de la empresa se obtuvo que el 100% es deficiente al momento de que la mercadería llega a la empresa, el jefe de almacén lo recepciona, mencionando que lo descarguen en almacén sin constatar que de acuerdo a la cantidad de pedido realizado se encuentre completo como lo estipula la factura, por ende la gerencia solo se le entrega la factura y guías de remisión, sin ningún documento de cargo o de conformidad de la mercadería abastecida, teniendo como consecuencia que haya pérdidas o faltantes por no tener una adecuada gestión de parte de sus colaboradores y control por parte de la gerencia de la empresa. Siendo así que el mismo jefe de almacén no sabe que materiales hay en stock y que se requieren con urgencia como se menciona de acuerdo a la magnitud del solicitante, para tener un mejoramiento en cuanto al control de inventarios.

Tabla 2

Sistema de control interno

	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	21 – 42	2	100%
Cumple	43 – 63	0	0
Total		2	100%

Fuente. Ficha de observación aplicada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

En relación a la guía de observación, se pudo corroborar la información obtenida en la entrevista con las personas involucradas, así mismo se pudo conocer la necesidad urgente que tiene la empresa de manejar de una forma ordenada su inventario, ya que dentro del almacén existe mercadería de gran valor, que al perderse genera pérdidas importantes a la empresa.

Los resultados de la guía de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC muestran que, el 100% no cumple con un control interno porque el área no cuenta con el personal idóneo y experimentado para realizar las funciones que se requieren, además no se cuenta con un manual de procedimientos que indique la forma correcta de proceder ante los ingresos de mercadería y ante sus salidas, además no existen políticas para el control de inventarios, ni se ha evaluado la posibilidad de riesgos de accidentes en la manipulación de las herramientas. Por otro lado, falta un sistema que facilite la obtención de información del almacén, como, codificación, ubicación, existencias recibidas y salidas, no se controla ni supervisa las actividades, ni se investiga ni corrige las deficiencias encontradas dentro del área del almacén.

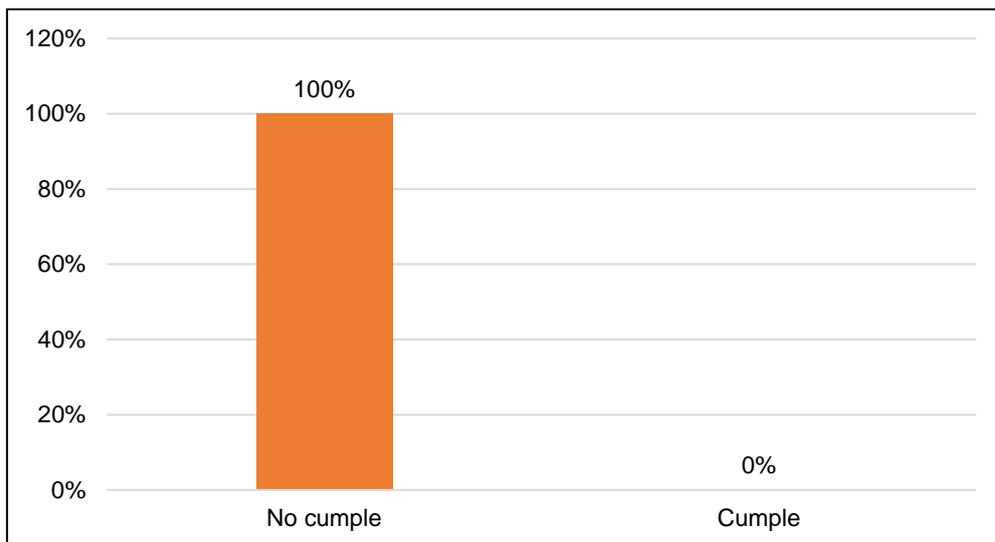


Figura 3. Dimensión Ambiente de control

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Conforme a los resultados de la ficha de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que, el 100% no cumple con un ambiente de control debido a que el área del almacén no cuenta con el personal adecuado y con la experiencia suficiente para realizar las funciones, quien viene haciéndolo es la administradora y esta al tener el manejo de la empresa no controla los documentos que especifiquen los movimientos del inventario, además no está establecido los procedimientos que se deben seguir para la manipulación de las herramientas, esto genera que no se pueda evaluar el desempeño de este personal.

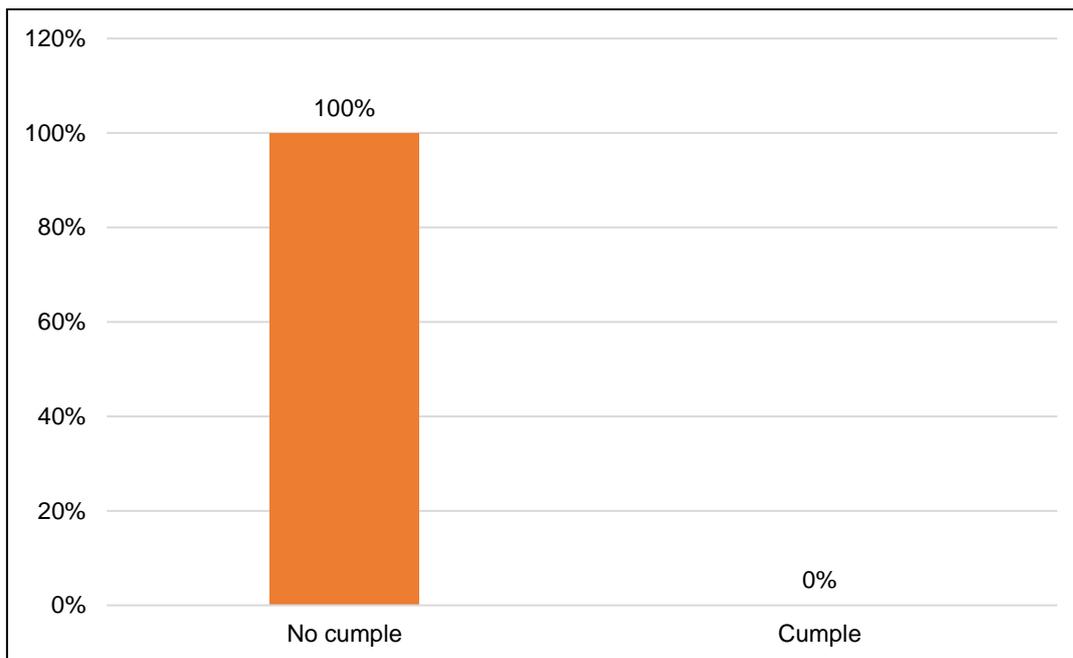


Figura 4. Dimensión Evaluación de riesgos

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Conforme a los resultados en la ficha de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, el 100% no cumple con una evaluación de riesgos en la manipulación de materiales y herramientas, porque no existe una estructura adecuada para el área de almacén, en donde se pueda distribuir la mercadería tanto en amplitud como en altura, actualmente no existe una ubicación adecuada y un orden para todo, lo que ocasiona confusión en la ubicación de materiales y pérdida de tiempo, el desorden genera accidentes como tropiezos o choques y algunas caídas; lo que el jefe de almacén manifiesta siempre es que los materiales no son de riesgo para accidentes además como son de gran tamaño son de fácil identificación; pero no se da cuenta que algunos son muy peligrosos al manipularlos porque son inflamables como las pinturas y otros, por lo que debería existir un protocolo para valorar el nivel de riesgos dentro del almacén.

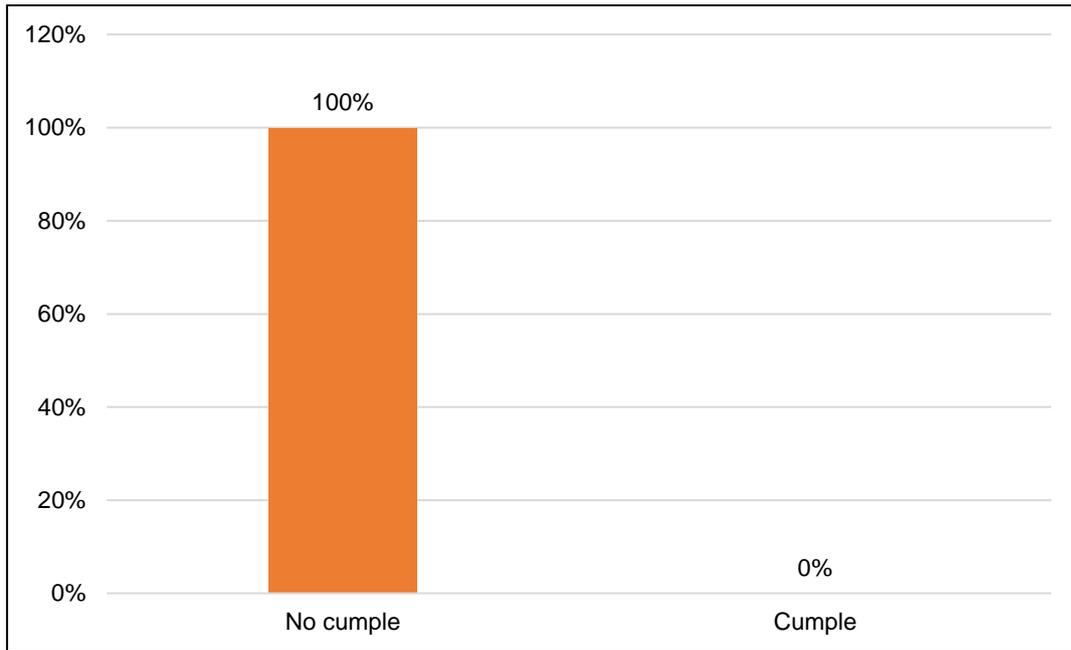


Figura 5. Sistema de información y comunicación

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Según los resultados en la ficha de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, el 100% no cumple con llevar a cabo un sistema de información y comunicación adecuado para que la gerencia tome decisiones productivas, debido a que no existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control de inventarios, además no se realizan inventarios físicos periódicos y el encargado del almacén no elabora un informe de las existencias recibidas.

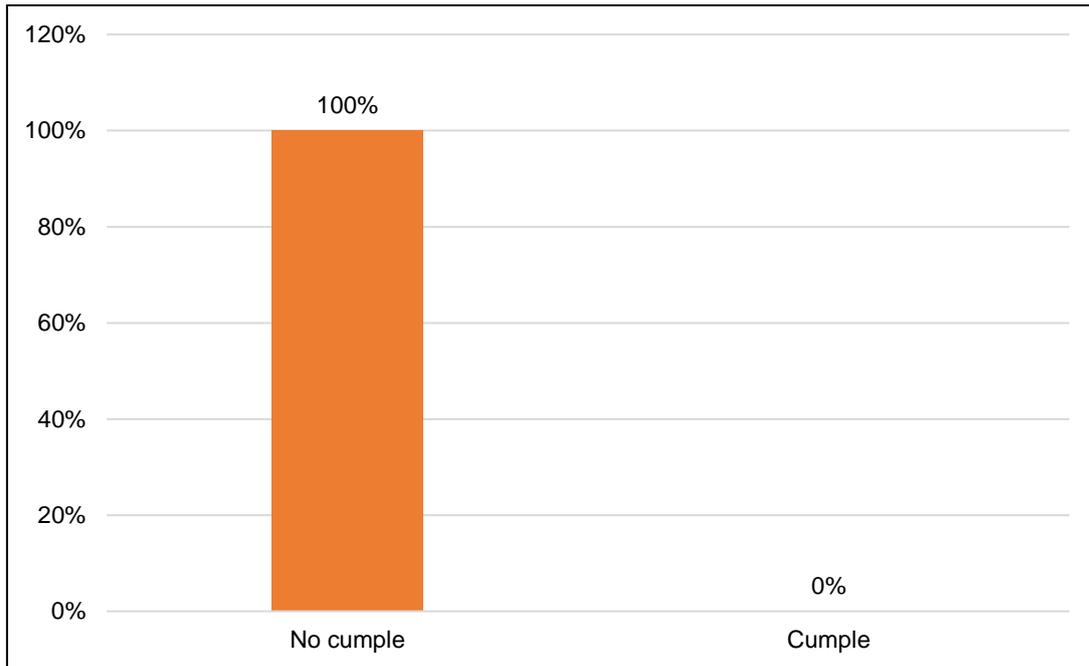


Figura 6. Dimensión Actividades de control

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Conforme a los resultados en la ficha de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, el 100% no cumple con un control adecuado del cuidado de las existencias, además no existe un adecuado registro sobre las mercaderías, no se codifican, no existe un orden adecuado por rotación o por tamaño de los materiales, asimismo, no existen documentos físicos que respalden los movimientos (entradas y salidas) de las existencias.

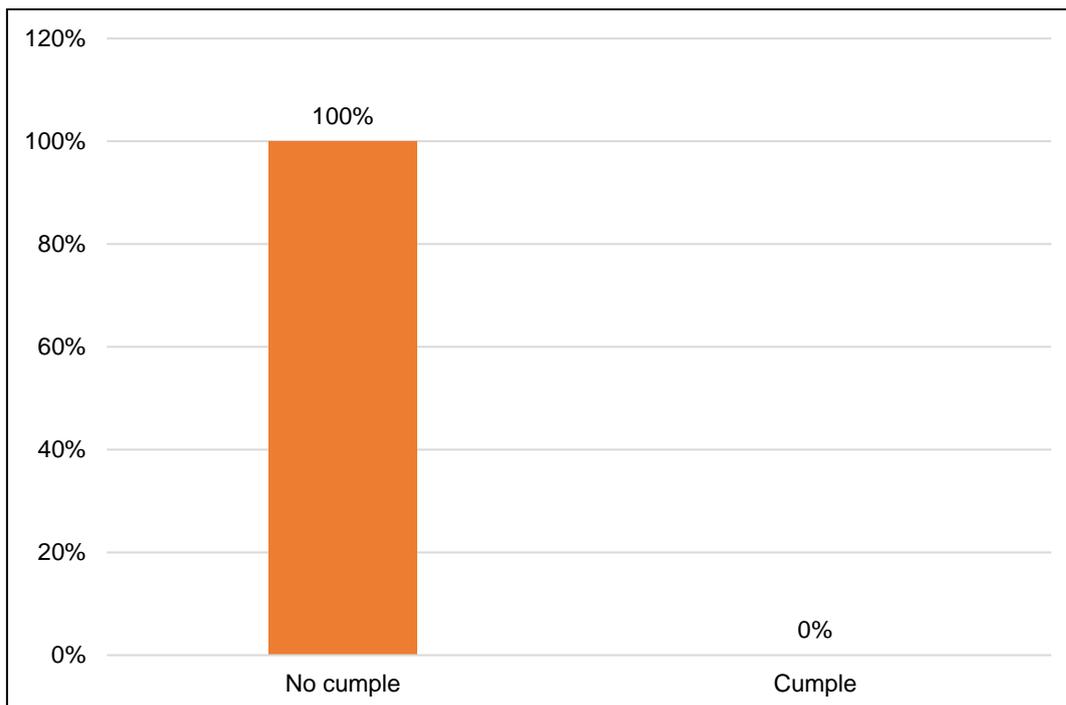


Figura 7. Dimensión Supervisión y seguimiento

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

De acuerdo con los resultados en la ficha de observación del sistema de control interno de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que, el 100% no cumple con la supervisión y seguimiento debido a que, al ser el administrador quien maneja el almacén, no controla, ni supervisa las actividades asignadas al personal de apoyo al área, por esa misma razón no se investiga y no se corrige las deficiencias encontradas dentro del área de control de inventarios, asimismo, no existe un sistema informático adecuado que facilite la información de las mercaderías.

Con respecto al segundo objetivo: Diagnosticar la situación actual de la gestión de los inventarios en la empresa Corporación de fabricación y Ferrería SAC de la ciudad de Chiclayo.

Con respecto al diagnóstico de la situación actual de la gestión de los inventarios en la empresa, hay que mencionar que se pudo encontrar desorden en el manejo de los materiales, no se cuenta con una cartera de proveedores, se desconoce el uso de herramientas básicas para el control de inventarios como el Kardex, no se cuenta con un mapa de ubicación de materiales, no existen archivos para conocer los diferentes pedidos.

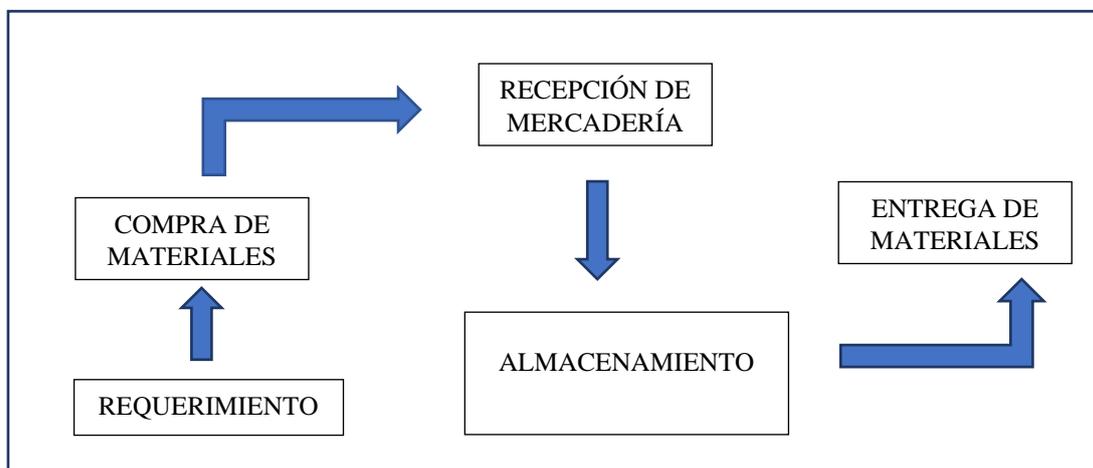


Figura 8. Proceso de gestión de inventarios de la empresa Corporación de fabricación y ferretería SAC en el año 2019.

Respecto al análisis de la situación actual de la empresa realiza un simple proceso de gestión de las mercaderías, en donde no considera aspectos como el control de las existencias, ni estrategias para la fácil localización de las mismas. Asimismo, no emplea ningún sistema de registro de recepción y entrega de mercadería, por lo que se pudo observar que la entidad solo se preocupa por la compra de materiales solicitados sin hacer un respectivo contrastación del volumen de los materiales, luego solo se enfocan en la recepción de mercaderías para después almacenarla sin tener en cuenta los espacios físicos ni la codificación de los materiales, tampoco clasifican los productos de acuerdo al tipo o volumen de materiales, lo que dificulta la localización de los materiales para su despacho al área de producción.

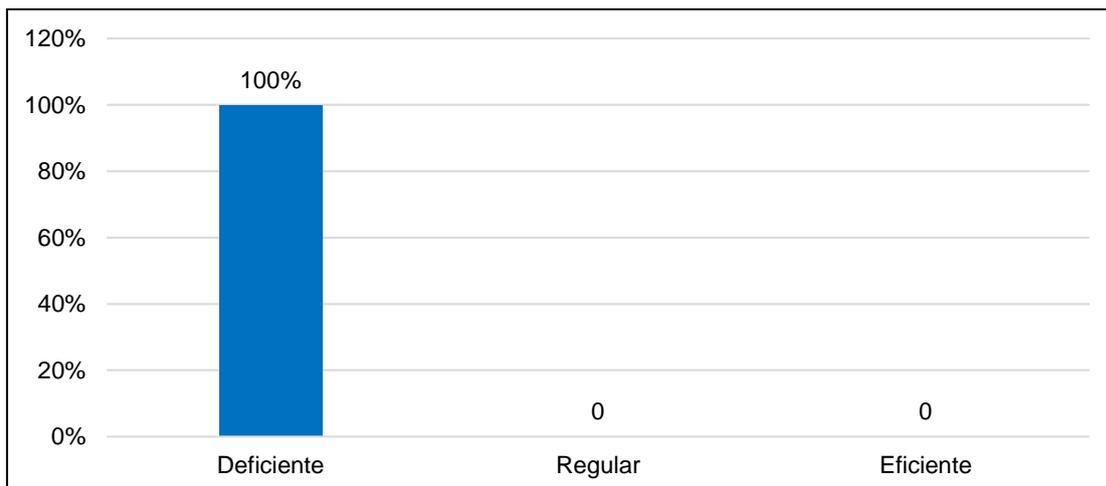


Figura 9. Gestión de inventarios

Fuente: Guía de entrevista realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Según las respuestas de la entrevista de gestión de los inventarios de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que el 100% de los trabajadores encuestados opina que la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa, es deficiente porque no cuentan con un registro básico de materiales como el Kardex, solo se registra en algunas oportunidades las salidas de mercaderías, además falta una debida clasificación de stock de productos dentro del almacén es decir no tienen estrategias para la localización rápida de los materiales cuando son requeridos por el área de producción, esto genera que en algunos casos no se utilice la mercadería de forma adecuada dejando de lado productos de antigüedad y utilizando productos de ingreso reciente, lo que hace que la mercadería con el tiempo ya no se encuentre en buen estado, tampoco existen documentos formales que permitan controlar los materiales y los productos terminados en el almacén, lo que genera que muchas veces se entregue mercadería de más en los pedidos, perjudicando el stock de los materiales.

Tabla 3

Gestión de inventarios

	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	12 – 24	2	100%
Cumple	25 – 36	0	0
Total		2	100%

Fuente. Ficha de observación aplicada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C. en el año 2019.

Con la aplicación de la guía de observación se pudo verificar el estado del manejo de los inventarios, el cual se viene desarrollando de una manera muy informal, la falta de un orden de ubicación, de una codificación de materiales es lo que ha hecho que en el transcurso del tiempo se presenten pérdidas de materiales.

Conforme a los resultados de la ficha de observación de la gestión de inventarios de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que, el 100% no cumple con una gestión de inventarios adecuada, porque no cuenta con un sistema de software básico de gestión de inventarios para controlar las entradas y salidas de mercaderías, además no se realiza la verificación de la rotación del stock de manera periódica, no existen formatos de recepción, almacenaje y salida de los materiales o suministros del almacén, además las mercaderías no se encuentran debidamente codificadas y no se realiza un control periódico de las existencias. Finalmente, la localización de los materiales no está correctamente distribuida, es decir no cuenta con zonas para la distribución de las mercaderías.

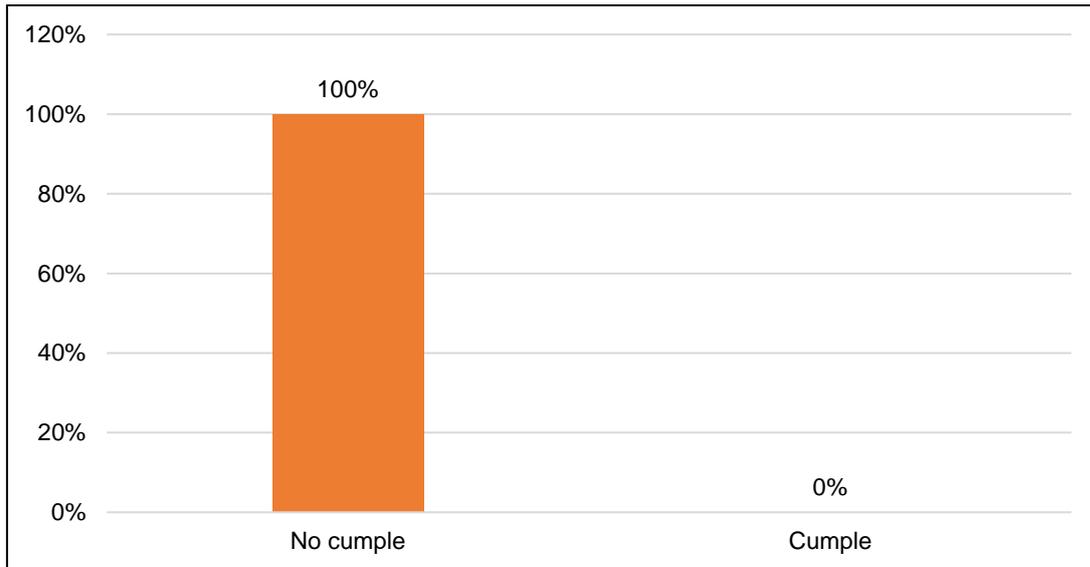


Figura 10. Dimensión Adquisición

Fuente: Ficha de observación Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Conforme a los resultados en la ficha de observación de la gestión de inventarios de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que, el 100% no cumple con la adquisición de materiales de manera adecuada, debido a que no cuenta con una programación para realizar los pedidos en la empresa, esto genera que muchas veces se realicen varios pedidos a los proveedores en corto tiempo y no permite negociar beneficios de descuento o tiempo de pago con ellos, esto también enfocado a que no se cuenta con proveedores fijos para los pedidos; otro punto es que, cuando ingresa el stock no lo clasifican debidamente dentro del área, tampoco se realiza una verificación periódica de la rotación del stock, ni se conoce cuál debe ser el tamaño mínimo de los stocks por lo que en algunas ocasiones existen mercaderías en exceso y otras faltantes, lo que retrasa en algunos casos el trabajo del área de producción.

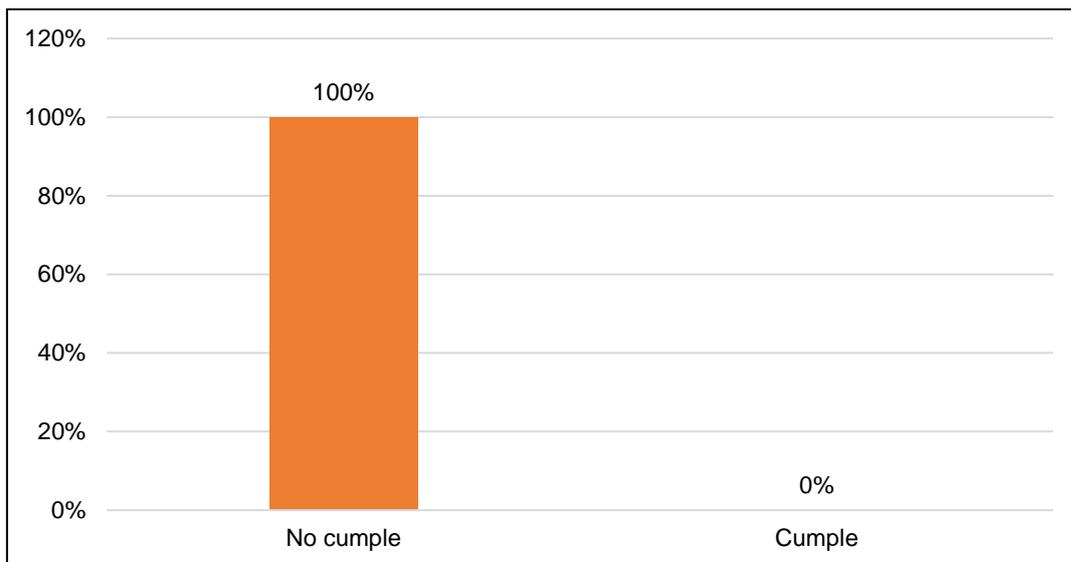


Figura 11. Dimensión Almacenamiento

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

De acuerdo con los resultados en la ficha de observación de la gestión de inventarios de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que el 100% no cumple con un correcto almacenamiento de materiales, debido a que la empresa no cuenta materiales codificados; los espacios del almacén no se encuentran correctamente distribuidos, lo que hace que las existencias almacenadas no se encuentran ordenadas de tal manera que facilite la manipulación y recuento de los artículos, no se llevan a cabo un control periódico de los materiales con formatos de recepción, almacenaje y salida de los materiales o suministros de almacén.

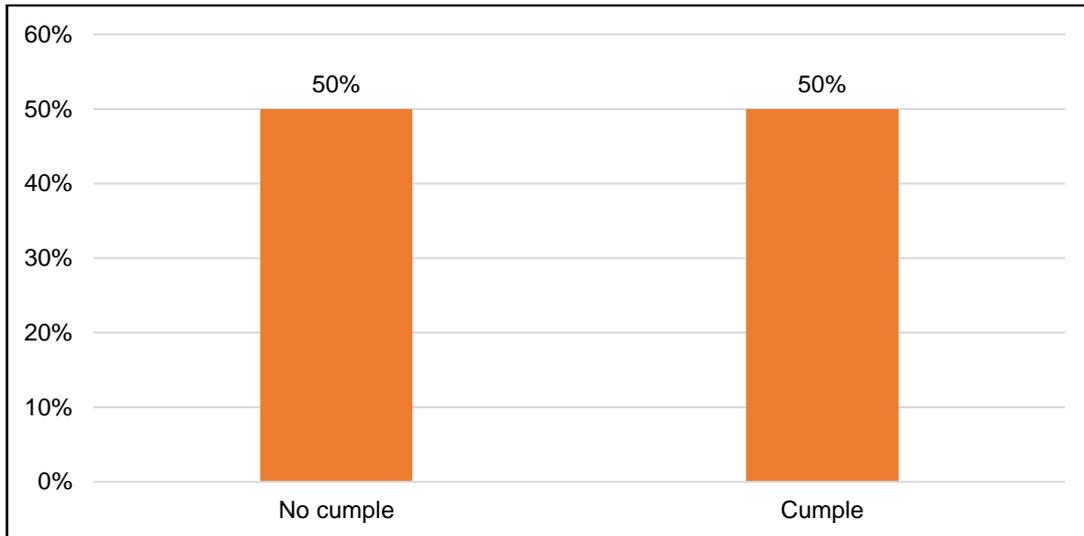


Figura 12. Dimensión Distribución

Fuente: Ficha de observación realizada a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC en el año 2019.

Según los resultados en la ficha de observación de la gestión de inventarios de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, se obtuvo que, el 50% no cumple con la distribución de materiales de manera correcta, porque la localización de los materiales no permite su correcta distribución al estar todo casi amontonado y en cajas dentro del almacén; tampoco cuenta con una zona para la distribución correcta de los materiales, ni existe fechas de programación de entrega de pedidos, además cuando el jefe de almacén no puede entregar materiales envía a cualquier trabajador que lo haga y lo anote, esto en muchos casos no se hace y al parecer por allí es donde se pierden muchos materiales, algunos de ellos de valor. Estas acciones al ser constantes han hecho que los trabajadores se hayan acostumbrado a esta forma de trabajo y de alguna manera sea considerado como normal.

Proponer un Diseño de un Sistema de Control Interno Para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La empresa corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C., se dedica a la fabricación de todo tipo de carrocería, armado de techos, puertas entre otros, la cual ha presentado deficiencias en el sistema de control interno como en la gestión de inventarios, ante ello y con la finalidad de mejorar la gestión de inventarios, se planteará un conjunto de medidas a implementar y acciones a realizar con el propósito que los trabajadores estén mejor capacitados y brinden la información ordenada y completa respecto al manejo de los materiales en el área de almacén. Por tales motivos en primer lugar se propondrá una serie de estrategias de acuerdo a los elementos que conforman el control interno a fin de que la empresa sea eficiente en el control de materiales.

Justificación

De acuerdo con la problemática identificada, la presente investigación se justifica en cuanto a la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C., la cual es importante para que la entidad ya que podrá tener un mayor control de los materiales, y así exista un balance de las mercaderías en el almacén. También permitirá no perder ningún pedido por la escasez de los materiales, ya que se tendrá una constante comunicación del área de producción con el área encargado de realizar los pedidos de las mercancías. Para lo cual se ha planteado una serie de estrategias que favorezcan al control de las mercaderías.

Objetivo general

Proponer un diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Objetivos específicos

Detallar las actividades del área de almacén de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Plantear el cargo y las funciones de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Plantear los componentes y estrategias del sistema de control interno de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Alcance

El sistema de control interno planteado en la presente investigación tiene un alcance específico para el área de almacén de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C., lo cual se cumplirá de acuerdo a las estrategias, funciones y actividades planteadas para el normal desarrollo operativo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Fuentes de estudio

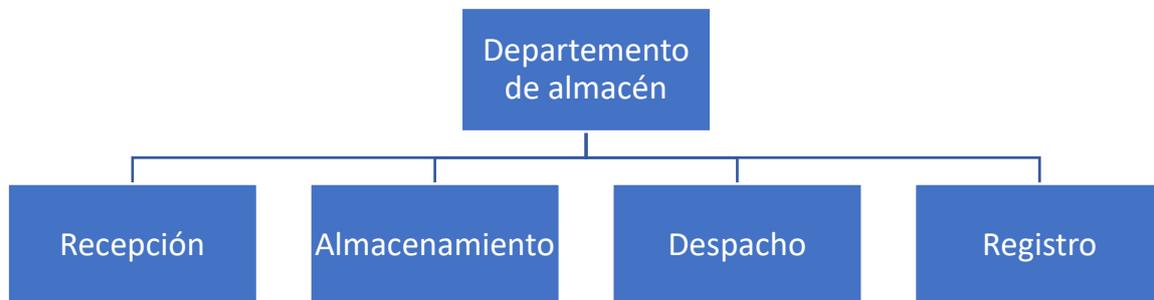
En cuanto a las fuentes de información empleadas fueron la guía de entrevista realizada al gerente de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C., (ver anexo 1: guía de entrevista).

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES								
		JULIO				AGOSTO			
		1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
1	Elaboración de la propuesta								
2	Presentación y aceptación de la propuesta								
3	Implementación de la propuesta								
4	Implementación del Kardex								
5	Aplicación de la propuesta en el departamento de almacén								
6	Registro de los hallazgos encontrados luego de la								

Plantear el cargo y las funciones de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Organigrama del área de almacén:



Conformación de cada área:

Dependencia	Plaza	Cargo
Departamento de almacén	01	Jefe de almacén
Recepción	01	Auxiliar
Almacenamiento	01	Auxiliar
Despacho	01	Auxiliar
Registro	01	Auxiliar

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE ALMACÉN
Cargo: jefe del departamento de almacén
Funciones generales
1. Recibir conforme con la documentación autorizada la mercadería proveniente de los proveedores.
2. Verificar y registrar el contenido, calidad, cantidad de los materiales recibidos, ubicándolos y clasificándolos de acuerdo al tipo de material dentro de los ambientes del almacén.
3. Verificar la clasificación ordenada de los materiales en el almacén de acuerdo con los requerimientos.
Funciones específicas
1. Supervisar y coordinar las actividades de almacén.
2. Verificar que las existencias de materiales sean las adecuadas.
3. Supervisar el ingreso de mercaderías.
4. Supervisar las condiciones de almacenamiento sean las adecuadas.
5. Controlar el despacho de los materiales.
6. Verificar el registro adecuado para el control de materiales.

7. Realizar los respectivos informes para la gerencia de la empresa.
DEPENDENCIA: RECEPCIÓN
Cargo: Auxiliar de recepción
Funciones generales
1. Atender a los proveedores de los diferentes materiales.
2. Verificar las especificaciones indicadas en la factura al momento de la recepción e materiales.
3. Realizar la verificación física de los materiales que ingresarán al almacén.
4. Realizar un inventario con la identificación de los materiales.
5. Realizar de manera periódicamente inventarios físicos de bienes y suministros de bienes.

DEPENDENCIA: ALMACENAMIENTO
Cargo: Auxiliar de almacenamiento
Funciones generales
1. Verificar de manera periódica las condiciones físicas del almacén.
2. Realizar un reporte de las condiciones ambiente del almacén.
3. Verificar el estado físico de los materiales.
4. Ubicar de manera física en los respectivos estantes los materiales que ingresan al almacén.
5. Preparar el despacho de los materiales autorizados.
6. Apoyar en la realización de inventario físico de almacén.
7. Distribuir los materiales cuando el área de producción lo requiera.

DEPENDENCIA: DESPACHO
Cargo: Auxiliar de despacho
Funciones generales
1. Verificar que el contenido del pedido preparado en coincida con requerimiento del área de producción.
2. Asignar nombre, firma y fecha de despacho en el respectivo documento.
3. Despachar a la persona solicitante los materiales requeridos.
4. Solicitar el nombre y firma de la persona que recibió los materiales
5. Archivar los formularios de requisiciones para su respectivo control.
6. Entregar copias del formulario al jefe de almacenamiento.
7. Cargar los materiales preparados y revisados a las unidades de transporte para

su distribución.

8. Empaquetar los materiales de acuerdo con sus características, volumen para su traslado hacia el área de producción.

DEPENDENCIA: REGISTRO

Cargo: Auxiliar de registro

Funciones generales

1. Recibir y archivar de los documentos de los ingresos y egresos de materiales.
2. Registrar los ingresos de materiales.
3. Registrar los egresos de materiales.
4. Elaborar informes de las existencias de materiales al jefe de almacén.
5. Comparar las existencias de materiales contra los inventarios realizados.
6. Controlar los materiales por medio de inventarios.
7. Registro de la entrada salida de materiales en Kardex

De acuerdo con la actividad del auxiliar de registro se encargará de la enumeración de los materiales empleando el Kardex, ante ello se plantea una plantilla para el fácil y óptima anotación del mismo.

Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C

Artículo:

Código de referencia:

Unidad de medida:

Proveedor:

Existencias mínimas:

Método de valoración:

Existencias máximas:

FECHA	DETALLE	ENTRADA			SALIDA			EXISTENCIA		
		CANT.	V. UNIT.	TOTAL	CANT.	V. UNIT.	TOTAL	CANT.	V. UNIT.	TOTAL

La aplicación del control de los inventarios se realiza considerando los saldos iniciales, ingresos y salidas de mercaderías de manera mensual, para lo cual mediante una apertura de Kardex se establezca el monitoreo de cada una de las existencias.

Plantear los componentes y estrategias del sistema de control interno de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Componentes	Estrategias
<p align="center">Ambiente de control:</p> <p>(Conjunto de normas y procedimientos que conforman la base para el desarrollo del control interno de la empresa. En donde incluye la estructura organizacional, asignación de responsabilidades)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso con los valores éticos. 2. La gerencia supervisa el desempeño del departamento de almacén. 3. La entidad está comprometida por atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes. 4. La organización define responsabilidades de los trabajadores de las diferentes dependencias del departamento de almacén.

<p style="text-align: center;">Evaluación de riesgos:</p> <p>(es un proceso para la evaluación e identificación de posibles riesgos que pongan en peligro el logro de los objetivos, es un componente que determina como se gestionará)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los controles a incluir en la evaluación. 2. Evaluar de manera periódica la efectividad de los controles en las operaciones. 3. Documentar las evidencias relacionadas con las pruebas de controles. 4. Identificar los riesgos que puedan afectar la confiabilidad el registro de materiales. 5. Incorporar un software de control de inventarios, para evitar el incorrecto registro, además de tener la información verídica y constante ante la entrada y salida de materiales. 6. Coaccionar ante posibles fraudes de falta o sobra de materiales.
<p style="text-align: center;">Sistema de información y comunicación:</p> <p>(La información es importante para que la entidad realice eficientemente sus responsabilidades y logre sus objetivos. La comunicación es un procedimiento necesario por medio del cual se comparte información entre todo el personal de la entidad)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la información de inventarios. 2. Conexión entre todas las dependencias del área de almacén. 3. Controlar la seguridad y acceso a la información de los materiales en el almacén. 4. Existencia de comunicación interna y externa. 5. Brindar a los trabajadores la información necesaria para el cumplimiento de las responsabilidades de información y comunicación del estado del almacén.
<p style="text-align: center;">Actividades de control</p> <p>(son un conjunto de proceso establecidos por medio de políticas que garantizan que se efectúe las instrucciones de la dirección para reducir los riesgos a fin de lograr los objetivos).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar el empleo de materiales. 2. Controlar que las adquisiciones sean con autorización del jefe de almacén. 3. Controlar el registro y depósito de materiales. 4. Inspección física y conteo de materiales. 5. Límites para el acceso de personal al área de almacén.
<p style="text-align: center;">Supervisión y seguimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad realiza auditorias para realizar evaluaciones continuas y

<p>(La supervisión se realiza para establecer si cada uno de los componentes de control interno están presentes y funcionan de manera adecuada).</p>	<p>determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. La organización evalúa y comunica las deficiencias encontradas en el control interno de manera oportuna para aplicar las medidas correctivas. 3. Asegurar la integración de cada uno de los componentes del sistema de control interno.
--	--

Recursos

Para la realización de la implementación del diseño de un sistema de control interno en la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C.

Trabajadores del departamento de almacén	
<p>Jefe de almacén</p>	<p>1</p>
<p>Auxiliar de recepción</p>	<p>1</p>
<p>Auxiliar de almacenamiento</p>	<p>1</p>
<p>Auxiliar de despacho</p>	<p>1</p>
<p>Auxiliar de registro</p>	<p>1</p>

Equipos y materiales
<p>Laptop</p>
<p>Papel bond</p>
<p>Folder manila</p>
<p>Lapiceros</p>
<p>Anillados</p>

Perforadora
Engrapador
grapapas

Presupuesto

Material	Cantidad	Valor unitario	Total
Laptop	1	S/. 2800.00	S/. 2800.00
Hojas bond	1 millar	S/. 24.00	S/. 24.00
Folder manila	6	S/. 0.50	S/. 3.00
Lapiceros	5	S/. 1.00	S/. 5.00
Perforador	1	S/. 8.00	S/. 8.00
Engrapado	1	S/. 9.00	S/. 9.00
Grapas	2 paquete	S.5.00	S/. 10.00
Total			S/. 2859.00

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis de la situación actual del sistema de control interno en la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC de la ciudad de Chiclayo, se obtuvo que según la entrevista aplicada, la situación actual del control interno en la empresa, es deficiente porque no existe un personal específicamente encargado para el área del almacén quien realice los inventarios físicos, además no cuentan con documentos de almacén para el registro de la salida de mercadería lo que ha generado que existan pérdidas de materiales y suministros. Por otro lado, de acuerdo con la aplicación de la ficha de observación se obtuvo que, al 100% la empresa no cumple con un control interno porque el área no tiene el número de personal adecuado y experimentado para realizar sus funciones, además no cuentan con un manual de procedimientos que indiquen las funciones que deben de realizar. (Ver figura 01 y tabla 02). Dichos resultados se relacionan con la investigación desarrollada por (Xiao et al., 2018) en donde obtuvo que, el sistema de control interno de las empresas es deficiente porque no realizan un seguimiento a las mercaderías, tampoco se efectúa la información sobre los productos que ingresan y salen del almacén, además no realiza la evaluación de los riesgos, la supervisión o monitoreo.

Asimismo, los resultados se relacionan con la teoría desarrollada por (Reis et al., 2017) quien menciona que sistema de control interno son medidas instituidas por una organización para asegurar el logro de los objetivos, metas y misiones de la entidad. Son un conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que las acciones de una organización se procesen de la manera adecuada para evitar el desperdicio y el mal uso de los materiales de la organización.

Por otro lado, los resultados se relacionan con las investigaciones internacionales como la de Muchaendepi et al. (2019) quien en los resultados se obtuvo que, el 7% de los encuestados indicaron que las estrategias de gestión de inventario tuvieron un impacto negativo en el desempeño de las pymes. Finalmente, los autores concluyeron que, las empresas emplean la gestión de inventarios pese a no tener conocimientos de los métodos computarizados o de un sistema

apropiado para la eficiencia de los procesos, así mismo coincide con la investigación de Assis & Sagawa(2018)con los resultados se obtuvo que, la situación actual del sistema de control interno es que el 53% considera que existe una falta de precisión en el registro de mercaderías, mientras que el 23% no tiene conocimientos sobre el estado de los pedidos, mientras que el 18% indicó la ausencia de trazabilidad de las mercaderías y el 17% indicó que se pierden clientes ante la falta de materiales. concluyendo que, el sistema de control interno de la empresa mejorará el desempeño de la gestión de inventarios, ya que los procedimientos serían más ágiles y beneficiaria a las utilidades de la entidad; así mismo los resultados coincidieron con investigaciones nacionales como las de Mostacero (2017) con los resultados se obtuvo que, el sistema de control interno de la empresa cuenta con un plan operativo, estratégico y un manual de funciones, además la evaluación de los riesgos les permite identificar los posibles errores, mientras que las actividades de control interno son medidas que debe tomar el directorio de la empresa con el propósito que se implementen adecuadas propuestas. Asimismo, el 50% de los encuestados no presentan una gestión de inventarios lo cual genera que las entidades brindan un servicio ineficiente, tampoco cuenta con un personal calificado para realizar un pedido, detectar sobrantes o faltantes de las mercaderías. Se concluye que, el control interno tiene una influencia de manera positiva con la gestión de inventarios de las empresas; así también la investigación de Enco (2019) quien en sus resultados obtuvo que, la empresa no cuenta con un control interno debido a que, no presenta un Manual de organización (MOF), ni un adecuado ambiente de control, normas de seguridad ni supervisión lo que indica que el control interno es eficiente en la entidad. Concluyendo que, un control interno adecuado influye en la gestión de inventarios de la entidad de manera positiva.

Según el diagnóstico de la situación actual de la gestión de los inventarios en la empresa se consideró, que es deficiente porque no cuentan con un registro de Kardex, solo registro de las salidas de mercaderías, además falta una debida clasificación de stock de productos dentro del almacén. Por otro lado, de acuerdo con los resultados de la ficha de observación se obtuvo que, al 100% la empresa no cumple con una gestión de inventarios porque no cuenta con un sistema de

software para controlar las entradas y salidas de mercaderías, además no se realiza la verificación de la rotación del stock de manera periódica (Ver figura 08 y tabla 03). Dichos resultados se relacionan con la investigación desarrollada por Mostacero (2017), donde concluyó que, el 50% de los encuestados no presentan una gestión de inventarios lo cual genera que las entidades brindan un servicio ineficiente, tampoco cuenta con un personal calificado para realizar un pedido, detectar sobrantes o faltantes de las mercaderías.

Asimismo, los resultados se relacionan con la teoría desarrollada por (Ndirangu, 2016) quién indica que la gestión de inventario es una función muy importante que determina la salud de la cadena de suministro, así como los impactos en la salud financiera del balance. La gestión de inventario es el proceso de monitorear y controlar el nivel de inventario y garantizar una reposición adecuada para satisfacer la demanda del cliente.

Por otro lado, los resultados de la investigación se relacionan con los estudios a nivel internacional de Atnafu& Balda (2018) en los resultados se obtuvo que, la implementación de control de inventario, como el análisis de ABC pueden generar incrementos en los rendimientos, la producción y la eficiencia de costos de las empresas, concluyeron que, la implementación de la gestión de inventarios tuvo un impacto positivo en el rendimiento de la empresa con un coeficiente de 0.438.; así también con el estudio de Carrera (2019) quien en los resultados obtuvo que, el 81% considera que existe influencia respecto al control de inventarios y la gestión de compras, el 88% se encuentran en desacuerdo sobre respecto a la influencia del control de inventarios y el control de almacenamiento y el 94% se encuentra en desacuerdo sobre que el control de inventarios influye en la gestión de ventas, concluyendo que, el 66.27% considera que existe influencia entre el control interno y la rentabilidad de la entidad; Así también con estudios nacionales como el de Mostacero(2017) donde los resultados se obtuvo que, el sistema de control interno de la empresa cuenta con un plan operativo, estratégico y un manual de funciones, además la evaluación de los riesgos les permite identificar los posibles errores, mientras que las actividades de control interno son medidas que debe tomar el directorio de la empresa con el propósito que se implementen adecuadas propuestas. Asimismo, el 50% de los encuestados no presentan una

gestión de inventarios lo cual genera que las entidades brinden un servicio ineficiente, tampoco cuenta con un personal calificado para realizar un pedido, detectar sobrantes o faltantes de las mercaderías, se concluyó que, el control interno tiene una influencia de manera positiva con la gestión de inventarios de las empresas; y el estudio de Domínguez (2017), quien encontró que el manejo de inventarios en la empresa en estudio es atendido pocas veces, lo cual no permite tener y manejar información específica, ya que esta es deficiente y no ayuda a la creación de soluciones necesarias frente a problemas producto de la mala gestión de inventarios. Concluyendo que, es importante y necesario poseer un sistema de control de inventarios para su correcta gestión, si lo que se busca es mantener la mejora continua.

De acuerdo con la propuesta de un diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Corporación Fabricación y Ferretería S.A.C, se plantearon un conjunto de medidas a implementar y acciones a realizar con el propósito que los trabajadores estén mejor capacitados y brinden la información ordenada y completa respecto al manejo de los materiales en el área de almacén. Por lo cual se propondrán estrategias para cada componente del ambiente de control, evaluación de riesgos, sistema de información y comunicación, actividades de control y supervisión y seguimiento. Dichos resultados se relacionan con la investigación desarrollada por (Rivera y Soriano, 2019), donde concluyeron que la implementación de un sistema de control interno influirá de manera positiva en la gestión de inventarios.

Asimismo, los resultados se relacionan con la teoría desarrollada por (Ramaa et al., 2012) quien indicó que un sistema de control efectivo debe garantizar el registro oportuno de las mercaderías, además debe incluir procedimientos para evitar errores en el cálculo y registro de transacciones en varias etapas del proceso de registro, en los que incluyen controles directivos, controles preventivos, controles compensatorios, controles de detección y acciones correctivas.

Por otra parte, los resultados se relacionan con diversos estudios como el de Espinoza y Villalobos (2017) quien concluye que resulta muy importante proponer

un Sistema de Control Interno en los inventarios, ya que se logrará mejorar de manera significativa la gestión de las existencias en cuanto a procesos de manera más eficiente, logrando así disminuir los riesgos de complicaciones o problemas referentes a la gestión de inventarios dentro de sus instalaciones.

VI. CONCLUSIONES

La situación actual del sistema de control interno en la empresa es deficiente ya que, en el ambiente de control existen fallas como no contar con un personal específicamente encargado para el área; en cuanto a la evaluación de riesgos la empresa no se preocupa por revisar las áreas de peligro y la forma de manipulación de estos; en cuanto al sistema de información y comunicación dentro del área, se encuentran múltiples fallas, al no existir controles adecuados no se puede generar información valedera para apoyo a las decisiones gerenciales; en las actividades de control la empresa no cuenta con indicadores mínimos para evaluar el desempeño del encargado; finalmente la supervisión y seguimiento se encuentra deficiente al no desarrollar de manera permanente controles de inventarios físicos.

La situación actual de la gestión de los inventarios en la empresa, es deficiente, considerando que, desde la adquisición no se cuenta con proveedores seleccionados, se viene trabajando con cualquiera de ellos sin mayor proceso de selección, por otra parte no se clasifican los stocks; en cuanto al almacenamiento en la empresa no existe un control adecuado de las entradas y salidas de existencias, ni se realiza etiquetado de las mismas; finalmente, en la distribución, no existe un área de localización para la distribución de mercadería, además falta una debida clasificación de stock de productos dentro del almacén.

Finalmente, concluimos que proponer un diseño de sistema de control interno permitirá mejorar la gestión de los inventarios en la empresa, la cual nos brindará las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos, también ayudará a que los responsables del área de control de inventarios mejoren el proceso de gestión que estén bajo políticas de la empresa. El diseño de un sistema de control interno es una propuesta de suma importancia ya que se centra en mejorar las deficiencias existentes y poder identificar las áreas críticas para alcanzar un control eficiente y reducir los riesgos de pérdidas en el almacén plasmando un Kardex para su respectivo registro de control de mercaderías.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la empresa contratar a un personal encargado del área de almacén que cuente con la experiencia necesaria para un buen manejo del área, de lo contrario capacitar a uno de sus trabajadores para que se haga cargo de esta labor, sobretodo del manejo de los inventarios físicos, los documentos de almacén y el registro de entradas y salidas de mercadería, ello con la finalidad de que el sistema de control interno de la entidad sea eficiente.

Asimismo, es necesario para ir mejorando, que el encargado actual del almacén, efectúe un flujograma de pedidos y distribución de materiales para empezar a ordenar y controlar la rotación de las mismas; asimismo, los materiales deben contar con la debida codificación y clasificación dentro del almacén, con la finalidad de que se cumpla con eficiencia la gestión de inventarios en la empresa.

Se recomienda a la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC tomar en cuenta la propuesta diseñada en la presente investigación, ya que este, está enfocado en la implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios, de esta manera se podrá cumplir con los objetivos organizacionales que permitirá mejorar los ingresos de la empresa, asimismo, minimizar los riesgos, mejorar la distribución y clasificación de los inventarios; es por ello que se debe dar seguimiento al desarrollo y puesta en práctica de la propuesta con la finalidad de asegurar que cada objetivo plasmado se cumpla de manera eficiente, por ende identificar las posibles fallas y convertirlas en elementos positivos.

REFERENCIAS

- Assis, R., & Sagawa, J. (2018). Assessment of the implementation of a Warehouse Management System in a multinational company of industrial gear and drives [Evaluación de la implementación de un sistema de gestión de almacenes en una empresa multinacional de engranajes y transmisiones]. *Gestao Producao*, 25(2), 370-383. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/gp/v25n2/en_0104-530X-gp-0104-530X3315-18.pdf
- Atnafu, D., & Balda, A. (2018). The impact of inventory management practice on firms' competitiveness and organizational performance [El impacto de la práctica de gestión de inventario en la competitividad y el desempeño organizacional de las empresas]. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1-16. Obtenido de <https://www.cogentoa.com/article/10.1080/23311975.2018.1503219.pdf>
- Azarskov, V., Zhiteckii, L., Solovchuk, K., Sushchenko, O., & Lupoi, R. (2017). Inventory Control for a Manufacturing System under Uncertainty: Adaptive Approach [Control de inventario para un sistema de fabricación bajo incertidumbre: enfoque adaptativo]. *IFAC PapersOnLine*, 50(1), 10154–10159. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405896317323820>
- Barišić, I., & Tušek, B. (2016). The importance of the supportive control environment for internal audit effectiveness – the case of Croatian companies [La importancia del entorno de control de apoyo para la efectividad de la auditoría interna: el caso de las empresas croatas]. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 1021–1037. doi:doi:10.1080/1331677x.2016.1211954
- Bassamboo , A., Moreno , A., & Stamatopo, I. (2020). Inventory Auditing and Replenishment Using Point-of-Sales Data [Auditoría de inventario y reabastecimiento utilizando datos de punto de venta]. *Production and*

Operations Management, 29(5), 1219-1231.
doi:<https://doi.org/10.1111/poms.13153>

Bradley, J. (2017). The Effect of Distribution Processes on Replenishment Lead Time and Inventory [El efecto de los procesos de distribución en el tiempo de reaprovisionamiento y el inventario]. *Production and Operations Management*, 26(12), 2287-2304. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/poms.12775>

Carrera, Y. (2019). *Control interno de los inventarios y la rentabilidad de las empresas comercializadoras de productos farmacéuticos en la provincia de Huaura (tesis de post grado)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3551/TESIS%20yenny%20carrera%20EPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cassell, C., Hansen, J., Myers, L., & Seidel, T. (2017). Does the Timing of Auditor Changes Affect Audit Quality? Evidence From the Initial Year of the Audit Engagement [¿El momento de los cambios del auditor afecta la calidad de la auditoría? Evidencia del año inicial del trabajo de auditoría]. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 35(2), 263-289. doi:<https://doi.org/10.1177%2F0148558X17726241>

Chalmers, K., Hay, D., & Khlif, H. (2019). Internal control in accounting research: A review [Control interno en la investigación contable: una revisión]. *Journal of Accounting Literature*, 42(1), 80-103. Obtenido de <https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2019/04/Fardapaper-Internal-control-in-accounting-research-A-review.pdf>

Defond, L., & Lennox, S. (2017). Do PCAOB Inspections Improve the Quality of Internal Control Audits? [¿Las inspecciones de PCAOB mejoran la calidad de las auditorías de control interno?]. *Journal of Accounting Research*, 55(3), 591–627. doi:[doi:10.1111/1475-679x.12151](https://doi.org/10.1111/1475-679x.12151)

Demirezen , E., & Kumar, S. (2015). Optimization of Recommender Systems Based on Inventory [Optimización de sistemas de recomendación basados

en inventario]. *Production and Operations Management*, 25(4), 593-608.
doi:<https://doi.org/10.1111/poms.12540>

Enco, D. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa inversiones y servicios generales Bazán S.A.C. - Trujillo, 2018 (tesis de pre grado)*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10133/INFLUENCIA_CONTROL_INTERNO_ENCO_SANTILLAN_DORA_FLOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Faber, N. (2013). Organizing warehouse management [Organizando la gestión del almacén]. *International Journal of Operations & Production Management*, 33(9), 1230-1256. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263590784_Organizing_warehouse_management

Hussaini, U., & Muhammed, D. (2018). The effect of internal control on performance of commercial banks in Nigeria [El efecto del control interno sobre el desempeño de los bancos comerciales en Nigeria]. *International Journal of Management Research & Review*, 8(6), 13-32. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330169333_THE_EFFECT_OF_INTERNAL_CONTROL_ON_PERFORMANCE_OF_COMMERCIAL_BANKS_IN_NIGERIA

Jiang, Y., Shi, C., & Shen, S. (2019). Service Level Constrained Inventory Systems. *Production and Operations Management*, 28(9), 2365-2389.
doi:<https://doi.org/10.1111/poms.13060>

Kembro, J., Norrman, A., & Eriksson, E. (2018). Adapting warehouse operations and design to omni-channel logistics [Adaptar las operaciones y el diseño del almacén a la logística omnicanal]. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(9), 890-912. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPDLM-01-2017-0052/full/pdf?title=adapting-warehouse-operations-and-design-to-omni-channel-logistics-a-literature-review-and-research-agenda>

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_-_Kerlinger_Fred_N_PDF
- Kot, S., Grondys, K., & Szopa, R. (2011). Theory of inventory management based on demand forecasting [Teoría de la gestión de inventario basada en el pronóstico de la demanda]. *Polish journal of management studies*, 3(1), 148-156. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227470655_Theory_of_inventory_management_based_on_demand_forecasting
- Leung, N., Chen, A., Yadav, P., & Gallien, J. (2016). The Impact of Inventory Management on Stock-Outs of Essential Drugs in Sub-Saharan Africa [El impacto de la gestión del inventario en el desabastecimiento de medicamentos esenciales en África subsaharia]. *Plos One*, 11(5), 1-18. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0156026&type=printable>
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Revista accounting power for business*, 1(1), 49-59. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896/864
- Mamani, A. (2017). *El control interno y su influencia en los inventarios de bienes muebles de la Dirección Regional de Salud Puno periodo 2014 – 2015 (tesis de post grado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7800/Ana_Maria_Mamani_Canqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mapes, J. (2015). Inventory Management [La gestión del inventario]. *Operations Management*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom100104>

- Min, S., Zacharia, Z., & Smith, C. (2019). Defining Supply Chain Management: In the Past, Present, and Future [Definición de la gestión de la cadena de suministro: en el pasado, presente y futuro]. *Journal of Business Logistics*, 1(1), 1–12. Obtenido de <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1111/jbl.12201>
- Mostacero, S. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la economía S.R.L. - Chimbote, 2016 (tesis de pre grado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3041/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIOS_MOSTACERO_VILLAFAN_A_STEPHANY_MIRELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muchaendepi, W., Mbohwa, C., Hamandishe, T., & Kanyepe, J. (2019). Inventory Management and Performance of SMEs in the Manufacturing Sector of Harare [Gestión de inventario y rendimiento de las PYME en el sector manufacturero de Harare]. *Procedia Manufacturing*, 33(1), 454-461. Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/eee8b3a9-6746-3c39-804f-725e1f1bf8f6/>
- Mutangabende, T., & Nosizo, N. (2018). *Ethical considerations in social research [Consideraciones éticas en la investigación social]*. University of FortHare. Obtenido de https://www.academia.edu/36874852/ETHICAL_CONSIDERATIONS_IN_SOCIAL_RESEARCH
- Ndirangu, J. (2016). Effects of Inventory Control on Profitability of Industrial and Allied Firms in Kenya [Efectos del control de inventario sobre la rentabilidad de las empresas industriales y afines en Kenia]. *Journal of Economics and Finance*, 7(6), 09-15. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/334784492_Effects_of_Inventory_Control_on_Profitability_of_Industrial_and_Allied_Firms_in_Kenya
- Newman, W., & Comfort, M. (2018). Investigating the value creation of internal audit and its impact on company performance [Investigar la creación de valor de la auditoría interna y su impacto en el desempeño de la empresa].

Academy of Entrepreneurship Journal, 24(3), 1-21. Obtenido de <https://www.abacademies.org/articles/Investigating-the-value-creation-of-internal-audit-and-its-1528-2686-24-3-172.pdf>

Noha, M., Walaa, H., & Hisham, A. (2019). Impacts of Internet of Things on Supply Chains: A Framework for Warehousing [Impactos de Internet de las cosas en las cadenas de suministro: un marco para el almacenamiento]. *Social sciences*, 8(84), 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331559475_Impacts_of_Internet_of_Things_on_Supply_Chains_A_Framework_for_Warehousing

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ed. 5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Priniotakis, G., & Argyropoulos, P. (2019). Inventory management concepts and techniques [Conceptos y técnicas de gestión de inventario]. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1(1), 1-8. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329484998_Inventory_management_concepts_and_techniques

Ramaa, A., Subramanya, K., & Rangaswamy, T. (2012). Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain [Impacto del sistema de gestión de almacenes en una cadena de suministro]. *International Journal of Computer Applications*, 54(1), 14-20. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/faff/485f479ec9f8fa0c280a4c1f977697f23ebe.pdf>

Reis, A., Stender, G., & Maruyama, U. (2017). Internal logistics management: Brazilian warehouse best practices based on lean methodology [Gestión de logística interna: mejores prácticas de almacén brasileño basadas en metodología lean]. *Interational Journal Logistics Systems and Management*, 26(3), 329-345. Obtenido de <http://pppro.cefet-rj.br/wp-content/uploads/2017/05/IJLSM260304-REIS-et-al.pdf>

- Rivera, A., & Soriano, D. (2019). *Sistema de control interno en el área de almacén para mejorar la gestión de inventarios en Agrofresh Trading Perú S.A.C. - 2018. (tesis de pre grado)*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6298/Rivera%20Casta%203%b1eda%20%26%20Soriano%20Chafloque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A., Villavicencio, K., Cuenca, M., & Aldaz, O. (2019). Proceso contable y gestión de inventarios implementados en la compañía DETEICELI-Departamento Tecnológico Eléctrico Industrial y Comercial Cía. Ltda (Ecuador). *Revista espacios*, 40(30), 1-9. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n30/a19v40n30p23.pdf>
- Salem, A., & Akram, M. (2017). Inventory management, cost of capital and firm performance: evidence from manufacturing firms in Jordan [Gestión de inventario, costo de capital y desempeño de la empresa: evidencia de empresas manufactureras en Jordania]. *Investment Management and Financial Innovations*, 14(3), 4-14. Obtenido de https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/9194/imfi_2017_03_Salem.pdf
- Sangwon, S., Bong, G., & Byung, C. (2019). Firm-level Inventory Dynamics in Korea: A Production-augmented (S, s) Inventory Model [Dinámica de inventario a nivel de empresa en Corea: un modelo de inventario de producción aumentada (S, s)]. *Asian Economic Journal*, 32(4), 417-449. doi:<https://doi.org/10.1111/asej.12165>
- Singh, H., Garg, R., & Sachdeva, A. (2018). Uncertain Supply Chain Management [Gestión de la cadena de suministro incierta]. *Uncertain Supply Chain Management*, 6(1), 149–180. Obtenido de http://www.growingscience.com/uscm/Vol6/uscm_2017_22.pdf
- Wang, L. (2019). Research on Internal Control Construction System of Energy-based Enterprises Based on COSO and Financial Quality [Investigación sobre el sistema de construcción de control interno de empresas basadas

en energía basadas en COSO y calidad financiera]. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 252(1), 1-7.
doi:doi:10.1088/1755-1315/252/3/032062

Xiao, C., Gang, L., & Muhammad, S. (2018). The Effectiveness of Internal Control and Corporate Social Responsibility: Evidence from Chinese Capital Market [La efectividad del control interno y la responsabilidad social corporativa: evidencia del mercado de capitales chino]. *Sustainability*, 10(4006), 1-18.
doi:doi:10.3390/su10114006

ANEXO N°1 GUIA DE ENTREVISTA



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD

Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista 01. Control interno

Entrevista aplicada para el gerente de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C., Chiclayo. Se le solicita responder cada una de las siguientes preguntas, cuya información será empleada para fines académicos. Para lo cual se le recomienda leer atentamente las interrogantes y responder conforme a sus conocimientos.

Ambiente de control

1. ¿Existe un personal encargado para el área de almacén en la cual realice los inventarios físicos periódicamente?

2. ¿El personal a cargo del almacén conoce sus funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?

3. ¿Qué documentos se le presenta al encargado de almacén al momento de la salida de mercadería?

Evaluación de riesgos

4. ¿Qué riesgos se ha identificado en el área almacén?

5. ¿Qué criterios se consideran para identificar dichos riesgos?

Sistema de información y comunicación

6. ¿Qué tipo de información se maneja en el área y cómo le sirve a la gerencia?

7. ¿Cómo es el proceso de comunicación en el área de almacén, y de este con las demás áreas?

8. ¿Qué tipo de información se comparte entre los miembros del área de almacén?

9. ¿Qué tipo de información del área de almacén se maneja con el resto de áreas?

Actividades de control

10. ¿Cuáles son los procesos para llevar a cabo las actividades del área de almacén?

11. ¿Cuáles son los controles adoptados dentro del área de almacén para el manejo de inventarios?

12. ¿Qué indicadores se utilizan para evaluar las actividades del área de almacén?

Supervisión y seguimiento

13. ¿Qué tipo de auditorías se desarrollan dentro del área de almacén y cada cuánto tiempo se realizan?

14. ¿Qué se ha podido identificar en el área de almacén que sea materia de mejora?

Guía de entrevista 02. Gestión de inventarios

Entrevista aplicada para el gerente de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C., Chiclayo. Se le solicita responder cada una de las siguientes preguntas, cuya información será empleada para fines académicos. Para lo cual se le recomienda leer atentamente las interrogantes y responder conforme a sus conocimientos.

Adquisición

1. ¿Para adquirir mercadería hace alguna selección de proveedores?

2. ¿Se registran las entradas y salidas de mercaderías en su Kardex respectivo luego de recibirlos o despachados?

3. ¿Cómo se clasifica el stock de productos dentro del almacén? ¿Se encuentran debidamente ordenados?

4. ¿Se verifica la mercadería que esté en buen estado al momento de su recepción?

Almacenamiento

5. ¿El encargado del almacén verifica las cantidades recibidas según las guías de remisión?

6. ¿Cómo se clasifica en el área de almacén los materiales comprados y los productos terminados?

7. ¿Cómo se controla los insumos y los productos terminados en el área de almacén?

Distribución

8. ¿Cuál es la estrategia para la localización rápida de los bienes?

9. ¿Cómo se asigna los espacios para la distribución de los materiales?

10. ¿Cuáles son las zonas de distribución dentro del almacén?

ANEXO N°2 GUIA DE OBSERVACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD

Ficha de guía de observación (Control interno)

Instrucciones: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con el sistema de control interno en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo., según el cumplimiento de las actividades, marcar (x) en una sola alternativa.

Control interno		No	Sí
Dimensión: Ambiente de control			
1	El personal que labora en el área de control de inventarios tiene las habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades.		
2	El área tiene el número de personal adecuado y con experiencia para llevar a cabo su función.		
3	Existe un documento sobre las funciones que deben realizar sus colaboradores.		
4	El área cuenta con un manual de procedimientos.		
5	Se evalúa el desempeño del personal.		
Dimensión: Evaluación de riesgos			
6	Existe una estructura organizacional adecuada para el área de almacén.		
7	Se clasifican los materiales según tamaño y diseño.		
8	Existen políticas para el control de inventarios.		
Dimensión: Sistema de información y comunicación			
9	Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna para el control de inventarios.		
10	Se realizan inventarios físicos periódicamente.		

11	El departamento realiza un informe de existencias recibidas.		
12	Existe una buena comunicación entre el área de almacén y el resto de áreas.		
Dimensión: Actividades de control			
13	Existe un control adecuado del cuidado de las existencias.		
14	Existe una persona encargada para controlar las entradas y salidas de las existencias de almacén.		
15	Existe un adecuado registro sobre las existencias.		
16	Existen documentos físicos que respalden las entradas y salidas de las existencias.		
17	Se verifica las existencias al momento de la recepción.		
Dimensión: Supervisión y seguimiento			
18	Se controla y se supervisa las actividades asignadas al personal encargado del área.		
19	Se investiga y corrige las deficiencias encontradas dentro del área de control de inventarios.		
20	Existen controles adecuados para las existencias en desmedro.		
21	Existe un sistema informático adecuado que facilite la información del área de inventarios.		

Ficha Guía de observación (Gestión de inventarios)

Instrucciones: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con la gestión de inventarios en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo., según el cumplimiento de las actividades, marcar (x) en una sola alternativa.

Gestión de inventarios		No	Sí
Dimensión: Adquisición			
1	Cuenta actualmente con un sistema de software de gestión de inventarios para controlar las entradas y salidas de mercaderías de almacén.		
2	Se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento al momento de recibir los materiales.		
3	Clasifica el stock dentro del almacén.		
4	Revisa el tamaño del stock al momento de recepción de la mercadería.		
5	Verifica la rotación del stock de manera periódica.		
Dimensión: Almacenamiento			
6	Existen formatos de recepción, almacenaje y salida de los materiales o suministros de almacén.		
7	Las existencias almacenadas se encuentran ordenadas de tal manera que facilite la manipulación y recuento de los artículos.		
8	Los materiales de almacén se encuentran debidamente codificados.		
9	Realiza un control periódico de los materiales.		
Dimensión: Distribución			
10	La localización de los materiales está correctamente distribuida.		
11	Realiza la asignación de espacios de acuerdo a las características del material.		
12	Cuenta con zonas para la distribución de los materiales		

ANEXO N°3 CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

**FAYFERR**
CORPORACIÓN DE FABRICACIÓN Y FERRETERÍA S.A.C
RUC: 20601987776

"AÑO DE LA UNIVERSIALIZACION DE LA SALUD"

Chiclayo 15, de mayo del 2020

Señora:
Mg. Rita de Jesús Toro López
Coordinadora de la EAP de Contabilidad de UCV

Asunto: Autorización de toma de datos

De mi mayor consideración es grato dirigirme a usted, para expresarle mi más cordial saludo y con la finalidad hacer de su conocimiento que **AUTORIZO** a los estudiantes: **Solano Jara, Fernando** con DNI N° 72936368 y código universitario 7000831909, **Yo Iris Milagros Fernández Torres** con DNI N° 48059463 y código universitario 7000895149, alumnos del X CICLO de la escuela de **CONTABILIDAD**, de la Universidad César Vallejo; la toma de datos de la empresa " **CORPORACION DE FABRICACION Y FERRETERIA SAC**" con RUC 20601987776, para que pueda realizar su investigación titulada **Sistema de Control Interno y la Gestión de inventarios en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC, Chiclayo.**

Además, autorizo su publicación en el repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima profesional.

Atentamente.


Miguel Antonio Aguilar Herrera
GERENTE GENERAL

Diseño y Construcción de: Cámaras Frigoríficas. Furgones. Carrocerías.
Remolques, Semiremolques. Barandas Rebatibles. Tolvas Roqueras. Tolvas Semiroquera
Techos Metálicos. Tanques Sistemas. Barandas. Carrocerías. Entre Otros.

Mz C Lote 08 Parque Industrial -
Chiclayo - Lambayeque

96889316 - 928776836

E-mail: informes@fayferr.com
ventas@fayferr.com
gerencia@fayferr.com

www.fayferr.com

ANEXO N°4 Ficha de validación de instrumentos

Guía de entrevista dirigida al Gerente de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO DNI: 16734957
- Grado Académico: MAESTRO
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Dirección: KM 3.5 CARRETERA A PIMENTEL Teléfono: 936131339 Email: hcollantes@ucv.edu.pe
- Autor (es) del Instrumento: Solano Jara Fernando Vicente y Fernández Torres Iris Milagros

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 siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre 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 correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO

IV. Fecha: 28/11/2019

V. Promedio de Valoración: 4.65



Hugo Yvan Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA 04-1677

ANEXO N°5 Ficha de validación de instrumentos

Guía de entrevista dirigida al Gerente de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: CARLOS ENRIQUE ALARCON ECH DNI: 41885769
- Grado Académico: MAESTRO
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
- Dirección: Esquina Prol. Augusto B. Leguía con Av. Herman Meiner, Hermann Güiner, Chiclayo
- Teléfono: 936131339 Email: calarcon@utp.edu.pe
- Autor (es) del Instrumento: Solano Jara Fernando Vicente y Fernández Torres Iris Milagros

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 siguen un orden lógico					X
11	El N° de ítems que cubre 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 correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO

IV. Fecha: 28/11/2019

V. Promedio de Valoración: 4.62



ANEXO N°5 Ficha de validación de instrumentos

Guía de entrevista dirigida al Gerente de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: PLACIDO EDUARDO INCIO ÑAÑEZ DNI: 16728418
- Grado Académico: MAGISTER
- Institución donde labora: UTP
- Dirección: ALFONSO UGARTE 720 OF. 306 Teléfono: 943443606 Email: eduarin12@hotmail.com
- Autor (es) del Instrumento: Solano Jara Fernando Vicente y Iris Milagros Fernández Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
		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 siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre 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 correcta				X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:aplicable.....
 IV. Fecha: 27/11/2019
 V. Promedio de Valoración:4.68.....


 P. EDUARDO INCIO ÑAÑEZ
 COMISARIO PÚBLICO COLEGADO
 004 - 1872

ANEXO N°6 Ficha de validación de instrumentos

Guía de observación dirigida al Administrador de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(GUIA DE OBSERVACION)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACION DE FABRICACIÓN Y FERRETERIA S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es): Solano Jara Fernando Vicente y Iris Milagros Fernández Torres

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica					82
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					92
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:
EL INSTRUMENTO SE PUEDE APLICAR

4. Datos del Experto:
Nombre y apellidos: HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO DNI 16734957
Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Firma: 
Hugo Yvan Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

Fecha: 28/11/2019

ANEXO N°7 Ficha de validación de instrumentos

Guía de observación dirigida al Administrador de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(GUIA DE OBSERVACION)

1. DATOS GENERALES:

2.1 Título Del Trabajo De Investigación:
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACION DE FABRICACIÓN Y FERRETERIA S.A.C.

2.2 Investigador (a) (es): Solano Jara Fernando Vicente y Iris Milagros Fernández Torres

3. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				76	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					92
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica				74	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					96
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

4. OPINION DE APLICABILIDAD:
EL INSTRUMENTO SE PUEDE APLICAR

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: CARLOS ENRIQUE ALARCON ECHE DNI 41885769
Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU

Firma: Fecha: 28/11/2019

~~C.P.C. Carlos Enrique Alarcon Eche
CONTADOR
Mat. 44-2494~~

ANEXO N°8 Ficha de validación de instrumentos

Guía de observación dirigida al Administrador de la empresa Corporación de Fabricación y Ferretería SAC.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUIA DE OBSERVACION)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACION DE FABRICACIÓN Y FERRETERIA S.A.C.

1.1 Investigador (a) (es): Solano Jara Fernando Vicente y Iris Milagros Fernández Torres

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

86

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO SE PUEDE APLICAR

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: PLACIDO EDUARDO INCIO ÑAÑEZ DNI 16728418

Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

Firma: Fecha: 28/11/2019

P. EDUARDO INCIO ÑAÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
004 - 1972

ANEXO N°9 Validación de propuesta por expertos

Anexo .- Validación de Propuesta – Juicio de Experto I

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE PRE GRADO

TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
CORPORACION DE FABRICACION Y FERRETERIA S.A.C, CHICLAYO"

AUTORES:

- Br. IRIS MILAGROS FERNANDEZ TORRES
- Br. FERNANDO SOLANO JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO

TÍTULO UN IVERSITARIO: CONTADOR PUBLICO

POST GRADO: MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL

OTRA FORMACION: AUDITOR INDEPENDIENTE

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 16 DE JUNIO DE 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de un diseño de sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios.

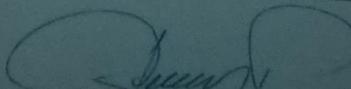
Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	X		


Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MÁTRICULA 04-1677

Estimado(a) experto(a):

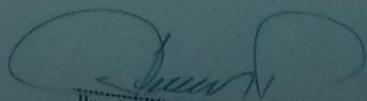
Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

- ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada X Poco adecuada Inadecuada
- ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente X Un poco Nada
- ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos X Algunos Pocos Ninguno
- ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente X Un poco Ninguno
- ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		X		
2	Asumir compromisos		X		
3	Generar trabajo en equipo	X			
4	Generar grupos internos de apoyo		X		

- ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena X Regular Inadecuada
- ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

NINGUNA


Hugo Iván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

ANEXO N°10 Validación de propuesta por expertos

Anexo .- Validación de Propuesta – Juicio de Experto I

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE PRE GRADO

TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
CORPORACION DE FABRICACION Y FERRETERIA S.A.C, CHICLAYO"

AUTORES:

- Br. IRIS MILAGROS FERNANDEZ TORRES
- Br. FERNANDO SOLANO JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: PLACIDO EDUARDO INCIO ÑAÑEZ

TÍTULO UN IVERSITARIO: CONTADOR PUBLICO

POST GRADO: MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 15 DE JUNIO DE 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de un diseño de sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios.

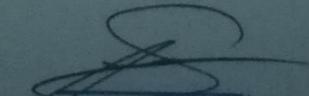
Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A	M	B
	(ALTO)	(MEDIO)	(BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)		X	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)		X	
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	X		


F. EDUARDO INCIO RÁÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
004 - 1972

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		X		
2	Asumir compromisos		X		
3	Generar trabajo en equipo		X		
4	Generar grupos internos de apoyo		X		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena Regular Inadecuada
7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

NINGUNA


P. EDUARDO INCIO RAÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
004 - 1872

ANEXO N°11 Validación de propuesta por expertos

Anexo .- Validación de Propuesta – Juicio de Experto I

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE PRE GRADO

TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACION DE FABRICACION Y FERRETERIA S.A.C, CHICLAYO"

AUTORES:

- Br. IRIS MILAGROS FERNANDEZ TORRES
- Br. FERNANDO SOLANO JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: CARLOS ENRIQUE ALARCON ECHE

TÍTULO UN IVERSITARIO: CONTADOR PUBLICO

POST GRADO: MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 15 DE JUNIO DE 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de un diseño de sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios.

Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)		X	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	X		

~~C.P.C. Carlos Enrique Alvarado Peña
CONTADOR
Mat. 84-2404~~

Estimado(a) experto(a):

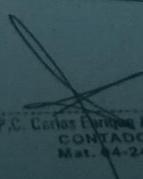
Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada X Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente X Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos X Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente X Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		X		
2	Asumir compromisos		X		
3	Generar trabajo en equipo	X			
4	Generar grupos internos de apoyo		X		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena X Regular Inadecuada
7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

NINGUNA


C.P.C. Carlos Enrique Alarcón Saldaña
CONTADOR
Mat. 84-2484



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 119 de 123

Yo Iris Milagros Fernández Torres, identificado con DNI N.º 48059463, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema de Control Interno y la Gestión de Inventarios en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 48059463

FECHA: 12 de julio del 2020

ANEXO N°13 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Control interno	Se refieren a las medidas instituidas por una organización para asegurar el logro de los objetivos, metas y misiones de la entidad. Son un conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad para garantizar que las acciones de una organización se procesen de la manera adecuada para evitar el desperdicio y el mal uso de los materiales de la organización (Reis et al., 2017).	La variable se medirá por medio de las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, sistema de información y comunicación, actividades de control y supervisión y seguimiento	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano	INTRUMENTO Guía de entrevista Guía de observación TECNICAS Entrevista Guía de observación
				Asignación de autoridad y responsabilidades	
				Prácticas del personal	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	
				Valoración de riesgos	
			Sistema de información y comunicación	Sistema de información	
				Planes de comunicación	
				Comunicación interna	
			Actividades de control	Comunicación externa	
				Diseño de procesos	
				Diseño de controles	
			Supervisión y seguimiento	Diseño de indicadores	
Auditorias					
Gestión de inventarios	La gestión de inventario es una función muy importante que determina la salud de la cadena de suministro, así como los impactos en la salud financiera del balance. La gestión de	La variable se medirá por medio de las dimensiones: adquisición, almacenamiento y distribución	Adquisición	Programación	
				Clasificación del stock	
				Tamaño del stock	
			Almacenamiento	Rotación del stock	
				Recepción del producto	
				Etiquetado de mercancías	

	inventario es el proceso de monitorear y controlar el nivel de inventario y garantizar una reposición adecuada para satisfacer la demanda del cliente (Ndirangu, 2016).			Control de existencias	
			Distribución	Localización	
				Asignación de espacios	
				Zonas de distribución	

Sistema de Control Interno y la Gestión de Inventarios en la Empresa Corporación de Fabricación y Ferretería S.A.C, Chiclayo.

por Iris Milagros Fernandez Torres

Fecha de entrega: 12-jul-2020 07:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1356683417

Nombre del archivo: Corporaci_n_de_Fabricaci_n_y_Ferreter_a_S.A.C._Chiclayo._1.docx (183.31K)

Total de palabras: 20367

Total de caracteres: 110063