



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO MEDIO EN LOS ALMACENES  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA  
SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL S.R.L DE CAJAMARCA– 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**CALDERÓN ABANTO, LILIA LORENA**

**ASESOR**

**SALDAÑA OYOLA, ALEXANDER ANTONIO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORÍA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DEL JURADO

**TITULO:**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO MEDIO EN LOS ALMACENES  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA  
SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL S.R.L DE CAJAMARCA– 2016**

---

Calderón Abanto, Lilia Lorena  
Autor

---

Mgtr. Zevallos Aquino Rocio Lilian  
Presidente

---

Mgtr. Campos Diaz Yonira  
Secretario

---

Dr. Saldaña Oyola Alexander Antonio  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo en primer lugar lo dedico a Dios porque sin su iluminación no hubiera sido posible culminar mis estudios, seguidamente a mis padres por haberme dado fuerzas en los momentos de flaqueza y a mis dos adorados hijos que fueron el motor para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos aquellos profesionales que nos acompañaron durante el camino e hicieron posible la culminación de nuestra carrera profesional y con ello permitiéndonos lograr nuestros objetivos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lilia Lorena Calderón Abanto con D.N.I N° 44863470 para dar cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que el documento de investigación que adjunto es cierta y legítima.

Declaro bajo juramento que todos los fundamentos que se presenta en la presente tesis son legítimos y verdaderos.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad ante la universidad Cesar Vallejo por cualquier fraude, ocultamiento u omisión de la información alcanzada.

Cajabamba, enero 2017.

-----  
Calderón Abanto Lilia Lorena  
DNI N° 44863470

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en capítulos:

Capítulo I, titulado introducción, se analiza la realidad problemática a nivel internacional, nacional y regional, se recopilan antecedentes de estudio llamados también trabajos previos, se hace una revisión de la literatura de diferentes fuentes, e investigación se formula el problema, se redacta la justificación de la investigación; la hipótesis, y los objetivos.

Capítulo II, denominado método, donde se hace referencia del marco metodológico a seguir aborda el diseño de investigación, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos para el análisis estadístico de los mismos, así como los criterios éticos.

Capítulo III, titulado resultados, contiene la presentación en tabla y figuras, el análisis e interpretación de los mismos, y el procesamiento de la información.

Capítulo IV, denominado Discusión, se debate los resultados en función a los objetivos investigados, los antecedentes o trabajos previos y la teoría utilizada.

Capítulo V, titulado Conclusiones, este capítulo demuestra de manera explícita los resultados obtenidos con el desarrollo de la investigación y las sugerencias que hacen las autoras.

Capítulo VI denominado Recomendaciones

Capítulo VII aquí se presenta la propuesta.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
<b>1.1. Realidad Problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.1. A Nivel Internacional .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.2. A nivel nacional .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.3. A Nivel Regional .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.4. A nivel local.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.1. Definición: Control Interno .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.2. Importancia del control interno.....</b>	<b>27</b>
<b>1.3.3. Componentes del control interno .....</b>	<b>27</b>

1.3.4.	Características del control .....	28
1.3.5.	Elementos del control .....	29
1.3.6.	Importancia del Control.....	29
1.3.7.	Principios del control.....	30
1.3.8.	Etapas del Control. ....	31
1.3.9.	Clasificación del control interno .....	32
1.3.10.	Sistema de Control.....	34
1.3.11.	Fases de un sistema de control de gestión .....	36
1.3.12.	Control de gestión .....	37
1.3.13.	Sistema de Control.....	38
1.3.14.	El Control Interno Según el Informe COSO.....	39
1.3.15.	El informe COSO I y COSO II .....	45
1.3.16.	Gestión de Inventarios.....	45
1.3.17.	Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios.....	55
1.4.	Formulación del Problema .....	56
1.5.	Justificación del estudio .....	56
1.5.1.	Justificación teórico científica .....	57
1.5.2.	Justificación social .....	57
1.6.	Hipótesis .....	57
1.7.	Objetivos .....	58
1.7.1.	Objetivo general.....	58



<b>1.7.2.</b> Objetivos específicos.....	58
<b>II.</b> MÉTODO.....	59
2.1.  diseño de investigacion.....	59
2.2.  Variables, Operacionalización.....	61
2.2.1.  Variable Independiente: Control Interno .....	61
2.2.2.  Variable Dependiente: Gestión de Inventario .....	61
2.3.  Población y muestra.....	62
2.3.1.  Población .....	62
2.3.2.  Muestra.....	63
2.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de  datos.....	63
2.4.1.  Técnicas .....	63
2.5.  Métodos de análisis de datos.....	66
2.6.  ASPECTOS ÉTICOS. ....	66
<b>III.</b> RESULTADOS .....	67
<b>IV.</b> DISCUSION .....	77
4.1.  Discusión de resultados .....	77
<b>V.</b> CONCLUSIONES .....	81
<b>VI.</b> RECOMENDACIONES.....	83
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	84
<b>ANEXOS</b> .....	86

## RESUMEN

En este trabajo de investigación, nuestro objetivo primordial fue demostrar con bases teóricas de como la implementación del sistema de control interno como medio en los almacenes, ayuda a mejorar la gestión de inventarios en la Empresa de Servicios y Representaciones DIAL SRL 2016, el problema redactado fue: ¿En qué medida el sistema de control interno permitirá un eficiente gestión de inventarios en la Organización Servicios y Representaciones Dial S.R.L Cajamarca– 2016? La hipótesis: Si se implementa el sistema de control interno en los almacenes, entonces se optimizará la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L. de Cajamarca– 2017, Como metodología se empleó un tipo de investigación cuantitativa, empirista, no experimental con diseño descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 08 informantes. Las técnicas utilizadas fueron el cuestionario, la entrevista fichas y sus respectivos instrumentos: cuestionario, la guía de entrevista. Las conclusiones arribadas fueron: El 62.5% de los encuestados sostienen que la empresa no cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados, el 37.5. % sostienen que la entidad nunca efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva. Y que no operan con un sistema apropiado para el cuidado, registro, reguardo de sus inventarios; siendo necesario e imprescindible la propuesta a presentar.

**Palabras Claves: Control Interno - Gestión de Inventarios**

## **ABSTRACT**

In this research, our main objective was to demonstrate with theoretical bases how the implementation of the internal control system as a means in the warehouses, helps to improve the inventory management in the Services and Representations Company DIAL SRL 2016, the problem drafted Was: To what extent will the internal control system allow an efficient inventory management in the Organization Services and Representations Dial SRL Cajamarca- 2016? The hypothesis: If the internal control system is implemented in the warehouses, then the management of the inventories of the company Services and Representations Dial S.R.L. will be optimized. Of Cajamarca- 2016, as methodology was used a type of quantitative, empiricist, non-experimental research with descriptive, propositional, transactional design. The sample consisted of 08 informants. The techniques used were the questionnaire, interview fiches and their respective instruments: questionnaire, interview guide. The conclusions reached were: 62.5% of the respondents say that the company does not have updated inventory control instruments, 37.5%. % Argue that the entity never takes physical inventory shots on a permanent and selective basis. And they do not operate with an appropriate system for the care, registration, regards of their inventories; being necessary and essential the proposal to present.

**Keywords: Internal Control - Inventory Management**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día los retos, exigencias de los mercados en el mundo empresarial exigen que las organizaciones estén a la vanguardia de los cambios y a la actualización constante, tanto en los sistemas operativos como en sus estructuras organizacionales para ser competentes, buscando siempre una empresa en marcha y un cliente satisfecho. Por lo que las empresas que desarrollan sus actividades dentro de la localidad de Cajabamba deben de estar también inmersas a las nuevas exigencias del mercado buscando integrarse a la nueva corriente de innovación y cambio constante. No solamente estar debidamente organizadas, sino que además deben de tener estructuras administrativas adecuadas, sistemas de gestión empresarial eficientes que ayuden a minimizar riesgos, también manejar sistemas de controles internos para cada área buscando optimizar la gestión adecuada de sus inventarios, ya que esta es una partida de mayor importancia dentro de una empresa, es el corazón de toda organización. Logrando así ventajas comparativas y competitivas porque genera la confianza necesaria en la evaluación de los controles existentes implantados por la Gerencia respecto a las etapas de adquisición, custodia o almacenamiento y utilización de los inventarios que en ésta clase de empresas es necesario garantizar el mantenimiento de los niveles de los inventarios para hacer frente a la demanda cada vez más exigente de sus clientes y consumidores asegurando con ello su eficiente Gestión de sus inventarios en períodos consecutivos.

Los sistemas de control interno dentro de las organizaciones son importantes porque facilita las operaciones, reduce posibles riesgos que podría exponérselos recursos, otorga confianza a los informes financieros también nos ayuda a cumplir con la normatividad, leyes del sector liberándonos de responsabilidades como las multas que se nos impongan por parte del estado.

## 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

### 1.1.1. A Nivel Internacional

**La Nación. (2014).** Venezuela; los procedimientos referentes a los inventarios no ofrecen una seguridad razonable a la empresa contra pérdidas por desperdicio, robo, mantenimiento adecuado en los almacenes, correcta contabilización de entradas y salidas y su exacta valuación.

Asimismo, deben también producir información segura sobre el movimiento y composición de las mercancías y su debido registro. Al respecto, el instituto mexicano de contadores públicos plantea que: “El control interno de registro de compra, está vinculado con las actividades de compra, fabricación y venta de productos. Se exige un adecuado control interno para que las mercancías sean debidamente recibidas, controladas, segregadas y contadas físicamente para asegurar la corrección de los inventarios y su adecuada valuación”.

Los métodos por los cuales se pueden obtener estos resultados varían según el tamaño y clase de negocio. Estos factores, también determinan el grado de control efectivo sobre los inventarios.

Por ejemplo, para una empresa que compra y vende un solo tipo de producto le será menos complejo ejercer el control sobre sus existencias de mercadería que a una empresa que negocia con miles de productos. También sería más difícil si la compañía compra materias primas para convertirlas en un producto manufacturado, en el cual estas pierden toda su identidad y algunas de sus características.

**Mundo ejecutivo Express (2013).** Informa que en México en general las empresas tienen un deficiente control de registro de compra. Hay más preocupación en las medianas y grandes empresas, porque están más conscientes de la importancia del control y gestión de inventarios, de la capacitación, y formación del personal.

En los negocios medianos y pequeños, es más fácil decir “no importa: borrón y cuenta nueva”, pero esto puede salir muy caro, si el negocio es rentable, no está perdiendo pero está dejando de ganar dinero”.

Esta tendencia ha impulsado el surgimiento de numerosas empresas de capacitación y consultoría, pero ese crecimiento en la demanda ha llegado a prostituir la oferta de servicios “porque cualquier persona que ha trabajado en una empresa, en un almacén, se vuelve consultor o capacitador, lo cual eleva el riesgo de un mal desempeño”. Estas circunstancias originan que los clientes de las consultorías consideren que el costo de la capacitación es demasiado alto.

Para evitar esta situación se recomienda analizar los antecedentes de un consultor antes de controlarlo.

Finalmente y luego de analizar la importancia de la planeación estratégica y el adecuado manejo de registro de compra se explica que se debe poner especial atención a este aspecto de la actividad comercial, porque el cliente siempre tiene diversas opciones para conseguir los productos que necesita, por lo que para retenerlo debe identificar nuestro negocio o empresa con un plus, un valor agregado.

“En los negocios nos preocupamos por la lana y por la competencia, pero no nos preocupamos por el cliente”.

**William. L. (2013).** Procedimientos de auditoria.

Esta revista nos informa que el comportamiento de 300 empresas en buenos aires será evaluado para tener un mejor Control Interno, en sus diferentes áreas, en especial en el área de Almacenes con el objetivo de salvaguardar su patrimonio. Esta inspección se realiza en un momento importante por lo reciente de la puesta en práctica de la descentralización de facultades en las empresas”, señaló la contralora general según cita un reporte de la estatal Agencia de Información Nacional.

**La empresa WI-Mart (2014)** dedicada al sector comercio, manifiesta que la gestión de volumen del inventario se ha vuelto muy compleja, y fundamental para la supervivencia de la empresa. Si mantiene demasiado inventario, sus gastos aumentan. “Pero si su inventario es demasiado escaso, no tiene nada que vender”. Sin embargo, a pesar del papel crucial que desempeña la gestión de inventarios en el éxito de cualquier empresa, nadie sabe cómo cuantificar la calidad de la gestión en su registro de compras, por lo que se hace necesario emplear Normas de Control Interno para optimizar la gestión de inventarios.

**Extraído de: <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>**

Los efectos de las recientes crisis financieras internacionales siguen presentes, y aumentan aún más la presión sobre las instituciones públicas para proteger la economía y el bienestar social. El conjunto de los retos gubernamentales contemporáneos es de tal dimensión que, en algunos casos, ha ocasionado la pérdida de la confianza de la sociedad en la capacidad de los gobiernos para ofrecer programas y servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía y generen un efectivo valor público. De ahí que abordar el tema del control interno revista hoy una especial importancia, particularmente para entidades como las EFS, cuya esfera de competencias se relaciona directamente con la revisión del uso de los recursos públicos a cargo de los gobiernos, lo cual implica la verificación de la existencia de controles en los diversos procesos de las entidades, así como al desarrollo de políticas, programas, bienes y servicios para el beneficio de la ciudadanía. Por otra parte, pero siempre en relación con este tema, debe tenerse presente que muchas prácticas corruptas son a la vez causa y consecuencia de deficiencias en los sistemas de control interno institucionales, y su propagación debilita la gobernanza nacional. La corrupción prospera donde la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana son débiles, el sector público y la capacidad de gestión financiera son bajos, y la toma de decisiones se ha visto comprometida por conflictos de intereses y por la interferencia política. Por lo contrario, un saneamiento de los sistemas de control interno y la buena gobernanza pueden desalentar la corrupción.

### **1.1.2. A nivel nacional**

El Diario de circulación El Correo (2015) informa que en el proceso de control de inventarios de las pequeñas empresas de la región de Lambayeque\_ distrito de Mórrope existe ciertas discrepancias; no cuenta con un control de inventario, por lo tanto, no existe con una estructura definida para el manejo del control de su mercadería, se observa que existe dificultades al momento de tomar decisiones, cuenta con un almacén, sin embargo no se controla la mercadería, por ello se presenta deterioro, pasado de moda en los productos.

Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que la microempresa, para mantener e incrementar su participación de mercado, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir, deben tener conocimiento del adecuado manejo de los productos que venden.

En la microempresa comercial Buen Vestir actualmente se expenden boletas por las ventas realizadas y muestran los diversos productos con que cuentan, pero no siempre es así porque hay un proceso de crecimiento y de adecuación. Uno de los representantes de la tienda, refiere que están a cargo del negocio hace 2 años.

Respecto a los productos estos son almacenados en cuartos oscuros, sin ningún tipo de clasificación y se venden de acuerdo a los pedidos diarios de ropa. No hay control efectivo de compras y ventas y todo se lleva en cuaderno llamado de apuntes, pues no cuenta con manejo de libros contables.

Sin duda alguna existen problemas en el momento de la venta de ropa, esto se da por falta de asesoramiento comercial y la gran mayoría de microempresas no llevan un sistema de control de mercadería, así como no cuentan con un plan estratégico o plan de negocios es por eso que no se toman buenas decisiones.

Todos estos factores son muy importantes para la gestión de inventarios y se deben analizar cada uno de ellos lo cual permita llevar a cabo un buen



análisis y saber cómo se está desarrollando la empresa y tomar buenas decisiones para el bien de esta.

**Según en Diario El observador (2015)** manifiesta que en el proceso de control de inventarios a nivel nacional, principalmente en las empresas del sector comercial no intervienen en la implementación de un sistema de control de inventarios adecuado, el cual permita salvaguardar los activos de la empresa.

En el Perú, dentro de las múltiples empresas dedicadas a la venta de ropas se tiene a empresas como por ejemplo: en la empresa The Curl S.A.C sucursal Trujillo, se observan ciertas discrepancias; no se realiza un control adecuado de las entradas y salidas de las existencias; la dinámica de la empresa en cuanto a control y manejo de los inventarios es muy simple y no cuenta con supervisión adecuada en cada proceso ya que los pedidos al local central ubicado en la ciudad de Lima se hacen todos los días Lunes de cada semana y no cuenta con un formato de pedido el cual pueda servir de sustento.

La recepción y verificación de mercadería no tiene una persona encargada específica para esta función, los inventarios son realizados cada 15 días pero no se realiza a profundidad ni exhaustivamente siendo un problema constante el faltante de accesorios y prendas de vestir.

La mayoría de las empresas nacionales carecen de políticas y procedimientos de control interno ya que favorecen a generar un adecuado entorno o ambiente de trabajo, los trabajadores no trabajan con un manual de organización que permita conocer de manera efectiva la labor que le corresponde realizar y cuál es la misión de la empresa, no disponen de un adecuado esquema de comunicación interno entre las diversas áreas, es por eso que la gran mayoría de empresas tienen problemas en la hora de la contabilización de las operaciones y en los estados financieros ya que no reflejan con claridad la situación económica en la que se encuentra la empresa.

**Según OSIPTEL (extraído de <https://www.osiptel.gob.pe/>) año 2015.**

En el Perú, la venta de equipos telefónicos ha sido bastante considerable desde el año 2015. Sumó un stock de inversiones de US\$1,170 millones (S/.3,724 millones) al cerrar el año 2015. La cantidad de inversiones significó además, un crecimiento de 4% respecto al año pasado. Este resultado reportado por las empresas operadoras en sus estados financieros, es positivo para que los inversionistas operen en el Perú, y con las reglas de juego que rigen las operaciones en el sector de telecomunicaciones.

El OSIPTEL reportó además que a diciembre del 2015, se registraron 34.24 millones de líneas móviles operativas (7.4% más que en el 2014). Este aumento en las cifras significó una penetración móvil de 114.2 líneas por cada 100 peruanos, siendo el indicador más alto obtenido por el sector durante los últimos 10 años.

**1.1.3. A Nivel Regional**

Según OSIPTEL (extraído de <https://www.osiptel.gob.pe/>) año 2015.

En Cajamarca estas ventas han crecido considerablemente se expendieron 426,803 líneas en servicio. Lo cual significa que cada 100 cajamarquinos 30 tienen por lo menos un celular. Según OSIPTEL, sostuvo que dicho avance puede explicarse tanto por el ingreso de nuevas empresas operadoras como por el incremento de la intensidad competitiva, factores que generaron una gran variedad de promociones y planes en los diferentes servicios de telecomunicaciones, una reducción en los precios y un mayor uso de los servicios, situación que generó una mayor acogida por los agentes usuarios en telefonía móvil.

#### **1.1.4. A nivel local**

A nivel local existe la empresa comercial denominada Servicios y Representaciones Dial S.R.L. dedicada a la venta y post venta de telefonía móvil, la cual inicia sus actividades empresariales el 10 de Junio del año 1997, en el rubro de servicios. Luego con la tecnología del siglo emprenden actividades comerciales en el rubro de telecomunicaciones con TELEFONICA MOVISTAR, un 14 de Diciembre del año 1998. En su afán de crecimiento avanzaron a la ciudad de Cajamarca en octubre del 2003 formando la 1era. Agencia Integral contando con la venta y post venta de telefonía móvil .Jr. Apurímac 755-757.

En un estudio previo que se realizó a la empresa en el área de los almacenes observamos la carencia de controles internos referidos al control, resguardo, registro de los inventarios situación que no permite desempeñar eficiencia en la operatividad de quehacer diario tanto en la venta como en las compras: Al verificar el stock de mercadería no coincide con la cantidad que muestra el sistema, esto porque al momento de registrar los códigos que salen o ingresan no están correctamente digitados conllevando a adquirir mercadería que en algunas oportunidades no es requerida y paralizando dinero por mucho más tiempo sin obtener beneficio del circulante. La pérdida de celulares no es tan frecuente pero cuando ocurre es gran el volumen de mercadería la cual es enviada a los puntos de venta por medio de una empresa de transportes quien no se responsabiliza por los robos que pueden surgir durante el traslado situación que perjudica a la distribuidora. También encontramos en los almacenes con equipos con fallas técnicas que tienen de 6 a 3 meses de antigüedad y que hasta el momento no han sido reportados para su cambio o devolución del dinero; dinero que está estancado y que no puede ser invertido. No se cuenta con variedad de modelos en equipos celulares, condicionan al punto de venta a comprar modelos que ellos no lo requieren generando malestar en los puntos de venta establecidos en la zona por lo que estos buscan otros mercados donde proveerse, perdiendo así la empresa ventas puntuales. De manera tal que el abastecimiento a los puntos de venta ubicados dentro del departamento de Cajamarca no son cien por ciento proveídos, por

falta de mercadería, por lo que la compra por parte de los puntos de venta es baja (ver anexo 01), no se atiende a tiempo los reclamos cuando los equipos celulares tienen fallas en su operatividad, la toma de pedidos de los puntos de venta es solo una vez por semana, modalidad que desfavorece a la empresa, ya que en ocasiones los puntos de venta con mayor índice de ventas requieren de más mercadería y al no poder hacer pedidos dos o tres veces por semana, dejan de vender buscando las mismas otros medios que las puedan atender, minorando así la compra a la empresa y disminuyendo su rentabilidad

Se observó que esta empresa presenta las siguientes debilidades La entidad no cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados, evidenciando obsolescencia en los documentos de control.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS

### ➤ A Nivel Internacional

- **Pérez E. (2010)** En su tesis “Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la Industria Alimenticia” de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

La presente investigación recomienda: Que las empresas comerciales deben contratar un asesor que apoye a diseñar y a implementar un sistema de control interno para el área de los inventarios, a un Contador Público y Auditor por ser un profesional especializado en esta materia de control, que permitirán realizar programaciones de pedidos, coordinará eficientemente a los departamentos involucrados en el control de inventarios, el sistema permitirá llevar una mejor gestión de inventarios.

- **Anchaluisa D. (2012)** En la tesis “Implementación de un Control Interno para Inventarios aplicado a la Empresa Quimicolours S.A.

dedicada a la comercialización de colorantes textiles” Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Contabilidad y Auditoría, Quito, Ecuador

El presente trabajo concluye: Que los procedimientos empleados para el control de los inventarios, deben basarse en una distribución de funciones entre los departamentos de compras, recepción, bodega, estos controles no eliminarán todas las pérdidas de mercadería, pero los podrán detectar a fin que los problemas no crezcan y se conviertan en pérdidas. El objetivo de establecer un control, es el de relacionar las metas de la organización, es decir de que este debe ayudar a incrementar los resultados de la empresa o debe ayudar a mantener las relaciones con los clientes, de otra forma los procedimientos de control no tienen razón Los controles de inventarios, servirán como guía para el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan dentro de la empresa, en cuanto al manejo de los inventarios.

**Camacho C. (2007)**, “Diseño de un sistema de control interno administrativo por el método corre, para transportes ANDINA C. A. en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura – Ecuador” llega a las siguiente conclusión.

La carencia de una estructura organizacional bien definida obstaculiza el buen funcionamiento de la empresa ya que el recurso humano no tiene definidos el quehacer que le corresponde ejercer dentro de la empresa.

**Pilca, J.G (2012)**. Propuesta de un sistema de control de inventarios aplicado en la empresa Nefrocontrol SA dedicada a la producción y comercialización de insumos médicos para hemodiálisis. Tesis para optar el título profesional ingeniería en contabilidad y auditoría, Universidad Central Del Ecuador, Ecuador.

Objetivo general: Evaluar si el desarrollo de un sistema de control de inventarios mejora la rentabilidad de la empresa Nefrocontrol S.A.

Objetivos específicos: Reducir los costos incurridos por mantener cantidades excesivas de inventarios, reducir el riesgo de fraudes, robos, siniestros o cualquier otro daño físico que puedan sufrir los inventarios y evitar pérdidas en ventas por falta de existencias dentro de bodega.

Marco metodológico: Investigación no experimental, nivel descriptivo-longitudinal.

Conclusiones: En base a un buen Control Interno podemos prevenir, detectar errores e irregularidades logrando así que los Estados Financieros sean reflejados de manera más real posible ya que afecta directamente al costo de los bienes vendidos y tiene un impacto grande en la utilidad neta durante el año o según el período contable, lo que permite una buena toma de decisiones.

El desorden en la bodega, la falta de conocimiento del personal en el manejo de los inventarios al momento de identificarlos, clasificarlos, almacenarlos es uno de los factores que se ha detectado, lo cual provoca pérdidas en la empresa, por el desconocimiento de varias existencias en la bodega y comprar insumos innecesarios o realizar despachos indebidos.

### ➤ **A Nivel Nacional**

**Acero y Pardo (2010)** En la tesis cuyo título es “Estrategia Para La Gestión De Inventarios De Una Empresa Comercializadora Y Distribuidora De Productos Plásticos De Empaque: Caso Distribuidora Surtir S.A.S.”

En conclusión en esta investigación se dan a conocer los indicadores de la rotación de los inventarios, de las compras, y el porcentaje de utilidad que generan. Muestra como un adecuado manejo de los inventarios con ayuda de algún sistema auxiliar para el registro de compras, ventas, créditos y con personal administrativo calificado se puede lograr una mejor administración en el área de sus inventarios, buscando mejores beneficios económicos para la

organización, permitiendo alcanzar sus objetivos y proyectarse cada vez más a conquistar nuevos mercados.

**Hemeryth y Sánchez (2013)**, en su tesis: “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C.” de la ciudad de Trujillo Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2013, se llegó a las siguientes conclusiones:

Si se invierte en maquinaria, equipos se reducirá los tiempos de los procesos que se realizan en los almacenes; permitiendo además tener información actualizada para ayudar a la toma de decisiones en el momento oportuno. Buscando así mejorar la gestión de los inventarios y evaluando el trabajo que realiza el personal encargado de esta área. Permitiendo constatar la información del sistema con los inventarios físicos.

Evidenciamos que el beneficio a obtener será mayor al costo, por lo que al implementar un sistema para controlar la operatividad en los almacenes es viable.

**Misari, (2012)**, en su tesis: El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Realizada en la Universidad San Martín de Porras en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Se concluye que:

La constatación cuantificación, rotación de los inventarios ayuda a observar que producto tiene mucha o poca salida, permitiendo elaborar mejores estrategias que ayuden a optimizar y minorar las pérdidas para la empresa.

El control interno de los inventarios ayuda a mejorar eficientemente a cualquier tipo de organización en su gestión.

**Chunga, (2014)**, en su tesis El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la facultad de Ciencias, Contables y Financieras. Se llega a concluir:

El Sistema de Control Interno como soporte tiene responsabilidad significativa en la eficiente Gestión en los Inventarios de muchas Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades dentro del territorio de la provincia de Huara respecto a su compra, por cuanto permite establecer controles adecuados y articulados para garantizar el proceso de abastecimiento sobre todo para apreciar los dos efectos contables; el registro de un activo, es decir adquisiciones de bienes o servicios distributivos, o de un gasto, es decir servicio no distributivos y finalmente la contabilización de la correspondiente deuda con los proveedores, esto significa dinamizar la fase de compra tratando en lo posible de contar con niveles adecuados en sus inventarios para satisfacer a los clientes o consumidores de los productos que ofrecen.

**Saravia, (2011)** en su informe de tesis “El Sistema de Control Interno de Gestión en la Administración de las Medianas y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huara”, de acuerdo a la investigación desarrollada concluye que: evidenciando que el Sistema de Control Interno es el instrumento que permite evaluar los mecanismos y formas como se administran las medianas y pequeñas empresas ayudando a optimizar sus recursos, y a un mayor logro de objetivos.

➤ **A nivel local**

No se encontraron trabajos relacionados al tema.



### 1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

#### 1.3.1. Definición: Control Interno

Sobre control, existe una variedad de definiciones al respecto, entre ellas podemos mencionar:

Según Robert y Newton (1996) "Control es el proceso por el cual los procesos se aseguran que la obtención y el empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización."(p.348).

Toro, Fonteaba y Santos (2005) Definen el control interno como un proceso integrado a las diferentes operaciones según la naturaleza empresarial, efectuado desde el más alto mando (la dirección) y todos los trabajadores de una entidad buscando proporcionar seguridad razonable para el logro de sus objetivos, siendo el máximo responsable del sistema de control el director de la entidad y no otro directivo de menor jerarquía. Son responsables de su implementación, supervisión todos los directivos de los diferentes niveles, teniendo en cuenta la estructura organizativa de la misma. (pag.4)

Pardo (2010) extraído de Palacios, (2013) Define el control interno como un elemento basado en procedimientos, métodos por una organización de manera coordinada buscando proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promoviendo la confiabilidad de informes contables y administrativos.

Gómez (2004) (extraído de Guevara y Quiroz, 2014) mencionan que el control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, el quehacer de los empleados y los procedimientos adoptados o establecidos de manera tal que la administración de cualquier tipo de negocio pueda depender de estos

elementos para obtener una información segura, preservando el cuidado de los activos, así como promover la eficiencia de las operaciones.

Paz (2012) (extraído de Palacios, 2013) Indica que el control interno es un procedimiento que se realiza a la organización, a través de una evaluación de los métodos, procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, con el objetivo de comprobar que la información, financiera obtenida sea veraz y segura, así como la eficiencia en sus operaciones; pues permite disponer de mecanismos de verificación y evaluación permanentes de controles, permitiendo tomar decisiones oportunas y correctas por parte de la gerencia para el logro de objetivos trazados. (pag.11)

Martínez (2005) manifiesta que muchas personas entienden el control interno, como los pasos que sigue una empresa para evitar fraudes del personal. Tal afirmación solo es una pequeña parte de este. El control interno, está formado por todos los medios, utilizados para proporcionarle a la administración la seguridad de que todo está funcionando correctamente de acuerdo a lo planificado. (pag.7)

Zavaleta (2008) plantea que el control interno es una etapa primordial en la contabilidad, pues, aunque una organización tenga magníficos planes, objetivos establecidos a corto o largo plazo; si no existe una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar la situación real de la empresa ni mucho menos cerciorarse si los hechos van de acuerdo a los objetivos. (pag.5)

Las definiciones de control interno son muchas, varios la definen como aquel elemento que se encarga de salvaguardar los activos de una empresa; otros como aquel elemento que ese encarga de asegurar la confiabilidad de los

registros contables y financieros y otros lo relacionan con el personal de la empresa, con el fin de evitar los fraudes o ineficiencias.

### **1.3.2. Importancia del control interno.**

Medina (2007) señala que la importancia del control interno dentro de la organización se basa en proteger sus recursos contra el desperdicio, despilfarro, el fraude y la ineficiencia, asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa, asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operativa y evaluar el nivel de rendimiento de los distintos departamentos de la empresa. Para que una organización sea competente en el tiempo, es necesario que adopte al control interno como un mecanismo operativo en el quehacer diario de la empresa.

Perdomo (2004) Señala que la importancia del control interno permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

### **1.3.3. Componentes del control interno**

Machiquez, Hernández y Torres (2007) manifiestan que el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, estos son:

1. Ambiente de control: Es promovido por la gerencia general de la empresa, marca la pauta del funcionamiento e influye en sus empleados respecto al control. Es base para los demás componentes.
2. Evaluación de riesgos: las organizaciones se enfrentan actualmente a riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados para lo cual deberán ser observados, identificados, comunicados oportunamente.
3. Actividades de control gerencial: referido este componente a las políticas, procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la gerencia de la empresa apuntando en todo momento al logro de los objetivos organizacionales.

4. Información y comunicación: referido a la identificación, recopilación y comunicación pertinente de la información. Es necesario que todos los involucrados conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), para lograr que los agentes direccionen sus acciones en consonancia con los demás, hacia el logro de los objetivos.
5. Supervisión: los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. A través de actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas.

#### **1.3.4. Características del control**

Reyes (1994). Por ser el control uno de los factores imprescindibles para alcanzar los objetivos, es necesario que reúna ciertas características para lograr efectividad. (p.24).

Entre ellas se mencionan a:

El sistema de control debe ser flexible y acomodarse a las necesidades de la empresa para poder medir la actividad que desarrolla de acuerdo a su naturaleza buscando medir su eficiencia dentro su estructura organizativa.

- Oportunidad. El sistema de control será de útil ayuda cuando en el momento oportuno descubra las irregularidades y las informe inmediatamente para poder socorrer en el momento propicio.
- Accesibilidad. Las medidas a establecer deben ser fáciles y sencillas para poder ser interpretadas por las personas encargadas a ejecutar, si no fuese así se crearán confusiones en el proceso.
- Ubicación estratégica. Se debe de evaluar la incidencia de las áreas dentro de la organización, para poder implantar un sistema de control en

las de mayor incidencia ya que un sistema de control para todas las áreas sería muy costoso para la organización y de poco beneficio.

### **1.3.5. Elementos del control**

Como elementos considerados dentro del control se mencionan a:

- ✓ Relación con lo planeado. En el momento de la planeación se establecen objetivos, y es el control el encargado de verificar que estos se cumplan.
- ✓ Medición. Para poder tener una cuantificación exacta de lo avanzado es necesario medir el resultado.
- ✓ Detectar desviaciones. La función principal del control es detectar oportunamente las irregularidades que se dan al comparar lo planeado con la ejecución.
- ✓ Establecer medidas correctivas. Su principal objetivo es detectar, prever, corregir los errores en el momento oportuno.

### **1.3.6. Importancia del Control**

Reyes, (1994) Opina que:

El control evalúa, corrige las actividades que desempeñan los subordinados, asegurando así el cumplimiento de los objetivos establecidos en lo planeado.

De allí se justifica la importancia que tiene el control, ya que es solo a través de esta función que nos permitirá verificar si lo ejecutado se ajusta a lo que se estaba buscando en la planeación. Si hubiera desviaciones el control nos ayuda a identificar responsables y a tomar medidas correctivas.

El control no debe de ser tomado solo a posteriori sino al contrario debe de preocuparse por hechos históricos que ayuden a identificar errores que en un

futuro se pueda aminorar es decir que sea como una referencia de los hechos que sucedieron antes de, y ello nos permitirá avanzar en bien de la empresa.

Siendo el control la última función dentro del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema proveyendo retroalimentación en consideración a las desviaciones encontradas que perjudican a las actividades a que se debieron realizar en la planeación.

Asimismo el control es importante porque:

Ayuda a encontrar medidas que permitirán corregir los errores, buscando alcanzar lo planeado de una manera exitosa.

Es aplicado a todas los agentes intervinientes dentro de una organización (personas, actos, cosas).

Identifica, analiza de una manera eficaz las causas que estuvieran ayudando a originar desviaciones, y aportando información para la actuación inmediata por parte de las personas encargadas.

#### **1.3.7. Principios del control**

- A. Equilibrio. Se debe proporcionar el grado de control de acuerdo al área en el que se aplica.
- B. De los objetivos. El control ayuda al logro de los objetivos, ya que gracias a su actuar se toman medidas correctivas para logro de estos.
- C. De la oportunidad. Una de las cualidades importantes del control es que debe de ser oportuno para lograr tomar medidas con anticipación al error.
- D. De las desviaciones. Se debe de analizar detalladamente las dificultades encontradas en el manejo de las operaciones, procesos establecidos, para poder evitar que estos perjudiquen la gestión y para tener en cuenta y evitarlas en un futuro.
- E. Costeabilidad. El costo de un sistema de control es de ayuda para una organización siempre y cuando este sea justificado, por lo que debe de

haber razones suficientes que permitan su actuar en las áreas correspondientes definidas por la gerencia.

- F. De excepción. Se debe de evaluar qué áreas son relevantes para la organización y en ellas desarrollar el control y todo lo que este implica. Esto para reducir costos y tiempo.
- G. De la función controlada. Las personas que realizan el control deben de ser ajenas a las áreas a control, ya que esto no brindaría una información fiable para la empresa.

### **1.3.8. Etapas del Control.**

Reyes (1994) considera las siguientes etapas:

#### **A. Establecimiento de estándares**

Se debe de establecer una medida, que sirva como un patrón el cual servirá como modelo o guía para que se efectúe el control. Conllevando esto a tener en cuenta que debo de lograr con la ejecución predefinida, simplificando así el actuar de los involucrados en cualquier tipo de organización.

##### **a) Tipos de estándares:**

En cuanto al método: Estadísticos, por apreciación, técnicamente elaborados.

Cuantitativos: Físicos, de costo, de capital, de ingreso de programas

Cualitativos: Evaluación de la actuación, curvas de comportamiento, perfiles

**B. Medición de resultados:** Se debe de elaborar unidades de medida que ayuden a cuantificar los resultados obtenidos en un lapso de tiempo establecido, permitiendo compara las cantidades obtenidas con los estándares establecidos.

Esta etapa se vale primordialmente de los sistemas de información; por lo tanto la efectividad del proceso de control dependerá directamente de la información recibida, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), valida (que mida realmente el fenómeno que intenta medir), utilizando unidades de

medida apropiadas, y fluida ya que debe estar en los canales adecuados de comunicación.

Realizada la medición y contando con la información, resultara necesario comparar los resultados cuantificados en relación con los estándares preestablecidos, identificando así las desviaciones, las cuales deberán ser comunicadas inmediatamente.

#### C. Corrección

El aporte concreto y tangible del control está en la acción correctiva que busca encaminar modificando las desviaciones en relación con los estándares.

Al encontrarse con acciones que no van de acuerdo a lo planeado es de potestad del ejecutivo ordenar que se tomen acciones que ayuden a corregir dichos errores.

#### D. Retroalimentación

Al actuar y verificar el control que las acciones no van de acuerdo a lo planificado, es función primordial de éste retroalimentar para que los procesos se ajusten a lo requerido, buscado, planificado en un lapso determinado de tiempo. Siendo de vital importancia esta etapa del control porque conllevara al logro de los objetivos.

La información obtenida debe de ser de calidad ya que de ella dependerá el grado y rapidez de retroalimentación para el sistema.

### **1.3.9. Clasificación del control interno**

Según Rivas (2009) por la función de las operaciones el control interno presenta la siguiente clasificación.

1. Control Administrativo. Está comprendido por el plan de organización, por los procedimientos, métodos que están relacionados, principalmente con la eficiencia de las operaciones en la parte administrativa y la



adhesión a las políticas empresariales. Por lo que el control a nivel administrativo incluye los análisis estadísticos, el reporte de las operaciones en tiempo real, los controles de calidad, y los programas para capacitaciones de personal.

El control interno en la parte administrativa, hace uso de los métodos, medidas y procedimientos que el ente ha predispuesto. No se limita únicamente al plan de organización, sino que se relaciona con la eficiencia de las operaciones de la empresa.

Los elementos del control interno administrativo son: el mantenimiento de una línea funcional de autoridad, que la definición de responsabilidades y funciones debe ser clara, mantenimiento de una organización interna para evaluar, revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias esto con la de proteger los niveles de administración y dirección.

2. Control contable. Abarca el plan de organización y todos los métodos involucrados directamente con el cuidado, salvaguarda de los activos de las organizaciones empresariales, y la confiabilidad de sus registros financieros. Diseñado especialmente el control contable para dar seguridad razonable de que las operaciones realizadas se ejecutan sin problemas.

Brindar seguridad razonable está referido a que: el acceso de los activos solo se permita con una autorización por parte de la administración, se pueda comparar las existencias físicas con los bienes contables y se realice periódicamente, proveer de información oportuna para fortalecer la toma de decisiones.

Según Guzmán y Pintado (2012) manifiestan que el control interno contable está referido básicamente a la actividad contable como es clasificar cuentas, registrar, preparar los estados financieros, informar,

etc. siendo la función principal del control contable vigilar, evaluar si los datos proporcionados coinciden con los documentos existentes para llegar a los resultados que la actividad contable a obtenido durante el ejercicio económico. Buscando proteger los recursos de la organización, tener confiabilidad de la información, para respaldar una mejor gestión.

Los objetivos del control interno contable son:

- Integridad de la información: toda información debe quedar incluida en los registros contables para su evaluación pertinente.
- Validez de la información: representa información que se ha registrado de hechos económicos que ocurrieron y fueron autorizados por quien corresponde.
- Exactitud de la información: las operaciones deben ser registradas por su importe real, en la cuenta que corresponde de manera oportuna.

### **1.3.10. Sistema de Control**

#### Características Generales de un Sistema de Control de Gestión

Es imprescindible conocer que cada organización de acuerdo a su naturaleza, ya sea su tamaño, actividad que desarrolla debe de definir un sistema de control para que le ayude a optimizar su gestión para el logro de metas y objetivos trazados en el momento de la planificación.

Según Amat (2010). Debe tener, estar:

- Flexibilidad para adaptarse rápidamente a los cambios.
- Estar predispuesto a las revisiones, evaluaciones periódicas, para poder analizar y diagnosticar sus debilidades.
- Orientación hacia un futuro pero siempre vinculando al presente.
- Indicadores cuantitativos y cualitativos para su análisis, expresando objetivos y resultados de forma diversificada.

- Criterios de mejora del desempeño de las funciones y de la calidad del servicio prestado y estar orientado a los clientes y competidores actuales, por tanto, la empresa tiene que ser analizada desde fuera, teniendo en cuenta la competencia y al cliente, lo que conduce al control estratégico.
- Orientación a la acción, en cuanto a la planificación de alternativas y protocolos de acción, es decir ser proactivo.
- Talento y la energía del colectivo que forma la organización hacia el logro de los objetivos y metas de la empresa.
- Impulso dirigido desde la alta dirección, ya que, tiene el poder para solucionar, de la mejor forma posible, los posibles conflictos y problemas que pudieran surgir en la misma.
- Su diseño debe realizarse con el máximo consenso posible, requiriendo para ello que la organización implante previamente fórmulas que fomenten la participación de las personas implicadas.

Amat, (2010). Opina que El sistema de control debe ser global y abarcar a todas las áreas de la organización, centrándose en aquellas que consuman o generen más recursos y/o que sean claves para alcanzar los objetivos.

Sistema de información orientado a las necesidades de dirección interna de la empresa. Información que debe ser fiable, actual, real, clara y precisa, para una toma de decisiones adecuada.

El coste del sistema de control de gestión tiene que ser razonable y adecuado, por ello, debería valorarse el coste que supone la implantación y aplicación del sistema de control, para que no sea mayor el coste que el rendimiento que pueda obtenerse con el mismo.

Orientado a los procesos de decisión en referencia a los criterios y políticas globales de la empresa y específicos de cada proceso y función de la organización.

Para diseñar un sistema de control de gestión partimos del plan estratégico de la empresa, en el que se incluyen la misión, los objetivos y las estrategias a

seguir, quedando todo ello valorado en un plan financiero a corto, medio y largo plazo.

#### **1.3.11. Fases de un sistema de control de gestión**

Para Sánchez, (2010) las fases más importantes para diseñar un sistema de control de gestión se resume en lo siguiente:

Elección de los objetivos que persigue la implantación del sistema de control de gestión (planificar, ordenar la estructura organizativa con la mencionada planificación, aminorar los riesgos e incertidumbres que pudieran plantearse, anticiparse a los acontecimientos futuros, conocer dónde, cómo y cuándo se están invirtiendo los recursos que la organización pone a disposición de los responsables y el uso que hace ellos en sus departamentos. etc.)

Definición de las acciones y procedimientos para verificar que los recursos se están invirtiendo según lo previsto, con el objetivo de alcanzar objetivos globales a corto, medio y largo plazo. Esta fase es muy importante dentro del proceso, ya que, el conjunto de acciones, procedimientos y tareas mencionadas es lo que se denomina en definitiva control de gestión.

Para realizar dicho diseño, debemos tener en cuenta la estructura de la organización, la cultura y los medios con los que cuenta, para que el sistema de control de gestión sea eficaz y todo el equipo participe en el mismo.

La estrategia corporativa es fundamental en este proceso, ya que, en función de la estrategia, la cultura y política empresarial y recursos disponibles, las áreas o departamentos que participan en su diseño e implantación solventan las cuestiones que surgen, como puede ser la revisión de la estructura organizativa, la asignación de responsabilidades y tareas, la concreción de los responsables de su implementación. etc.

Valorar el coste y el beneficio que reportará la información obtenida con todo el proceso de control de gestión.

Analizar los elementos y recursos con los que se trabaja para la implementación y la evaluación del sistema de control de gestión, como son por ejemplo: el propio programa de gestión que hemos comentado antes o los métodos o técnicas de costes que se adopten.

Sánchez, (2010) considera que tras la implementación del sistema de control de gestión, se obtiene una serie de informaciones que pueden presentarse a través de informes (cuadros de mando con indicadores, informes de seguimiento de las posibles desviaciones...etc.) que analicen las variables que hacen referencia a los objetivos y evolución de la empresa respecto a las variables que se hayan decidido analizar, como por ejemplo: objetivos y evolución de la empresa respecto a su competencia actual o potencial, ejercicios económicos anteriores, al sector en el que se encuentra la organización. etc.

#### **1.3.11.1. En función de cómo y a quien se ejerce el control**

- Control directo: es realizado para supervisar a los empleados lo hace la persona del más alto valor jerárquico a sus subordinados.
- Control social: compuesto por el conjunto de valores, actitudes, procedimientos con la finalidad de mantener el orden, comunicación entre sus miembros de la organización.
- Control técnico: es el que se da a través de un sistema.

#### **1.3.12. Control de gestión**

Según Paniagua, y Paniagua, (2003) control de gestión está referido a un proceso activo y complejo, que consiste básicamente en tomar decisiones oportunas, para la utilización adecuada de los recursos, permitiendo alcanzar los objetivos. (p.68).

#### **1.3.12.1. Objetivo principal del control de gestión**

Permite analizar su situación económica real de una empresa, también permite medir la gestión de la administración en cuanto a la magnitud del logro de los objetivos y metas preestablecidos. Observamos hoy en día las empresas buscan ser cada vez más competitivas, es por eso que un control de gestión ayuda a dichas organizaciones a evolucionar, y a la adaptación a los cambios.

#### **1.3.12.2. Características del Control de Gestión**

Amat (2010) señala que: el primer paso es establecer los objetivos, metas a alcanzar en un lapso determinado de tiempo basados en programas globales a la organización. Y para ello necesitamos, procedimientos, actividades de control que a través de la implementación de un control interno nos ayudara todos aquellos objetivos y metas trazados.

#### **1.3.13. Sistema de Control**

Para Amat (2010) es importante que las empresas definan su propio sistema de control de acuerdo a su naturaleza y necesidades empresariales.

##### **1.3.13.1. Características generales de un sistema de control**

- ✓ Flexibilidad para adaptarse a los cambios.
- ✓ Estar predispuesto a la planificación, y control en su análisis y diagnóstico
- ✓ Buscar orientarse al futuro sin desligarse del presente.
- ✓ Señala criterios para mejorar en el desempeño de las funciones.
- ✓ Está dirigido por la dirección, ya que cuenta con el poder de actuar y solucionar los problemas que se presenten.
- ✓ Su diseño debe de ser lo más integral y que abarque a todas las áreas posibles para que todos los involucrados se sientan parte de la tarea y colaboren para el bien de su organización.

Amat (2010) opina que:

Un sistema de control debe de abarcar todas las áreas de una organización, y que debe de centrarse en las que generen o consuman más recursos, resultando ser estas claves para la empresa es por lo que deben de recibir mucha más atención.

Debe de valorarse el coste de un sistema de control para que este no resulta mayor a los beneficios es por ello que se debe de enfocar en las áreas de mayor relevancia para la empresa.

a. ¿Cómo implantar un sistema de control?

Antes de establecer como establecer un sistema de control se requiere:

- ✓ Haber establecido objetivos y estándares los cuales deben permanecer inamovibles hasta su logro.
- ✓ El personal debe de tener conocimiento y estar dispuestos a los controles.
- ✓ Los resultados finales a medir de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos preestablecidos por la gerencia.

#### **1.3.14. El Control Interno Según el Informe COSO**

Veletanga y Paute (2011) señalan que el informe COSO (committe of sposoring Organizations of the Treadway commission), constituye el modelo sobre control interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoria y finanzas.

Tiene en cuenta a los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo de Treadway commission on Fraudulen Financial Reporting creado en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committe of Sponsoring Organizations). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

American Accounting Association (AAA)

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)

Financial Executive Institute ( FEI)

Institute of Internal Auditors (IIA)

Institute of Management Accountants (IMA)

#### **A. Finalidad del informe COSO**

Según Veletanga y Paute (2011) la finalidad del informe COSO es:

Estipular una definición del control interno que ayude a las necesidades de las distintas partes interesadas.

Servir de guía para que las empresas cualquiera sea su naturaleza, tamaño, actividad, puedan evaluar un sistema de control adaptando este a sus necesidades.

#### **B. Estructura del informe COSO.**

Según Claros y León (2012) (extraído de Vargas y Ramírez (2014) señalan que el informe COSO está estructurado en cuatro partes.

Resumen Ejecutivo: Visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno dirigido a ejecutivos, miembros de consejos de administración, y legisladores.

Estructura Conceptual: lo define, describe sus componentes, aporta criterios para que sean aplicados por las personas encargadas de evaluar los sistemas de control.

Reportes a partes externas: facilita a la elaboración de informes de control interno.



Herramientas de evaluación: permite que se adapte a cualquier sistema de control interno organizacional.

### **C. Definición de control interno según el informe COSO**

Bertani, Polesello (2014) definen al control interno según el informe COSO como un proceso realizado por el consejo de administración, dirección y las demás personas de una entidad, establecido con el objeto de brindar seguridad razonable para la consecución de objetivos, dentro de las categorías siguientes:

- Eficiencia y Eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y las normas que sean aplicables.

El control interno es un proceso porque:

- Es una tarea que se da de manera circunstancial.
- Es un conjunto de tareas coordinadas entre sí para lograr lo planeado (no es un fin en sí mismo) es un medio.
- Esta serie de acciones se entiende por todos los niveles y actividades de una organización.
- Pertenece el control a un momento básico en la administración, lo especial de este momento es que está presente en los demás momentos ya sea en la planificación, realización, supervisión.

Resultará efectivo el control interno cuando este se tome en cuenta dentro de la infraestructura de una organización.

#### **a. Lo llevan a cabo las personas.**

- Está a cargo por el consejo de administración, dirección y los demás miembros de la entidad.
- No solo se debe poseer manuales de normas y políticas sino que se deben ejecutar.

- La ejecución recae en todos los niveles de la entidad.
- Son los funcionarios quienes deberán establecer los objetivos organizacionales, estableciendo de acuerdo a ello los controles pertinentes.
- Cada integrante de una institución tiene una responsabilidad limitada por la que no debe de inmiscuirse en otras funciones.

**b. Persigue seguridad Razonable.**

- Por tener un diseño o implementación muy superior el control interno siempre aportara solo el grado de seguridad razonable a la alta dirección y al respectivo consejo de administración en relación a la consecución de los objetivos.
- Como en todo sistema el control interno también tiene algunas limitaciones inherentes en su aplicación.
- Por malos manejos humanos ya sean estos intencionales o no el sistema no funciona de manera adecuada

**c. Para lograr objetivos.**

En toda organización es vital que se establezca tanto la visión como la misión ya que esto ayudara a establecer objetivos desarrollando para ello estrategias que permitan el logro de los mismos.

Los objetivos de este informe lo podemos clasificar en tres categorías:

- ✓ Operacionales: Se debe de utilizar los recursos de la institución de manera eficiente y eficaz.
- ✓ Información Financiera: Prepara y publica los estados financieros.
- ✓ Cumplimiento: busca que las normas, leyes sean acatadas por todos los miembros de una entidad.

#### **D. Características**

Para Veletanga y Paute (2011) las características del control interno según el informe COSO son:

- La realización del control es hecha por personas, no es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
- Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice, además son ellos los que diseñan los objetivos de la organización y señalan los mecanismos de control a utilizar.
- Son las personas del más alto nivel quienes se encargan de vigilar el control, además de implementar o modificar ciertas directrices.
- Cada persona dentro de la organización tiene una función que cumplir.

#### **E. Importancia del informe COSO**

Para Guerrero, Portillo, y Denny (2011) el informe COSO sobre el control interno es importante por dos hechos:

Integro en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes a nivel mundial y genero un consenso para solucionar las múltiples dificultades que originaban confusión entre la gente de negocio, los legisladores, los entes reguladores y otros. Por lo que creaba confusión ocasionando múltiples problemas en la organización. Con el informe COSO esto se subsano.

#### **F. Componentes del control interno según el modelo COSO**

Para Veletanga y Paute (2011) el control interno según el modelo COSO consta de cinco componentes relacionados los cuales están relacionados entre sí. Se presentan independientemente de la naturaleza, tamaño de la entidad.

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- supervisión

Los cuales generan una agrupación formando un sistema integrado que se va adecuando conforme a las circunstancias cambiantes del entorno, se puede aplicar a todas las áreas de operación de los negocios, de su correcta aplicación que la administración mejore su gestión empresarial.

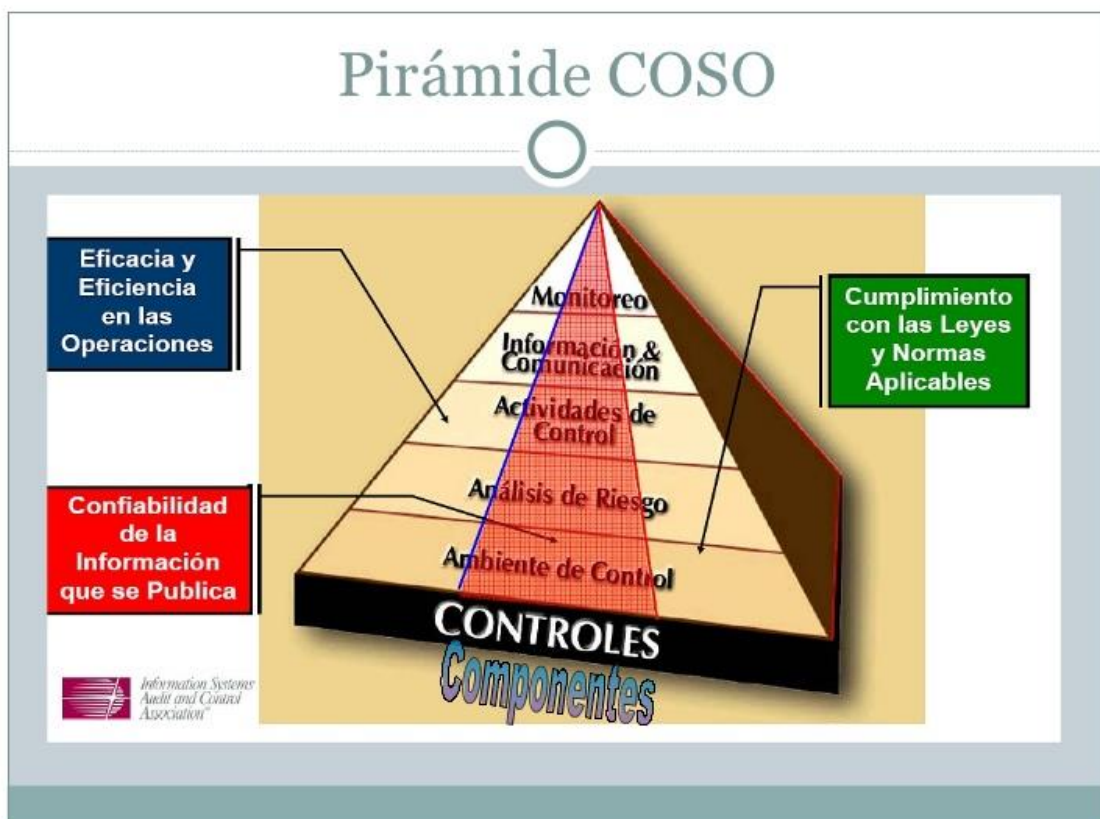


Figura 01: Estructura de los componentes del control interno.

Fuente: Alvarado V., y Tuquiñahui, P. (2011).

### **1.3.15. El informe COSO I y COSO II**

Bertani, E. Al (2014) en su investigación dan a conocer en forma sintetizada algunas diferencias que existen entre el informe COSO I Y COSO II.

Para ello realiza un análisis desde el concepto al cual está orientado cada informe de COSO, el informe COSO I reafirma la necesidad de que la alta dirección y los demás miembros de la organización comprendan la importancia del control y su influencia sobre los resultados en dicha gestión, se orienta brindando una definición más clara del control interno ; mientras que el informe de COSO II se basa en la definición de la gestión del riesgo, aportando un foco más profundo y más amplio sobre la evaluación, identificación y gestión integral del riesgo. Busca una visión más amplia del riesgo para identificar eventos negativos o positivos; dando a entender que el riesgo no solo puedes ser negativo o perjudicial para la empresa si de no que puede ser positivo para la misma, es decir busca ser tolerante con el riesgo. (No todo riesgo es malo).

La elaboración del informe COSO II se originó debido a la necesidad de mejorar el proceso de administración del riesgo, debiéndose esto a que se presentaron varias irregularidades que provocaron importantes pérdidas a los inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

### **1.3.16. Gestión de Inventarios**

Referido a los procedimientos que se realizan para su control y manejo de las existencias que vienen hacer una de las áreas de mayor importancia ya que del cuidado resguardo de sus bienes depende el crecimiento empresarial, dependiendo mucho de los métodos y estrategias utilizadas para hacer productivo y rentable la tenencia de estos bienes.

Goldratt, (1990). Define a Gestión como una mezcla de decisiones locales con objetivos globales de la compañía, siendo el control una parte del sistema de

información que responde a una de las preguntas gerenciales más candentes: ¿Cómo medir objetiva y constructivamente el desempeño local pasado?

Para Amat, (1992). Es el conjunto de mecanismos que puede utilizar la dirección que permiten aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la organización sea coherente con los objetivos de esta.

#### A. Inventario

Sanz (2014) Es el registro detallado y pormenorizado de los bienes, constituye un derecho y obligación de las empresas al empezar o culminar un ejercicio contable. Ayuda a saber cuál es su situación económica, así como el patrimonio neto que posee. (p.63).

Los bienes, activos, se deben registrar en los libros de inventarios y balances convirtiéndose así en un inventario contable.

#### B. Clases de inventario contable

Se puede registrar el inventario en los siguientes momentos:

Inventario inicial o de apertura: se realiza su registro cuando la empresa empieza sus operaciones. Se toma como base para detallar en el libro diario el primer registro o asiento, que se lo llama asiento de apertura.

- Inventario de cierre: se tiene en cuenta para registrar al final de cada ejercicio económico (un año), es decir el 31 de diciembre de cada año.
- Inventario de situación: es el que se puede preparar cuando se lo requiera en cualquier momento.

### C. Modalidades para el registro de inventario

Según Sanz (2014) existen dos formas:

Cuando se elabora para una empresa unipersonal (persona natural) y cuando se elabora para una sociedad mercantil o sociedad civil (persona jurídica). (p.63).

### D. Función de los inventarios

Los inventarios representan la salud empresarial, por lo que su función resulta de mucha importancia:

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

### E. Tipos de inventario físico

De acuerdo a las características físicas de los objetos los inventarios pueden ser registrados de las siguientes formas:

a) Inventarios de materia prima o insumos: representan todos aquellos materiales que no han sufrido cambios en su composición, y su contabilización suma en el renglón de las materias primas.

b) Inventarios de materia semielaborada o productos en proceso: son aquellos productos que aún no han sido terminados y no están listos para la venta.

c) Inventarios de productos terminados: abarca a todos aquellos productos que están listos para la venta y ser ofrecidos en los mercados para ser adquiridos por los clientes.

d) Inventarios de materiales para soporte de las operaciones, o piezas y repuestos: es el registro de aquellos productos que no forman parte del proceso de transformación y que no serán colocados a la venta pero si es importante su contabilización, estos pueden ser los repuestos, maquinarias, insumos de limpieza, materiales de oficina, etc.

e) Inventario Físico

Según Pulido (2006)

Los materiales, bienes de una empresa representan el patrimonio de la misma de allí su importancia de su registro. El inventario es el conteo detallado, pormenorizado de los bienes, objetos existentes dentro de un ente, el cual ayudara a constatar, verificar si la cuantificación coincide con las existencias anotadas en los ficheros o sistemas de control utilizados por el ente. Recibe el nombre de inventario físico porque está referido a objetos que se pueden palpar tocar observar en su tamaño o forma en la que se presenten. El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre al finalizar el ejercicio económico o periodo fiscal de la empresa, para efectos de los balances contables. En esa ocasión, se realiza inventario físico en una empresa, bodega, almacén, depósitos, pequeños tiendas, hasta en el hogar mismo. Es importante el inventario físico por las razones siguientes:

- Nos permite comparar, verificar la cuantificación de las existencias en los ficheros de existencias con las existencias reales cuantificadas.
- Ayuda a estimar el valor total de las existencias, con el propósito de utilizar esa información en los balances. Este inventario físico se realiza próximo a culminar el periodo fiscal.

Se justifica la necesidad de un inventario físico por las siguientes razones:

- Las empresas deben de actuar de acuerdo a normas, lineamientos; y el inventario físico cumple con una de esas exigencias por lo que se debe de tener en cuenta en toda empresa.



- Nos ayuda a verificar la existencia que debería existir con la existencia que existe en lo real. Siendo importante esta información para su contabilización.

#### F. Importancia del inventario

Si no se cuantifica el inventario, al inicio, durante y al final de los ejercicios económicos que realicen las empresas, esto conllevará a tener problemas administrativos, contables, financieros, porque de ellos depende la productividad de las empresas. La cuantificación de los inventarios nos ayuda a saber si contamos con stock de mercadería o si nos falta, permitiéndole a la empresa utilizar adecuadamente su efectivo (dinero). Es importante mencionar que si no se tiene conocimiento de los productos que se tiene podrían algunos de estos quedar obsoletos o desfasados, porque en su momento no se sacó a la venta debido al desconocimiento de su existencia, disminuyendo así beneficios económicos en bien de la organización. Por otro lado, si se mantiene un nivel bajo de inventario, podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, perdiendo así ganancias, cliente, mercado. La empresa debe de estar atenta a las fluctuaciones del mercado, al avance tecnológico, para poder satisfacer a un cliente que siempre buscan la mejor atención y calidad, es por ello que los inventarios son base para lograr beneficios económicos.

#### G. Como Controlar los Inventarios.

Las empresas deben de utilizar estrategias de cómo controlar, resguardar sus inventarios, ya sea con ayuda de medios tecnológicos o manuales esto de acuerdo al tamaño, naturaleza de las organizaciones pero todas apuntando al cuidado de sus bienes.

Se mencionan algunos medios que nos ayudaran a registrar las existencias:

### 1) Orden de Compra

Documento que emite la compañía a la que se le compra mercadería, materia prima o insumos. Este formato detalla el precio unitario y el total de la compra de los diferentes productos adquiridos.

Este documento no cuenta con requisitos fiscales y nos sirve para amparar los productos o materia prima que se solicitó, también para reclamar al proveedor la mercadería que se solicitó de acuerdo a la fecha que consta en el documento.

### 2) Requisición de Materiales:

Documento utilizado en las empresas industriales se utiliza para solicitar materia prima y suministros que se emplearan en el proceso productivo.

El gerente de producción es quien deberá aprobar la orden de requisición e materiales o por una persona encargada debidamente autorizada por la gerencia. Este documento, muestra el número de la orden de trabajo, el nombre del departamento, las cantidades y las descripciones de los materiales solicitados.

### 3) Nota de Remisión.

Documento que emite el proveedor a sus clientes para hacer constar el envío de la mercadería solicitada en él se detallan la cantidad de cada producto, marca, modelo, y el costo de cada unidad para luego ser cancelada ya sea con una factura o con un comprobante de crédito fiscal.

### 4) Recepción.

Es la entrega o despacho por parte del proveedor de la materia prima o insumos solicitados por el comprador este departamento de recepción verifica que la mercadería no este dañada, y que cumplan con lo requerido en la orden de compra.

#### 5) Informe de devolución a los Proveedores.

Una vez recepcionada la mercadería y encontrando algunas fallas en alguno de los productos se genera un documento de devolución al proveedor especificando los motivos, detallando la cantidad, modelo, costo, y los alegatos suficientes por los que se devuelve la mercadería.

#### 6) Comprobante de Crédito Fiscal y Facturas.

Documento que tienen valor oficial para la contribución de los impuestos que son de carácter obligatorio declararlos ya sea como comprador reclamarlo o como vendedor emitirlo.

#### 7) Stock de inventario o Tarjeta de Kardex.

Documento auxiliar para registrar las entradas, salidas, saldos de las mercaderías de los diferentes tipos de inventarios, hoy en día se utiliza medios electrónicos que facilitan el registro de los stock, pero la función es la misma informar de cuanto hay cuanto se vendió, y cuanto ingreso.

#### 8) Métodos de Valuación de Inventarios

Los métodos que utilice la organización es libre, teniendo en cuenta que dicho método Cualquier empresa u organización puede utilizar el método que más le convenga en su operatividad contable y fiscal, considerando por supuesto que dicho método este autorizado por la administración tributaria. Una vez se elija el método con el cual vamos a valorar las existencias para efectos de costo, se tiene que tener la responsabilidad de tener consistencia en la responsabilidad de tener consistencia en la información a suministrar en el sentido que si queremos cambiar de método de valuación tenemos que informar en el sentido que si queremos cambiar de método de valuación tenemos que informar a la

Dirección General de Impuestos Internos para no tener problemas fiscales y contables en su utilización.

a) Método PEPS.

Con Este método se establece un mecanismo que las primeras entradas son primeras existencias a las que les vamos a dar salida. Esto significa que enviamos al proceso productivo, o bien a la sala de venta las primeras unidades que realmente entraron, quedando las últimas para efectos de inventario.

Esto nos permite argumentar que el costo de lo vendido o producido, será menor, ya que tomamos los costos de las compras más bajas. El PEPS, tiene el visto bueno de la administración tributaria, ya que a menor costo, mayores utilidades y esto hace que los impuestos sean mayores.

## LIBRO DE ALMACEN O KARDEX-VALORADO

FECHA	DOCUMENTO		DETALLE	ENTRADAS			MOVIMIENTOS			SALDOS		
	GUIA	FACTURA		CANT.	P.U.	P.T.	CANT.	P.U.	P.T.	CANT.	P.U.	P.T.
01-ene	SALDO INICIAL AL MES DE ENERO 2009			150	10.00	1,500.00	150	10.00	1,500.00	-	-	-
01-ene	001-005	001-0225	B MOBILE 180 NEGRO	20	20.00	400.00	20	20.00	400.00	-	-	-
02/01/20015	001-266	123-2515	B MOBILE 180 NEGRO	10	20.00	200.00	10	20.00	200.00	-	-	-
10/01/20015	021-455	123-455	EKS 4U BLANCO	10	99.00	990.00	10	99.00	990.00	-	-	-
19-ene	123-045	054-012	B MOBILE 675 NEGRO AZUL	25	125.00	3,125.00	25	125.00	3,125.00	-	-	-
20-ene	123-045	054-012	DEVOLUCION DE B MOBILE 180 NEGRO	-1	20.00	20.00	-1	20.00	20.00	-	-	-
23-ene	322-166	156-626	NOKIA 105	10	65.00	650.00	10	65.00	650.00	-	-	-
24-ene	125-651	656-155	SAMSUNG J1	5	199.00	995.00	5	199.00	995.00	-	-	-
27-ene	002-622	005-656	AZUMI L2Z	20	69.00	1,380.00		-	-	20	69.00	1,380.00
				249		7,720.00	229		7,840.00	20		1,380.00

Fuente: EMPRESA DIAL SRL

## b) Método UEPS

Con este método se establece un mecanismo diferente al PEPS, ya que lo último que entra al inventario es lo primero a lo cual le daremos salida.

Esto implica que hacia los procesos de producción o bien a la sala de ventas estas unidades que entraron al último son las primeras a las que vamos a dar salida.

Podemos decir en relación a este método que las existencias finales

Quedaran valuadas a los precios de las primeras entradas, eso significa que dicho valor será menor si lo comparamos con el PEPS, la razón es sencilla, ya que, los costos de las primeras compras son más bajos.

El costo de lo vendido o producido será mayor porque ha tomado los costos de compra más altos. Este es el mayor problema de este método para la Administración Tributaria de cualquier país, ya que a costos más altos la utilidad es menor y el pago de impuestos también disminuye proporcionalmente y en consecuencia en nuestro país no es aceptado.

## C). Método de Costo Promedio.

Este método nos permite establecer un promedio ponderado, lo que facilita su utilización en el aspecto contable debido a que no se dan variaciones sustanciales entre el costo de una salida en relación con la anterior.

Lo anterior significa que las salidas tanto para el proceso de producción o ventas serán de forma aleatoria.

Para su operatividad se utiliza una pequeña formula la cual puede ser utilizada cada vez que se den los ingresos para ir acumulando el promedio en base a las unidades que ingresan y sus valores respectivos o bien puede acumularse cantidades y valores antes de cada salida y establecer el promedio ponderado.

$$CP = \frac{\sum CT}{\sum Q}$$

En donde: CP = Costo Promedio.

$\sum CT$  = Sumatoria de Costo Total.

$\sum Q$  = Sumatoria de unidades compradas.

Con este método el costo de venta será mayor que el del PEPS y menor que el del UEPS, por lo consiguiente el valor de las existencias finales también mostrarán el mismo comportamiento. Su utilización es de total aceptación en nuestro medio empresarial.

### **1.3.17. Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios.**

Extraído de:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/NIC\\_002\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_002_2014.pdf)

Esta norma explica el tratamiento que se le debe dar a las existencias, la cantidad de costo que será reconocido como activo y el tratamiento hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. La norma da las pautas para determinar ese costo, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio.

### **1.3.17.1. Objetivo de esta Norma**

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

### **1.3.17.2. Valoración de Existencias**

Las existencias se valoraran al menor de: el costo o el valor neto realizable.

El costo de las existencias comprenderá todos los costos derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida la propuesta implementación de un sistema de control interno permitirá una eficiente gestión de inventarios en la Empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L de Cajamarca– 2017?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Con este trabajo de investigación denominado implementación de un sistema de control interno como medio en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios en la empresa servicios y representaciones Dial S.R.L. se pretende, contribuir a realizar una eficiente gestión de inventarios.



### **1.5.1. Justificación teórico científica**

La partida de los inventarios, representan para la empresa la partida de mayor importancia ya que su manejo depende en gran porcentaje para el logro de beneficios económicos. Es por ello que al realizar un estudio previo se verificó que no existe un buen control de inventarios en los almacenes en la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L, por lo que esto perjudicará la rentabilidad de la Empresa, colocándola en una situación de riesgo hecho que con el estudio de la situación se darán las recomendaciones necesarias a las personas competentes en la entidad.

### **1.5.2. Justificación social**

Se justifica porque al hacer más eficiente la gestión de inventarios se beneficiará a la empresa, a sus trabajadores, y se optimizará la atención al público en general.

Las organizaciones emplean los avances tecnológicos como herramientas para el desarrollo de las mismas. Es por ello que los registros tanto de entradas y salidas inventarios del almacén mejorará las adquisiciones, reposiciones, entrega de bienes materiales y suministros.

## **1.6. HIPÓTESIS**

Si se implementa el sistema de control interno como un medio en los almacenes, entonces mejorará la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L. de Cajamarca– 2016”

## 1.7. OBJETIVOS

### 1.7.1. Objetivo general

Demostrar la forma en que el sistema de control interno como medio en los almacenes permitirá mejorar la gestión de inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

### 1.7.2. Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico del control de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

Identificar las debilidades del control interno de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

Determinar las fortalezas del control interno sobre la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

Elaborar lineamientos para la implementación del sistema de control interno para la gestión de los inventarios en la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

## II. MÉTODO

La metodología a utilizar corresponde al modelo positivista cuyos fundamentos vienen del empirismo, positivismo lógico y el racionalismo crítico en el enfoque cuantitativo.

El tipo de investigación es no experimental

Según Hernández, (2010). “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan. Las inferencias sobre las relaciones entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.” (.p.207).

### 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION

Bernal, (2000). Opina que “el diseño de investigación está determinado por el tipo de investigación.” (p.155).

Existen diversas definiciones sobre el término diseño de investigación:

Para Sánchez, (1990). “es una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio”.

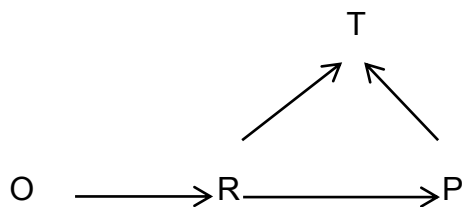
Según Hernández,(2010). El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular. (p.157).

El diseño de investigación según Hernández, (2010). El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular. (p.157).

El diseño de investigación utilizado fue:

- De acuerdo al fin que se persigue: aplicada
- De acuerdo con el periodo que se capta la información, es transversal, cuya característica es la recolección de datos en un solo momento en un tiempo único.
- Es descriptivo, porque describe la realidad estudiada. Y;
- Propositivo; porque presenta una propuesta de lineamientos sobre control interno para una eficiente gestión de inventarios.

Cuyo esquema es: Cuyo esquema es:



Dónde:

O: Observador (investigador) T: Base teórica

R: Realidad problemática P: Propuesta

## 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

### 2.2.1. Variable Independiente: Control Interno

### 2.2.2. Variable Dependiente: Gestión de Inventario

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variable dependiente Control Interno	<p>Procedimientos y métodos adoptados por la organización de manera coordinada a fin de proteger sus inventarios contra pérdida, fraude o ineficiencia.</p> <p>Esta definición refleja que es salvaguardar los bienes de la entidad.</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>información y comunicación,</p>	<p>Efectividad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Calidad</p> <p>Procedimientos.</p> <p>Cumplimiento de políticas.</p> <p>Información</p> <p>Comunicación.</p> <p>Evaluación</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Ficha de observación</p>
Variable independiente Gestión de	<p>Administración de las existencias de todo producto o artículo que es utilizado</p>	<p>Almacén</p>	<p>Confiabledad de la mercadería que se encuentra almacenada.</p> <p>Valor económico</p>	<p>Ficha de evaluación</p>

Inventarios	para la comercialización dentro de una organización. Es decir, todo lo relativo a control y manejo de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias, procedimientos de entradas y salida.	Producto.	del inventario Vejez del inventario. Calculo de salidas e ingresos de mercancías. Nivel de cumplimiento con el cliente. Cumplimiento de los objetivos generales. Rendimiento de gestión de la empresa.	entrevista
-------------	--	-----------	---	------------

## 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1. Población

Según Carrasco, (2015) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237).

En esta investigación se trabajó con una población conformada 17 trabajadores de la Agencia Integral ubicada en Jr.: Apurímac N° 755-757 en Cajamarca.

### 2.3.2. Muestra

La muestra representa un fragmento de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (Carrasco, 2015 p.237).

La muestra estuvo conformada por 8 personas (2 corresponden al área de almacén y 06 son impulsores de ventas) de la Agencia Integral ubicada en Jr.: Apurímac N° 755-757 en Cajamarca.

## 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### 2.4.1. Técnicas

Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez, (2010), “son en realidad, métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica”. (p.100).

#### - Técnicas de campo

Son aquellas utilizadas en el campo, ambiente o escenario, lugar donde ocurre el fenómeno. Se utilizaron:

#### - Observación:

Según Villegas, Marroquín, del Castillo, y Sánchez, (2011). Es el proceso de abstracción que realiza el investigador respecto de un hecho objeto o fenómeno de estudio o preocupación con el objeto de determinar sus características, elementos, desarrollo, relaciones, y contradicciones que se dan a su interior.(p.135).

#### - La entrevista

Según Ñaupas, et al. (2010). es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado, entre el entrevistador y entrevistado, o informante, consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener

respuestas o informaciones y con el fin de verificar o corroborar las hipótesis de trabajo. (p.183).

- Encuesta

Según Villegas, et al. (2011). “Es una técnica que permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas”. (p.144).

- Ficha de Resumen:

Esta ficha es usada para sintetizar los contenidos teóricos de las fuentes primarias o secundarias que sirven como marco teórico de la investigación.

- Ficha Textual:

Transcriben literalmente contenidos de la versión original. Lo usamos para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc. Se deben citar autores.

- Ficha de Comentario:

Representa el aporte del lector o investigadores. Es la idea personal que emite el lector de una lectura o experiencia previa. Lo utilizamos para comentar los cuadros estadísticos y los comentarios de los antecedentes.

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Son las herramientas conceptuales o materiales que sirven a las técnicas de investigación especialmente a las técnicas de recolección de datos. Veden de reunir dos características esenciales:

Confiability. Según Herrera (1998): es el grado en el cual un instrumento utilizado muestra resultados consistentes y coherentes.

Validez. Según Herrera (1998): es el grado en que el instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.



Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- Guía de observación

Es una hoja impresa o no que sirve como herramienta para registrar y sistematizar datos primarios. Se utilizó al observar la dificultad en el control de inventarios físicos de equipos de telefonía. Contiene objetivos y estuvo estructurada en 10 ítems. (ver anexo 01)

- Guía de entrevista

Es una hoja impresa o no, que contiene las preguntas que son efectuadas por el investigador.

De acuerdo a Becerra, O. (2012). La guía de entrevista “consiste en listar una serie de eventos, procesos, hechos o situaciones a ser observados, en ocurrencia y características. Se asocia generalmente con los interrogantes u objetivos específicos de estudio”. (p.8).

Se aplicó al gerente secretaria, y empleados fue semi-estructurada con 08 ítems. (Ver. Anexo 01).

- Cuestionario

El cuestionario, según Ñaupás, et al. (2010). consiste en “formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de la investigación”. (p.178).

Los cuestionarios pueden ser:

De preguntas cerradas, de preguntas abiertas, y;

- Mixto.

Se aplicó a la muestra de 08 individuos, fue mixta, semi-estructurada con 10 ítems. (Ver. Anexo 03).

## 2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se empleó el Statitics Packagefor Social Sciences, o Paquete estadístico para las Ciencias Sociales SPSS, versión 22.

## 2.6. ASPECTOS ÉTICOS.

Coronel, (2015).considera que “todo trabajo de investigación demanda esfuerzo y tiempo, es fruto, producto intelectual el cual debe ser valorado y respetado, los textos extraídos deben ser citados respetando de esta manera los derechos del autor, por tanto; es necesario que en la República del Perú se tenga en cuenta el Nuevo Código Penal de lo contrario constituirá delitos contra los derechos Intelectuales, específicamente delitos contra los derechos de autor y conexos”.

Este delito está contemplado en el libro segundo, Título VII, Capítulo I del Nuevo Código Penal, artículos 216 y 219, que prescribe:

Art. 219 Plagio Será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro ni mayor de ocho años y noventa a ciento ochenta días-multa, el que con respecto a una obra, la difunda como propia, en todo o en parte, copiándola o reproduciéndola textualmente, o tratando de disimular la copia mediante alteraciones, atribuyéndose o atribuyendo a otro la autoría o titularidad ajena. (p.197).

Se mantendrá el principio de reserva y confidencialidad.

Se respetará el derecho a la intimidad.

### III. RESULTADOS

Después de haber aplicado el cuestionario al personal involucrado en el área de almacenes. (Ver anexo 2)

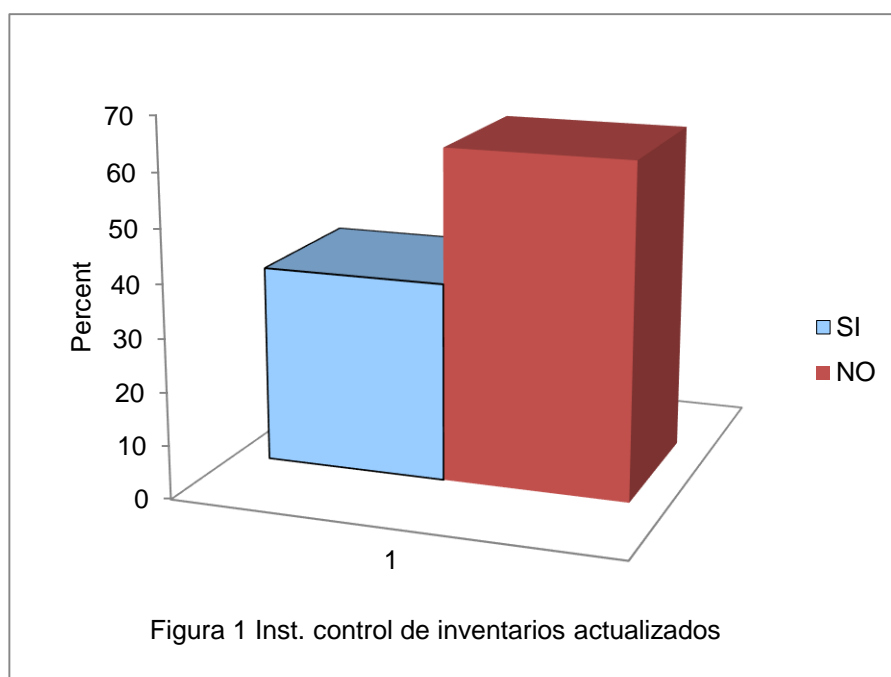
#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1: Instrumentos de control de inventarios actualizados

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	3	37.5
NO	5	62.5
	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 1

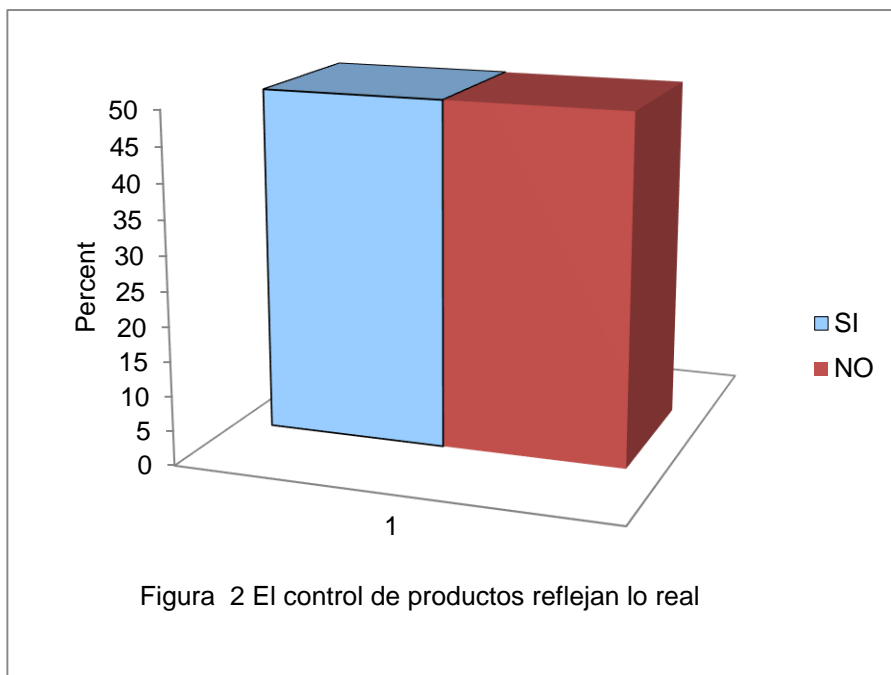
3.2. Interpretación: Se observa que; 03 individuos que representan el 37.5 % de los encuestados responden que la entidad sí cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizado; mientras que 5 de ellos que representan el 62.5% sostienen que no. Este hecho denota obsolescencia en los documentos de control.

Tabla 2: Control de productos en almacén reflejan lo real.

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	4	50
NO	4	50
	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 2

### 3.2. Interpretación:

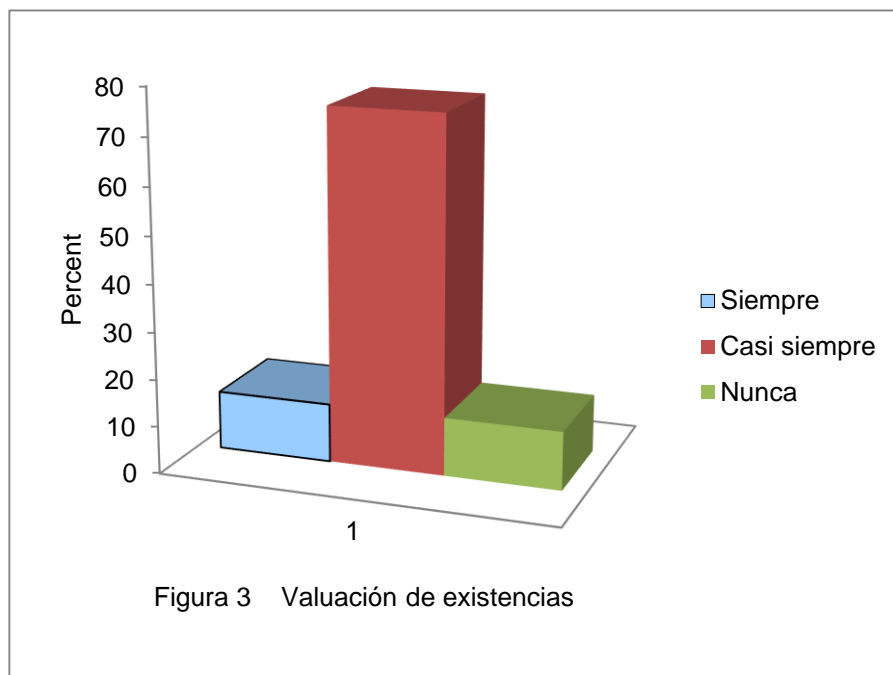
Se observa que; 04 individuos que representan el 50.00 % de los encuestados responden que la entidad control de inventarios de productos en almacén si reflejan lo real, mientras que el otro 50.00% sostienen que no. Lo que no garantiza la fidelidad de la información.

Tabla 3: Valuación de existencias.

respuesta	frecuencia	porcentaje
SIEMPRE	1	12.5
CASI SIEMPRE	6	75
NUNCA	1	12.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



### 3.3. Interpretación:

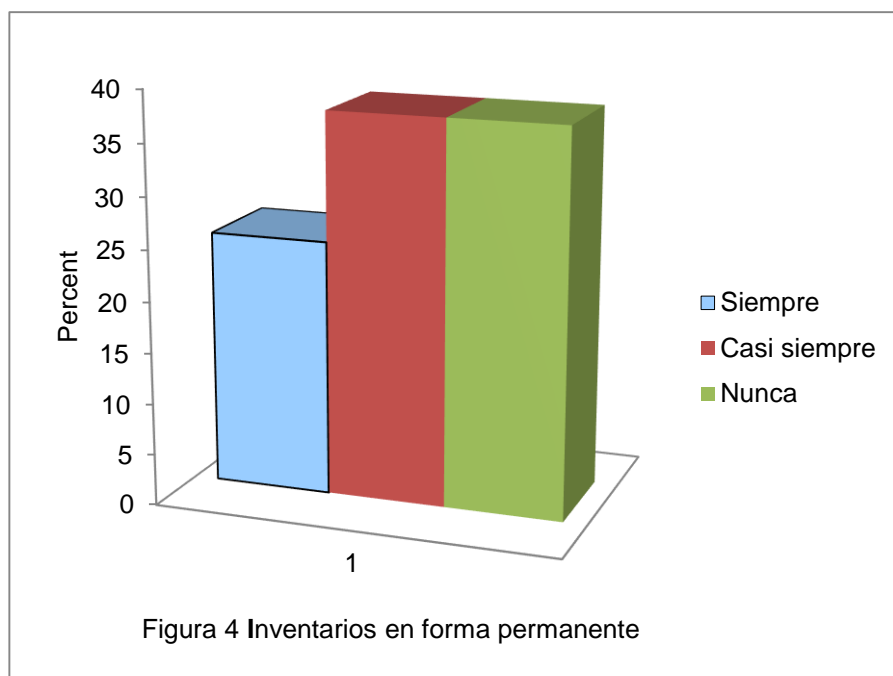
Se observa que; 06 individuos que representan el 75.00 % de los encuestados responden que la entidad casi siempre realiza valuación de existencias mientras que 12.50% sostienen que siempre y; otro 12.50% sostienen que no. Hecho que demuestra desconocimiento de lo solicitado

Tabla 4: Inventarios en forma permanente y selectiva

respuesta	frecuencia	porcentaje
SIEMPRE	2	25
CASI SIEMPRE	3	37.5
NUNCA	3	37.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 4

### 3.4. Interpretación:

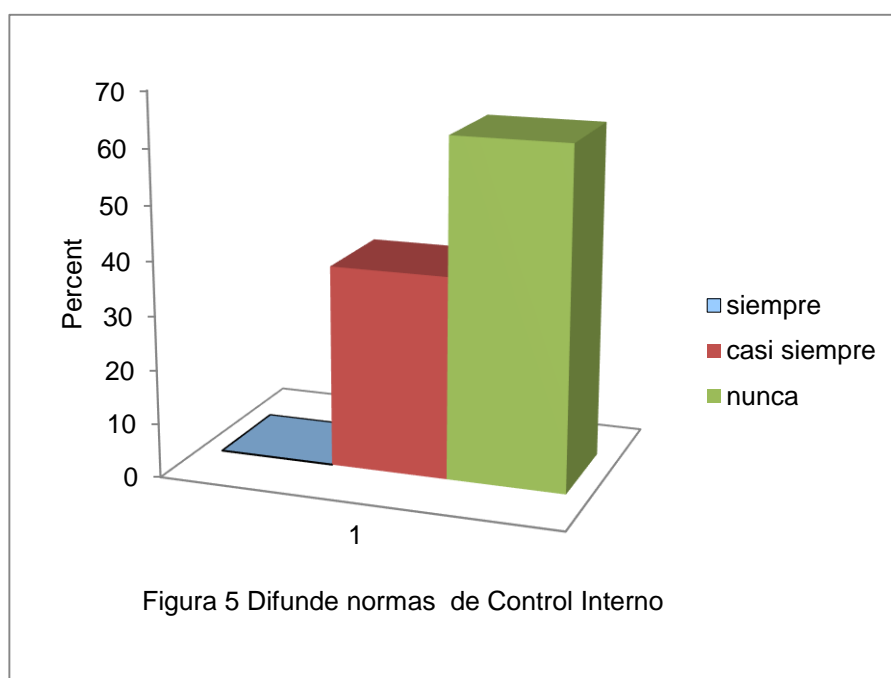
Se observa que; 02 individuos que representan el 25.00 % de los encuestados responden que la entidad efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva, mientras que 03 de ellos que representan un 37.5. % sostienen que casi siempre y otro 37.5. % sostienen que la entidad nunca efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva.

Tabla 5: Difusión de normas de Control Interno

respuesta	frecuencia	porcentaje
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	3	37.5
NUNCA	5	62.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 5

### 3.5. Interpretación:

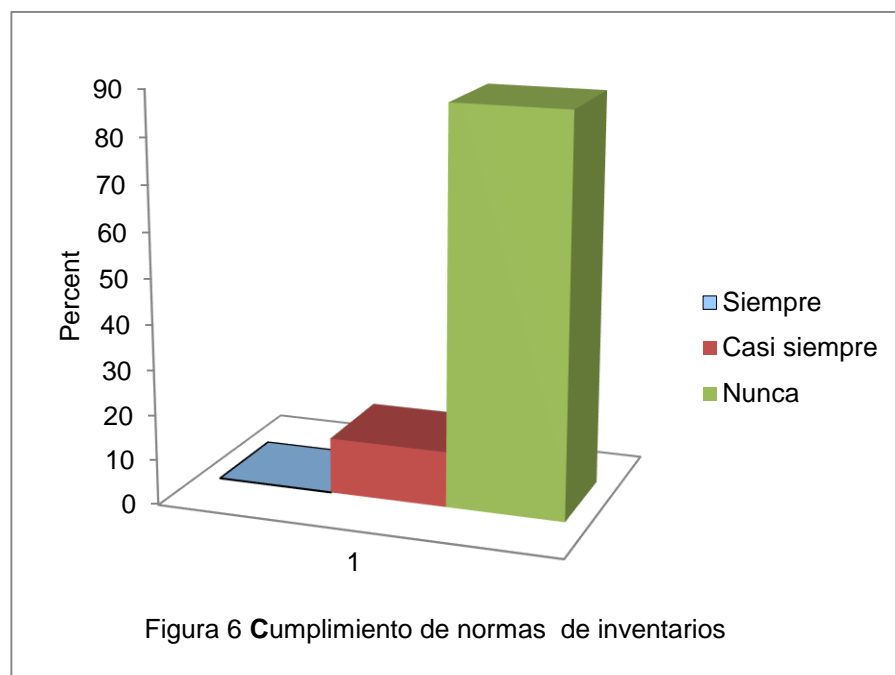
Se observa que;03 individuos que representan el 37.50 % de los encuestados responden que la entidad difunde normas de Control Interno, mientras que 05 representando el 62.50 % responden que la entidad nunca difunde normas de Control Interno .

Tabla 6: Cumplimiento de normas relacionado a gestión de inventarios.

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	1	12.5
NO	7	87.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 6

### 3.6. Interpretación:

Se observa que; 07 individuos que representan el 87.50 % de los encuestados responden que la entidad no cumple con las normas relacionado a gestión de inventarios, control, resguardo y otros y tan solo 01 persona dice que sí.

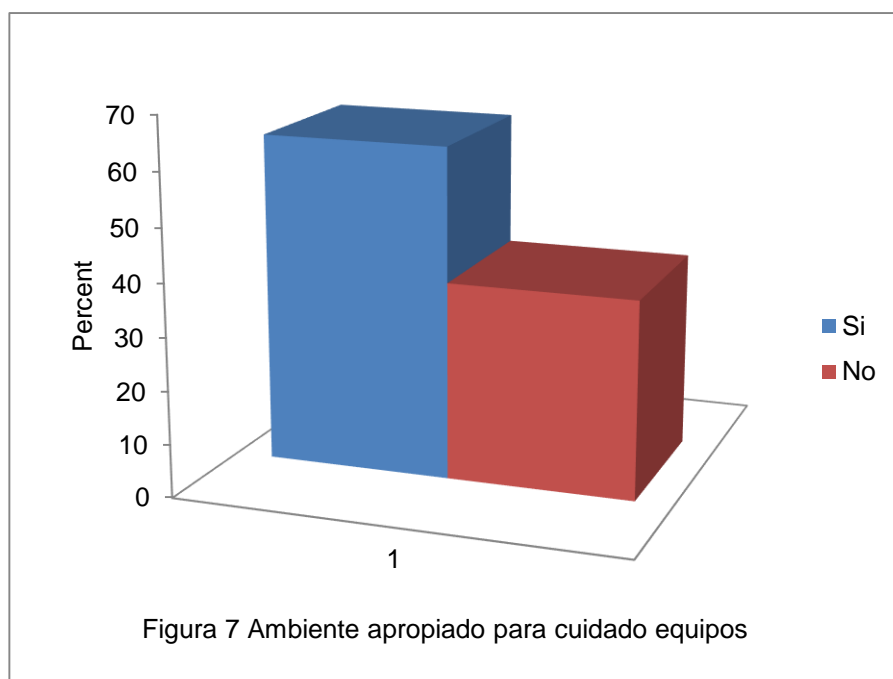


Tabla 7: Ambiente apropiado para el cuidado de los equipos

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	5	62.5
NO	3	37.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 7

### 3.7. Interpretación:

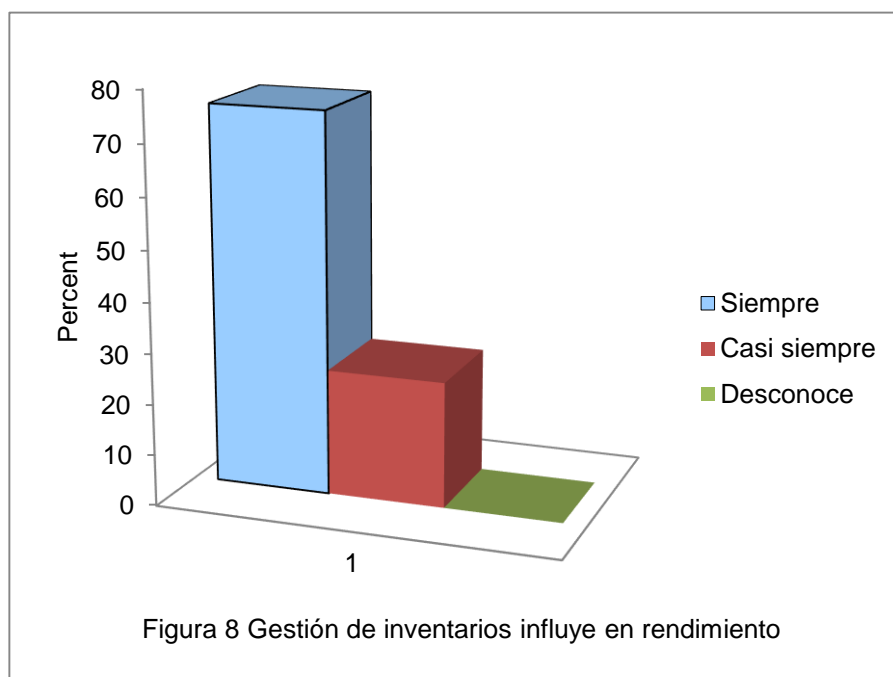
Se observa que; 05 individuos que representan el 62.50 % de los encuestados responden que la entidad tiene ambiente apropiado para el almacenamiento y cuidado de los equipos mientras que 3 de ellos que representan un 37.50 % dicen no.

Tabla 8: Gestión de inventarios e influencia en el rendimiento de la empresa

respuesta	frecuencia	porcentaje
SIEMPRE	6	75
CASI SIEMPRE	2	25
NUNCA	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 8

### 3.8. Interpretación:

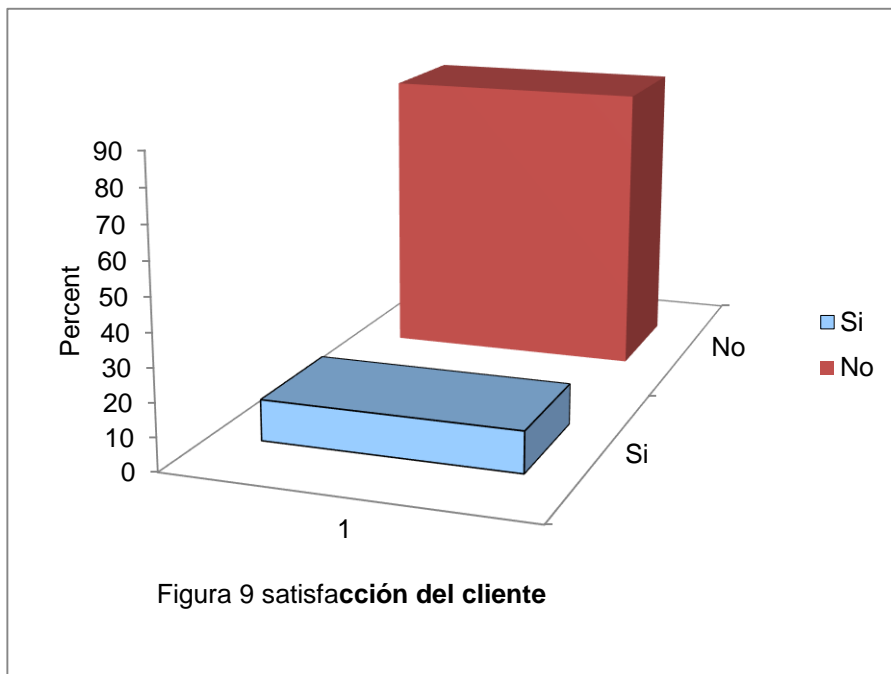
Se observa que; 06 individuos que representan el 75.00 % de los encuestados responden que la gestión de inventarios tiene influencia en el rendimiento de la empresa mientras que 02 que representa el 25% responden negativamente.

Tabla 9: Satisfacción del cliente

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	1	12.5
NO	7	87.5
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 9

### 3.9. Interpretación:

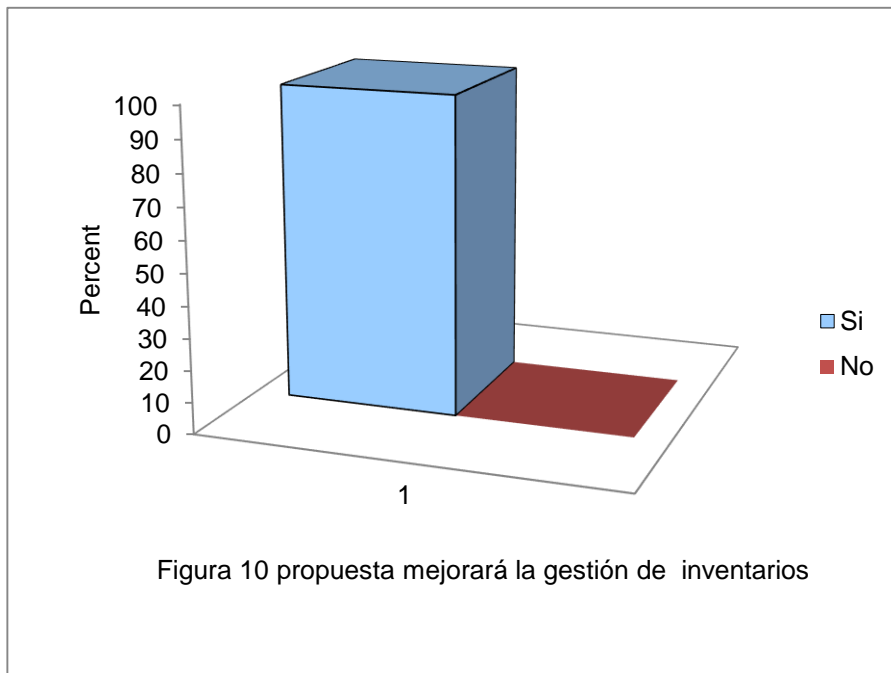
Se observa que; 07 individuos que representan el 87.50 % de los encuestados responden que el producto no satisface los requerimientos del cliente, mientras que tan solo 01 persona dice lo contrario.

Tabla 10: ¿La propuesta mejorará la gestión de inventarios?

respuesta	frecuencia	porcentaje
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Fecha: Octubre, 2016



Fuente: Tabla 10

### 3.10. Interpretación:

Se observa que; 08 personas que representan el 100% de los encuestados opinan favorablemente respecto a la propuesta del presente trabajo de investigación hecho que justifica y avala la presente tesis.

## IV. DISCUSION

### 4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Presentada, analizada e interpretada en tablas estadísticas la información recogida a través de diferentes técnicas e instrumentos, se obtuvo los resultados globales del presente trabajo de investigación, los cuales están en función a los objetivos planteados, antecedentes de estudios y teorías que sustentan la investigación y podemos decir que:

En cuanto a los objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Realizar el diagnóstico del control de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

El 62.5% de los encuestados sostienen que no la empresa no cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados. Evidenciando obsolescencia en los documentos de control.

Un 50.00 % de los encuestados responden que la entidad no ejerce control real de los productos en almacén, Lo que no garantiza la fidelidad de la información.

Los resultados indican que el 25.00 % de los encuestados responden que la entidad efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva, mientras que 03 de ellos que representan un 37.5.% sostienen que casi siempre y otros 37.5.% sostienen que la entidad nunca efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva.

Por otra parte el 75.00 % de los encuestados responden que la gestión de inventarios tiene influencia en el rendimiento de la empresa, lo que significa la importancia que se le debe prestar.

### Objetivo específico 2:

Identificar las debilidades del control interno de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

Los resultados indican que;07 individuos que representan el 87.50 % de los encuestados responden que la entidad no cumple con las normas relacionado a gestión de inventarios, control, resguardo y otros y tan solo 01 persona responde en forma afirmativa considerándose por tanto esto, en una gran debilidad de la empresa pues los equipos móviles tienden a perderse. De igual manera un alto porcentaje sostiene que la entidad no tiene ambiente apropiado para el almacenamiento y cuidado de los equipos

También los resultados indican que el 37.50 % de los encuestados responden que la entidad difunde normas de control Interno, mientras que 05 representando el 62.50 % responden que la entidad nunca difunde normas de Control Interno. Esto último se considera como alto riesgo en las comunicaciones, los cuales una vez identificados deben tener seguimiento y control y ser considerado dentro el desarrollo del plan de riesgo para evaluar la efectividad del mismo.

El 87.50 % de los encuestados consideran que el producto no satisface los requerimientos del cliente situación que obliga a un profundo análisis del producto en varias dimensiones: calidad, presentación y otros

### Objetivo específico 3:

Analizar las fortalezas del control interno sobre la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

El 75.00 % de los encuestados responden que la entidad casi siempre realiza valuación de existencias mientras que 12.50% sostienen que siempre y; otro 12.50% sostienen que no lo cual es positivo para mantener al día los costes.

Objetivo específico 4:

Elaborar lineamientos de la propuesta de un sistema de control interno para la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

En cuanto a los antecedentes de estudio.

El presente trabajo coincide con el de Acero, C., y Pardo, A. (2010). En cuanto sostienen que los distintos sistemas para el control de los inventarios y unos cambios radicales en cuanto al tema de administración de los mismos, muestra claramente como una correcta administración de las distintas áreas, inventarios, puede cambiar las perspectivas y las creencias de una empresa, dándole un ordenamiento claro y coherente para lograr los distintos objetivos de la compañía.

Coincide también con el trabajo de Chunga, E.K. (2014), El Sistema de Control Interno como soporte influye significativamente en la eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la provincia de Huara respecto a su compra, por cuanto permite establecer controles adecuados y articulados para garantizar el proceso de abastecimiento sobre todo para apreciar los dos efectos contables; el registro de un activo, es decir adquisiciones de bienes o servicios distributivos, o de un gasto, es decir servicio no distributivos y finalmente la contabilización de la correspondiente deuda con los proveedores, esto significa dinamizar la fase de compra tratando en lo posible de mantener los niveles adecuados de los inventarios para satisfacer la demanda de las ventas por exigencias de sus clientes y consumidores.

También con los de Misari, M. A. (2012) por cuanto concluye que las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado

estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa.

La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

En cuanto a la teoría que sustenta la investigación

El trabajo de investigación se sustenta en el Control interno considerado en el enfoque moderno establecido por el COSO, la Guía de INTOSAI y la Ley N°28716, la cual señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión.

El control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo. Entre ellas se mencionan a:

Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional. Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desee controlar. Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia, la función de control no puede suplir una organización precaria.

Oportunidad. Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que se produzcan pues el control es será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.

Accesibilidad. Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos. Las técnicas muy complicadas crean confusiones.



Ubicación estratégica. Es imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

## V. CONCLUSIONES

En concordancia con los objetivos propuestos, las conclusiones arribadas fueron:

### 5.1.1. En cuanto al objetivo general:

Se propuso lineamientos de control interno basada en Normas COSO para la mejora de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.

### 5.1.2. En cuanto a los objetivos específicos:

Se realizó el diagnóstico de control, gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L. y los hallazgos demuestran que:

El 62.5% de los encuestados sostienen que no la empresa no cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados. Evidenciando obsolescencia en los documentos de control.

Un 50.00 % de los encuestados responden que la entidad no ejerce control real de los productos en almacén, Lo que no garantiza la fidelidad de la información.

Los resultados indican que el 25.00 % de los encuestados responden que la entidad efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva, mientras que 03 de ellos que representan un 37.5.% sostienen que casi siempre y otros 37.5.% sostienen que la entidad nunca efectúa tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva.

Se identificó las debilidades del control interno de la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

Los resultados indican que;07 individuos que representan el 87.50 % de los encuestados responden que la entidad no cumple con las normas relacionado a gestión de inventarios, control, resguardo y otros y tan solo 01 persona responde en forma afirmativa considerándose por tanto esto, en una gran debilidad de la empresa pues los equipos móviles tienden a perderse. De igual manera un alto porcentaje sostiene que la entidad no tiene ambiente apropiado para el almacenamiento y cuidado de los equipos

También los resultados indican que el 37.50 % de los encuestados responden que la entidad difunde normas de control Interno, mientras que 05 representando el 62.50 % responden que la entidad nunca difunde normas de Control Interno. Esto último se considera como alto riesgo en las comunicaciones, los cuales una vez identificados deben tener seguimiento y control y ser considerado dentro el desarrollo del plan de riesgo para evaluar la efectividad del mismo.

El 87.50 % de los encuestados consideran que el producto no satisface los requerimientos del cliente situación que obliga a un profundo análisis del producto en varias dimensiones: calidad, presentación y otros.

Se identificó las fortalezas del control interno sobre la gestión de los inventarios de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

El 75.00 % de los encuestados responden que la entidad casi siempre realiza valuación de existencias mientras que 12.50% sostienen que siempre y; otro 12.50% sostienen que no lo cual es positivo para mantener al día los costes.

## VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere:

Se sugiere llevar un sistema computarizado para llevar el registro de almacén, lo que facilitará el trabajo del personal que labora en esta área puesto que de acuerdo con las disposiciones de la ley del impuesto a la renta, la obligación se establece según el volumen de las ventas del ejercicio anterior y para ello las ventas se miden utilizando la Unidad Impositiva Tributaria, UIT. Las empresas que durante el ejercicio anual precedente hayan tenido ventas o ingresos por menos de 500 UIT del ejercicio en curso, no están obligadas a llevar este registro. Y; por el contrario como es el caso de la empresa Dial SRL, las empresas que durante el ejercicio anual precedente hayan tenido ventas o ingresos brutos por importes mayores o iguales a 500 UIT y menores o iguales a las 1500 del ejercicio en curso, están obligadas a llevar un registro permanente en unidades físicas.

Se sugiere empoderarse de Normas COSO y utilizar los lineamientos sugeridos para un mejor desarrollo y posicionamiento de la entidad.

## BIBLIOGRAFIA

Acero, C., y Pardo, A. (2010). Estrategia para la Gestión de Inventarios de una Empresa Comercializadora y Distribuidora de Productos Plásticos de Empaque: caso distribuidora Surtir S.A.S.

Alicia Bertani, E., Florencia Polesello, M., Sanchez Mendoza, M. (2014). *COSO I Y COSO II una propuesta integrada. (trabajo de investigación universidad nacional de cuyo).*

Amat. (2010). Manual de control de gestión. Barcelona: profit.

Anthony, R. G. (1996). *sistemas de control de gestión* . Bogotá.

Chunga, E. (2014). El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura. peru.

Guevara Daga, J. c., y Quiroz Huamani, R. Y. . (2014). Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA\\_JUAN\\_CO NTROL\\_INTERNO\\_EFICIENCIA\\_LOG%C3%8DSTICA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA_JUAN_CO NTROL_INTERNO_EFICIENCIA_LOG%C3%8DSTICA.pdf)

Guzman Nivicela, D., y Pintado Palomeque, M. . (2012). *Propuesta de diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la universidad politecnica Salesiana.*

Hemeryth, F. y Sánchez, J. M. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. . Trujillo, Peru.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/NIC\\_02\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_02_2014.pdf). (s.f.).

Machiquez.W. (2007). *El control interno y su influencia en la toma de decisiones gerenciales en las empresas.* Recuperado de: [http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis\\_Williams\\_Machiquez.doc](http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Williams_Machiquez.doc).

- Misari, M. A. (2012). El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Tesis. Lima, peru.
- Palacios Ojeda, C. M. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de almacén de la empresa agroindustrial Melango SCRL*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Peru.: (tesis inédita de titulación).
- Paniagua, P. (2003). *El control de gestión*.
- Perú, C. G. (2008). Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado.
- Robert y Newton. (1996). Control Interno.
- Rojas. (s.f.). Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.
- Sanz, W. (2014). *Contabilidad básica*. lima san marcos.
- Saravia. (2011). El Sistema de Control Interno de Gestión en la Administración de las Medianas y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huara. Huaura, Peru.
- Según Robert, Govindarajan, y Newton . (1996).
- Toro Rios Jose Carlos, Fonteaba Vizcaino Antonio, Santos Cid Carlos Manuel, Armada Trabas Elvira. (2005). Programa de Preparación Económica para Cuadros. *material de consulta*.
- Veletanga y Paute. (2011). Finalidad del informe coso.

ANEXOS

Anexo 1 La compra por parte de los puntos de venta es baja.

178226 3917-02-15 10:50:00 000 calculadora P 129 - 6188

**DIAL** S  
R  
L  
Caj. España 150 DE 1 - Tel. 044 201890 - 044 296803  
Trujillo - Trujillo - La Libertad  
Caj. Cruz de Piedra N° 543 Urb. Santa Apolonia - Tel. 076 361560  
Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca  
TELÉFONOS CELULARES - PREPAGO - PÓSTMADO - PREPAGO - TELEFONIA DOMICILIARIA - TARJETAS - ACCESORIOS

**R.U.C. N° 20396396883**  
**FACTURA**  
**0129 - N° 006188**

Señor (as): **NEGOCIACIONES MOVILES JOSEPH E.I.R.L.**  
Domicilio: **JR. MIGUEL GRAU NRO. 902**  
R.U.C.: **20495026340** Guía Rem: **129 - 5619** Fecha: **15/02/2017**

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
2	TERM 4G SAMSUNG SM-J200M 8GB NEGRO 1: 351815084007901   2: 351815054005388	378.40	756.80
1	TERM 4G HUAWEI CUN NEGRO 3: 863532030522019	366.40	366.40
2	TARJETA GSM 4G 128K PREPAGO 3FF/3FF R5 N PRE 4G 1: 8951051021611655471 - 898550440   2: 8951051021611655450 - 898550447 3: 8951051021611655487 - 898550451	0.80	1.60

MONTO TOTAL : **UNMIL CIENTO DIEZ Y SEIS CON 20/100 NUEVOS SOLES**

IMPRESORA S. A. C. S. E. U. O. de del 201

0129 DEL 5,501 AL 6,500  
0124198061 - F. I. 13.01.2017

**CANCELADO**

SUB TOTAL	945.93
I.G.V. %	170.27
<b>TOTAL</b>	<b>1,116.20</b>

USUARIO

## Anexo 2

### CUESTIONARIO

Se realizó un cuestionario de preguntas cerradas.

Objetivo: Recoger información sobre control interno y Gestión de inventarios en la Empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L de Cajamarca– 2016.

Instrucciones: Por favor responda con sinceridad las siguientes preguntas:

---

1. ¿La entidad cuenta con instrumentos de control de inventarios actualizados?

SI

NO

2. ¿El control de productos en almacén reflejan lo real?

SI

NO

3. ¿La entidad realiza valuación de existencias?

a) Siempre

b) casi siempre

c) nunca

4. ¿Se efectúan tomas físicas de inventarios en forma permanente y selectiva?

a) Siempre

b) casi siempre

c) nunca

5. ¿La entidad difunde normas de Control Interno?

a) Siempre

b) casi siempre

c) nunca

6. ¿Los funcionarios cumplen las normas relacionado a gestión de inventarios, control, resguardo y otros?

a) Siempre

b) casi siempre

c) nunca

7. ¿Existe ambiente apropiado para el almacenamiento y cuidado de los equipos?

SI

NO

8. ¿Considera Ud. que la gestión de inventarios influye en el rendimiento de la empresa?

a) Siempre

b) casi siempre

c) desconoce

El producto ofrecido satisface los requerimientos del cliente. ?

SI

NO

10. ¿Considera Ud. que una propuesta sobre lineamientos de control interno mejorará la gestión de inventarios?

SI

NO



**Anexo 02**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y de Seminario de tesis en Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención en Gerencia Empresarial expreso:

**CONSTANCIA**

Qué; he revisado con fines de validación, **el cuestionario** del trabajo de investigación titulada: El sistema de control interno como medio en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios en la Empresa Servicios y Representaciones DIAL, Cajamarca 2016, a efectos de su aplicación por parte dela estudiante Lorena Calderón.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chiclayo, 11 de noviembre del 2016

  
Ricardo Coronel Trujillano  
Metodólogo

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jhon Milner Gamboa López identificado con DNI N° 26956445 de profesión Contador Público Colegiado Certificado, con matrícula N° 12- 538, Contador de la UGEL Cajabamba, expreso:

### CONSTANCIA

Qué; he revisado con fines de validación, **el cuestionario** del trabajo de investigación titulada: El sistema de control interno como medio en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios en la Empresa Servicios y Representaciones DIAL, Cajamarca 2017, a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Lorena Calderón.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems		X		
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chiclayo, 12 de noviembre del 2016

  
CPCC Jhon Milner Gamboa López  
CONTADOR I  
UGEL - CAJABAMBA  
CPCC Jhon Milner Gamboa López

Fotos de en los almacenes de Servicios y Representaciones Dial S.R.L

