



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Auditoría operativa y su incidencia en la gestión de inventario en
Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. - Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Barco Mestanza Luis Martin (orcid.org/0000-0003-1399-8618)

Carhuatocto Chinguel Carmen Rosa (orcid.org/0000-0002-8732-6745)

ASESORA:

Mgtr. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen (orcid.org/0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo Y Emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico especialmente a mis padres que me brindaron la seguridad y confianza para continuar firme en este camino de aprendizaje y lograr el objetivo de obtener el Título como contadora.

Carmen Rosa Carhuatocto Chinguel

Dedico el resultado de la tesis a mi Madre María Juana Mestanza Menor, que en paz descanse. También para los seres más queridos de este mundo que es mi padre por sus sabios consejos, y mis hermanos por motivarme día a día y así luchar para conseguir lo que me propongo en la vida.

Luis Martín Barco Mestanza

Agradecimiento

Agradecemos al todo poderoso por mantenernos con salud y sobre todo por iluminar nuestros conocimientos y lograr nuestros objetivos, alcanzar las metas propuestas; así mismo retribuir a nuestras familias por la confianza, que nos transmiten día a día para lograr nuestros Objetivos propuestos.

Un sincero agradecimiento al fundador de esta casa de estudios al DR. César Acuña Peralta, por la oportunidad de seguir proyectándonos como profesionales.

Mi asesor la Magister Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen, por sus enseñanzas y el tiempo dedicado para poder desarrollar mi Tesis.

Finalmente, al Gerente Titular Carmen Yolanda Castro de La Cruz, por brindarnos todo el apoyo y su confianza en el proceso de la Tesis.

Los Autores.

Índice De Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice De Contenidos.....	iv
Índice De Tablas.....	v
Índice De Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	76
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	76
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	80
Anexo 3. Validez de los instrumentos	85
Anexo 4. Carta de Autorización	99
Anexo 5. Propuesta	102
Anexo 6. Lista de cotejo	105

Índice De Tabla

Tabla 1	Identificación del área del almacén.	18
Tabla 2	Identificación del área de ventas.	19
Tabla 3	Identificación del área de despacho.	20
Tabla 4	Identificación del área de compras.	21
Tabla 5	Documentación de compras y ventas.	30
Tabla 6	Entrevista	44
Tabla 7	Plan de auditoria	49
Tabla 8	Presupuesto de la propuesta	51
Tabla 9	Kardex - reporte de stock de productos	52
Tabla 10	Resumen Kardex	53
Tabla 11	Identificación del puesto: Ventas	56
Tabla 12	Identificación del puesto: Almacenero	57
Tabla 13	Identificación del puesto: Despacho	58

Índice De Figuras

Figura 1 Mapa conceptual del Manual de Organización y Funciones (M.O.F.)	17
Figura 2 Factura compra y venta	22
Figura 3 Partes de la factura	22
Figura 4 “SENASA”	23
Figura 5 Manual de procedimientos de entradas y salidas.....	24
Figura 6 Documentación de ventas.....	25
Figura 7 Documentación de compras	26
Figura 8 Documentación de nuevos productos (contrato de distribución). 27	
Figura 9 Evaluación de precios y costos de los productos.	28
Figura 10 Porcentaje de ganancia al cliente final.	28
Figura 11 Documentación de las compras y ventas de productos.	30
Figura 12 Documentación de estrategias de compra y venta.....	32
Figura 13 Documentación de rotación de productos.	33
Figura 14 Documentación de rotación de productos.	34
Figura 15 Flujograma de compra.	35
Figura 16 Flujograma de inventario	36
Figura 17 Flujograma de facturación	37
Figura 18 Flujograma de ventas	38
Figura 19 Registro de compras 2021	39
Figura 20 Registro de ventas	40
Figura 21 Guía de remisión compra.....	41
Figura 22 Ventas totales por mes	42
Figura 23 Compras totales por mes	43
Figura 24 Cronograma de auditoria operativa.	50
Figura 25 Análisis teoría ABC	54
Figura 26 Análisis ABC del inventario D.S.C.M. - 2021	55

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la auditoría operativa en la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, descriptiva - propositiva, no experimental; los instrumentos utilizados, guía documental, entrevista y guía de observación.

Los resultados arrojaron que la empresa carece de un diseño de procedimientos de planificación de auditoría; asimismo se diagnosticó la falta de control, clasificación y ordenamiento de productos por no saber utilizar el método ABC; se encontró el Manual de Organización y Funciones (M.O.F.) desactualizado; por último, carecen de la implementación del libro Kardex, donde realizan la toma de decisión por experiencia empírica.

Por ello, se propuso una auditoría operativa en la empresa, para minimizar las consecuencias de una ineficiente gestión. Se concluye que la empresa posee diferentes factores que inciden en la gestión de inventario.

Asimismo, se le recomienda al Gerente General hacer uso de la propuesta de la auditoría operativa para minimizar las consecuencias de una ineficiente gestión, por otro lado, utilicen de forma eficiente la teoría del método ABC, donde organizar, almacenar y clasificar sus productos por categorías ayudará a un mejor control y orden.

Palabras Clave: Auditoría Operativa, Control, Gestión, Inventarios, Procesos.

Abstract

The objective of the research was to determine the impact of the operational audit on inventory management in the company Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe SCRL - Chiclayo, it was applied, quantitative approach, descriptive-propositive, non-experimental; the instruments used, documentary guide, interview and observation guide.

The results showed that the company lacks a design of audit planning procedures; Likewise, the lack of control, classification and ordering of products was diagnosed due to not knowing how to use the ABC method; the Organization and Functions Manual (M.O.F.) was found to be out of date; Lastly, they lack the implementation of the Kardex book, where they make the decision based on empirical experience.

Therefore, an operational audit of the company was proposed to minimize the consequences of inefficient management. It is concluded that the company has different factors that affect inventory management.

It is also recommended to the General Manager to make use of the proposed operational audit to minimize the consequences of inefficient management, on the other hand, efficiently use the theory of the ABC method, where organizing, storing and classifying products by categories will help to better control and order.

Keywords: Operational Audit, Control, Management, Inventories, Processes.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los constantes cambios en las empresas y el crecimiento continuo son características de competitividad que sobresalen, en donde, la auditoría operativa resulta ser una herramienta de utilidad dado que mediante su proceso se logra la identificación de riesgos y las áreas en que debe mejorarse (Delgado, Lince, & Reyes, 2021). Asimismo, las empresas se enfrentan a varios problemas de inventario, por ejemplo, existencias de movimiento lento, retrasos en las entregas a los clientes, la falta de recursos humanos calificados, es el principal factor que afectan a la gestión de inventario ineficiente (Islam et al. 2019).

Un estudio realizado en Zimbabue por Muchaendep et al. (2019) comprobó que la mayor parte de las empresas emplean el método de inventario justo a tiempo y desconocen otros sistemas de gestión de inventario. Asimismo, en la Ciudad de México, Adrianto y Wahyuni (2019) evidenciaron que no efectúan de forma efectiva la inspección interna sobre gestión de inventarios, generando proceso en almacenamiento y reporte de almacén de inventario incorrectos. De igual manera, en Bolivia, Chávez et al. (2020) encontraron que en una empresa el 60% de encuestados respondieron que a veces existe un control interno.

El problema que enfrentan hoy en día las empresas, es el dilema de mantener o no el inventario debido al alto costo de inventario percibido, exceso de materiales, etc., es importante observar la afinidad entre la gestión de inventario y el desempeño operativo de las empresas para generar marcos de políticas que mejoren la implementación de prácticas equilibradas de gestión de inventario para mayor productividad (Mbah, Obiezekwem, & Okuoyibo, 2019). Por lo tanto, planificar el inventario se convirtió en una presión para las empresas, ya que resultaría muy difícil sincronizar la oferta y la demanda (Muchaendep et al. 2019).

En este sentido, a nivel nacional en Cajamarca se encontró el 11.1% de colaboradores de una empresa indicaron que existe un nivel inadecuado de gestión interno y 5.6% indicaron que la gestión de inventario es muy ineficiente (Angulo-Rivera, 2019). Asimismo, en Tarapoto, Flores et al. (2022) encontraron en una

empresa que 77% de sus colaboradores refieren que se emplea una deficiente gestión de inventario, afectando directamente las utilidades.

Por esto, la gerencia en una empresa se enfrenta a un problema principal, como es el desconocimiento de las causas de la ineficiencia en la gestión de inventarios, por ello es necesario la auditoría operacional porque contribuye a mejores logros a corto y largo plazo en los inventarios (Chávez et al., 2020). De esta forma, aplicar la auditoría operativa en cualquier empresa, permite alcanzar objetivos propuestos con mejor seguridad (Ortega, 2019). Por el contrario, no aplicar genera en las empresas que incumplan con sus metas, un fraude posible y demora en sus operaciones (Manosalvas et al., 2019).

A nivel Local, actualmente Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L., Chiclayo carece de un control operativo y de un sistema contable, asimismo, se ha detectado la pérdida de mercadería como alimentos, medicina farmacéutica veterinaria, biológicos (vacunas), entre otros; la empresa también presenta desmedro debido que, al no contar con un registro de entrada y salida la mercadería que entre primero se venza, llegando a tener un stock de productos vencidos e inutilizables, no cuenta con una codificación de sus productos, en donde no permite identificar el producto de forma más eficiente, esto ha generado ineficiencias al momento de realizar los reportes de ventas de productos vendidos, así como la entrada y salida de su mercadería, también presenta una ineficiente gestión de los procesos de inventario por parte del Gerente Titular, al momento de tomar decisiones oportunas; donde carecen de funciones en sus actividades por la cual no cuenta con el flujograma de actividades.

Bajo esa problemática se tiene como pregunta general ¿Cómo incide la auditoría operativa en la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo?

Por ello, el estudio se justifica de forma teórica porque contribuye con información verdadera y científica sobre como la auditoría operativa y su incidencia en la gestión de inventario, por consiguiente, refuerza el conocimiento ya existente

y asimismo adicionar nuevos descubrimientos respecto a las variables estudiadas, permitiendo que nuevos investigadores que indaguen en el tema, cuenten con mayor sustento científico. De manera práctica, permite conocer cómo se comporta la auditoría operativa en la gestión de inventario de las organizaciones, facilitando a los directivos de las empresas a tomar decisiones óptimas basadas en fundamento científico comprobado. Metodológicamente, toma instrumentos válidos y confiables para la recopilación de la información, dando así resultados veraces, auténticos y con mayor exactitud. De manera social, ayuda principalmente al titular gerente para una correcta toma de decisiones para una gestión eficaz con la finalidad de obtener una mayor rentabilidad maximizando las utilidades, al mismo tiempo beneficia a sus colaboradores internos.

Por tanto, la investigación tiene como objetivo general Determinar la incidencia de la auditoría operativa en la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, teniendo como objetivos específicos, a) Evaluar los controles internos y riesgos existentes en el área de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, b) Analizar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, c) Elaborar una propuesta de auditoría operativa para mejorar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, d) Identificar los factores de la auditoría operativa que inciden en la gestión de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.- Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En su estudio Nimenibo et al. (2021) en Nigeria, mostró que el sistema de control de auditoría interna presentó alrededor del 88% de la variación total en una mayor expansión de una empresa, lo que implica que un sistema de control de auditoría interna (efectivo), permite una rendición de cuentas adecuadas, lo que conduce al desarrollo sostenible y la expansión de la empresa. Por lo tanto, la eficacia y la eficiencia de los controles internos influye principalmente en la unidad de auditoría interna. Sacoto et al. (2020) en Guayaquil, al realizar una auditoría operativa de control interno del inventario de una empresa, demostró en un 72% no se realizan puntualmente y adecuadamente los registros contables del inventario. Es decir, se presenta deficiencias en las directrices y normas que permita al trabajador desempeñar y desenvolverse de manera correcta para el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades, lo que implica que la auditoría operativa de control interno recae en la unidad de los inventarios significativamente.

Mbah et al. (2019) en Nigeria, encontró en un 12.26% que el costo del inventario, el enfoque justo a tiempo, la planificación de requisitos de materiales y la asociación estratégica con proveedores tienen una relación significativa con el desempeño operativo ($p < 0.05$). Es decir, la gestión de inventario influye positivamente con el desempeño operativo de las empresas. Chávez et al. (2020) en Venezuela, propone una metodología para una auditoría operacional la cual mejora el proceso del control de las existencias. Sus hallazgos evidenciaron que la gerencia desconoce las razones de ineficiencia en la gestión de inventarios necesitando algún tipo de herramienta que detecte la eficiencia de la empresa. Incluyendo que la comunicación entre empleados con otros departamentos no es adecuada y eficiente que se deben mejorar para optimizar la gestión. En Quevedo Palma y Catagua (2018) en sus hallazgos reflejó en un 100% no se tiene un manual de políticas; además, que el control de inventario se realiza al año. Por ende, el control interno de inventario es deficiente repercutiendo negativamente en el manejo financiero.

En su estudio Ramírez (2021) en Chiclayo buscó establecer la incidencia de la administración de inventario de mercadería durante un período fiscal. En sus hallazgos reflejó que existe un 53% de diferencia de inventarios por cada región; incluyendo que existen incidencias en la administración de inventario de mercadería ($p < 0.05$). Flores y Mariño (2020) en Trujillo buscó elaborar una gestión de inventarios en una empresa, donde encontró que al aplicar el método ABC, se obtuvo 21 productos "A" representando el 83.6% del valor de la empresa. Por lo tanto, dedujo que es importante herramientas como el método ABC, índice de rotación, duración de mercaderías, modelo E.O.Q. para tener una gestión de inventarios más eficientes.

En su estudio Orbegoso (2020) propuso los procesos de aprovisionamiento para el mejoramiento del control (gestión) de existencias de una entidad, la cual se evidenció el 61% dio negativo con respecto a la gestión de las existencias; deduciendo que la gestión de inventario en la entidad lo realiza cada fin de año, generando secuelas de no llevar un control adecuado en la mercadería almacenada. Ramírez y Reusche (2020) buscó el efecto de auditoría operativa en la gestión del área del almacén de una entidad; donde evidenció que el planteamiento de auditoría, así como de su ejecución e informe tienen una influencia significativa en la gestión de almacén ($p < 0.05$). Franco (2018) propuso un plan de mejora para la gestión de inventarios y almacén para incrementar la productividad y eficacia en una organización; sus hallazgos reflejaron un 97.5% en deficiencia de métodos de control PEPS. Por ende, la empresa no cuenta con métodos de gestión de inventarios, encontrándose deficientemente la productividad y eficacia de dicha entidad.

Teoría ABC; Garrido y Cejas (2017) refiere que la gestión de inventario basado en el método ABC, consiste en generar un análisis de los inventarios creando la inversión o categorías de productos, buscando mejor control y atención a los inventarios, fomentando la vigilancia y atención constante; asimismo, se tiene el método de existencias de reserva o seguridad de inventarios, orientados en artículos casi terminados dentro de la producción, saber su estado de producción y darle un mejor cuidado y detalle; también se tiene la técnica del control en la

existencia en el tiempo correcto, que busca e inserta los inventarios en el momento que se requiere o necesitan. El modelo de los costos de inventarios, se sustenta en operaciones de costo bajo, generando una mejor optimización de la producción.

También se tiene al modelo de los mínimos y máximos, donde se sumerge el control operativo de los stocks, generando reposición real del inventario según las necesidades que existen para abastecer la producción, para no ocasionar acumulaciones o exceso de inventario para la producción. Busca que el material o capital esté en el tiempo y cantidad requerida para la producción, basado en los objetivos que se tienen previstos.

Asimismo, se cuenta con el modelo de Cantidad Económica de Pedido (E.O.Q.) basado en maximizar su capital e ingresos en la empresa, sustentado en la minimización de los costos de los inventarios (Michalski, 2013). El modelo de cantidad de orden de producción (P.O.Q.) sustentando en mejores posibilidades de producir con mejor capacidad que la competencia (Veloz & Parada, 2017).

Al definir la variable auditoría operativa, hace definición para un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de una empresa, a través de sus divisiones, planes y políticas, controles financieros y operativos, aprovechando los recursos físicos y humanos de la empresa. (García, 2019).

La auditoría operacional es la extensión de una operación financiera o no financiera, que se agrupa en tareas y actividades encaminadas a mejorar interna y externamente a la organización, cuyo propósito es incrementar su capacidad de apoyo a sus objetivos operativos. (Aguirre, 2018). Debido a esta limitación y la amplia gama de descubrimientos que pueden descubrirse, la auditoría operativa especializada puede necesitar la participación de especialistas de muchas disciplinas, ya que suele ser un trabajo interdisciplinario, pero debido a la estructura profesional de la auditoría, su gestión debe dejarse en manos de los Contadores Públicos (Villalonga, 2018).

La auditoría operacional desde el artículo base, tomado de García (2019) surge como parte del control de gestión, ya que contribuye con los logros del área de inventarios de las empresas a mediano y largo plazo, permitiendo ajustarse al

cambio que ocurren en el entorno socioeconómico y comercial de un país (Chávez, Ochoa, & Vadell, 2020). Lasso y Rojas (2021) mencionan que la auditoría operativa significa evaluar, analizar a las actividades y procesos de las operaciones administrativas y financieras de una entidad u organización. Santiz (2021) menciona que las auditorías de gestión surgen a partir de la oportunidad de la evaluación de decisiones tomadas en diferentes niveles de jerarquía en cuanto a metas, planes, estructuras presupuestarias, políticas y sistemas de información. La auditoría de gestión operativa, se refiere a la evaluación crítica, sistemática y objetiva de la gestión de una empresa, para determinar su efectividad en el resultado de los objetivos previamente señalados; del mismo modo Santiz (2021) menciona que al aplicarse la auditoría operativa, beneficia eficiente y eficazmente los procesos de gestión de las empresas.

De acuerdo al autor base referido en la investigación con respecto a la auditoría operativa, García (2019) sustenta a la variable en cuatro dimensiones: La primera dimensión denominada planificación, lo refiere como de extremadamente importante al instruir y realizar la evaluación de auditoría. La planificación aborda la planificación estratégica, para comprender aspectos de control internos y externos y definir planes y programas de auditoría, sobre las diferentes áreas de la organización (Carranza et al., 2020).

La segunda dimensión denominada ejecución, se refiere a la aplicación de todos los procesos y técnicas de auditoría dentro de una organización. También incluye la activación de un plan y programa para evaluar las áreas claves descubiertas para establecer conclusiones y ejecutar papeles de trabajo con evidencia válida y completa que respalde las recomendaciones (García, 2019).

La tercera dimensión denominada comunicación de resultados, esta es una opinión formal derivada de la auditoría interna o externa realizada a la unidad o área de esa entidad. (García, 2019). Carranza et al. (2020) refiere que se envía a los administradores de la entidad examinada con el fin de presentar información oral o escrita sobre los hechos observados. Mancheno et al. (2017) menciona que

se ha entregado al gerente de la empresa para el conocimiento de las deficiencias encontradas en la entidad.

La cuarta dimensión referido a seguimiento, es el paso final que incluye informar todos los resultados de la evaluación, con el correspondiente plan de mejora. Verifica que se respeten todas las recomendaciones realizadas en el informe (García, 2019).

La importancia de la auditoría operativa radica en realizar un estudio detallado de la entidad auditable para definir su entorno, alcance y oportunidad de los pasos, políticas y estrategias que se desarrollan en las actividades diarias. Es fundamental porque permite examinar en profundidad si los procesos responden de manera satisfactoria, lo que permite orientar a la organización hacia la calidad mediante el uso de esta auditoría, además de verla como una herramienta de mejora continua (Vásquez & Pinargote, 2018).

Bravo et al. (2018) menciona los beneficios que las organizaciones utilizan en los equipos de trabajo de auditoría obtienen varios beneficios como identificar los objetivos, políticas y procesos de la organización que no han sido especificados o que necesitan ser revisados; conocer los procesos y procedimientos que presentan dificultades de manera oportuna, ya sean presentes o futuras, y la causa de cada tipo; es establecer criterios para evaluar los logros y metas de las organizaciones y su gestión; proporcionar hechos y factores para una evaluación objetiva, imparcial e independiente de actividades específicas; permite a las entidades medir el cumplimiento de sus metas, políticas e instrucciones y procesos definidos; autoriza a las empresas calcular el nivel de desempeño de sus metas, políticas e instrucciones y procesos definidos; ayudar a que el sistema de control de gestión sea más eficiente, eficaz y rentable; evaluar la precisión, utilidad y trazabilidad de varios informes de gestión; hacer recomendaciones y tomar acciones para corregir las debilidades y no conformidades detectadas para mejorar los procesos y resultados; Identificar las necesidades de formación de los empleados.

Por lo tanto, la segunda variable denominada Gestión de Inventarios, Pacheco (2019) lo define como un proceso que involucra dimensiones que determinan el procedimiento de toma de decisiones y así demostrar el procedimiento de la gestión de la empresa. Mientras tanto Kongprasert et al. (2021) lo menciona como las principales actividades de una empresa que se refiere al proceso de pedido, almacenamiento y venta de inventario de materias primas y productos terminados. Pérez y Wong (2019) la mencionan como la gestión de las existencias, desde la programación hasta el control y su función es muy importante ya que incluye la aportación del capital y afectando directo en los clientes e impactando a las diferentes áreas de la empresa.

Pérez y Wong (2019) establecen dos tipos de gestión de inventario: inventario continuo o perpetuo. Llevan los registros de productos y abastecimiento, según como se van consumiendo los productos y su principal ventaja es que puedes consultar el estado del inventario en cualquier momento. El inventario periódico se revisa de vez en cuando y se envían pedidos para reemplazar los que faltan. Este tipo de registro tiene menos control sobre los niveles de las categorías, lo que genera más series y mayores costos.

Asimismo, es González et al. (2020) quien dimensiona a la variable en cuatro componentes, siendo la primera dimensión denominada planificación, es un conjunto de actividades que ayudan a tomar decisiones para alcanzar los objetivos en el ámbito empresarial. Paschek et al. (2018) lo consideran como una serie de acciones tomadas para capturar, dar forma, ejecutar, documentar, medir, monitorear y dirigir cualquier actividad para lograr una meta particular. Valdés (2019) lo interpreta en una actividad o grupo de actividades desarrolladas en una secuencia de pasos y en pos de un objetivo específico.

La segunda dimensión denominada organización, es una función de gestión con la asignación y distribución de tareas a grupos o departamentos para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas o con el apoyo de talento o recursos disponibles. (González et al., 2020).

La tercera dimensión referido a dirección, es la ejecución de las estrategias trazadas orientadas hacia los objetivos de la empresa (González et al., 2020). Es el proceso de conducir por parte de los administradores a los miembros de la empresa con el propósito de implementar planes de desarrollo (Ribes et al., 2018).

La cuarta dimensión referido a control, es la actividad que afirma la realización de las metas y planes especificados en el plan de la organización (Hamad et al., 2019). Peña et al. (2020) refirieron que es una herramienta mediante la cual es posible controlar los impactos económicos y no económicos de una organización en todos los procesos y actividades que realiza. Munirovich et al. (2018) mencionan que es reconocido como un determinante en el logro de la alta calidad del trabajo de las empresas y organizaciones.

La importancia de tener una gestión de inventario dentro de una empresa, proporcionará tener ubicados los productos en todo momento, ayudará a detectar que tipo de producto tienen más movimiento, permitiendo conocer las ganancias o pérdidas en el cierre del periodo, podrá tomar decisiones sobre cómo organizar la distribución de su inventario de acuerdo a sus registros, y siempre tendrá información sobre el stock de productos disponible en el almacén. Su objetivo es verificar la variedad de productos con la que cuenta la empresa, a través del control físico de los productos existentes. Por ende, es necesario realizar un inventario para comparar los datos registrados en nuestra base de datos con el número real de productos actualmente en stock. (Meana, 2017).

La aplicación y desarrollo de inventarios en una empresa tiene una serie de variables como el tiempo, la demanda y el costo influyen en la toma de decisiones en la gestión de inventarios. Las empresas deben considerar el proceso de inventario, desde la función de compras hasta la distribución de productos, para realizar correctamente la gestión de inventario. (Cruz, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, por su contribución y fortalecimiento del conocimiento sobre variables o fenómenos de interés, donde se puso en práctica el conocimiento, sin buscar implementar mejoras en el contexto de estudio (Gallardo, 2017), El enfoque fue cuantitativo, sustentado en medir al fenómeno mediante uso de las técnicas inferenciales de la estadística (Hernández y Mendoza, 2018).

Su alcance de esta investigación fue tipo descriptiva-propositiva; descriptivo con un diseño de análisis documental, ya que describe detalladamente la situación real del problema, describiendo todas las peculiaridades, características, límites y puntos importantes de la empresa; y de tipo propositivo por que se basa en las necesidades o vacíos de la empresa, una vez que se realizó la información descrita se hizo una recomendación para la gestión de inventario y atender los problemas actuales y las falencias señaladas. Se identificó e investigó y se brindó soluciones a la empresa (Esteban, 2018).

El diseño fue no experimental, ya que se encargó de recolectar la documentación en un periodo determinado. Su propósito fue analizado en su incidencia e interrelación y se describió variables en un momento dado (Hernández et al., 2014). Variables y operacionalización

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Auditoría operativa

Definición conceptual: Es un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa que, mediante sus componentes, planes y políticas, de controles financieros y operativos, se da el aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos (García, 2019).

Definición operacional: Medido por un análisis documental donde se describirá su planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento.

Indicadores: aborda la planificación de objetivos, estudios previos del control del proceso financiero y operativo, evaluación del sistema de control, diseño de los procedimientos, realización de un programa, análisis de situaciones, cumplimiento del manual y reglamento, riesgos, informe e implementación para mejores resultados, verificación y evaluación.

Escala: Nominal

3.2.2. Variable dependiente: Gestión de inventario

Definición conceptual: González et al. (2020) lo define como un proceso que involucra variables con las cuales es posible determinar el comportamiento a partir de la toma de decisiones y así evidenciar el comportamiento de los costos.

Definición conceptual: Se mide mediante un análisis documental donde se describió la planificación, organización, dirección y control.

Indicadores: se definen las metas, trazan objetivos, estrategias, estructura financiera, estructura tecnológica y humana, orientación verificación y evaluación.

Escala: Nominal

La tabla de operacionalización de las dos variables independiente y dependiente se encuentra en el **anexo 01**

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población fue constituida por la documentación que acredita la tenencia de los inventarios del área de logística de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.

3.3.2. Unidad de análisis

La logística fue por día en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L., en el año 2022

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Cómo técnica se empleó el análisis documental, observación directa y la entrevista, que consistió en solicitar y recolectar toda la información documentaria (registro de compras, registro de ventas, guías de remisión, entre otros), del mismo modo se entrevistó al titular Gerente General de la Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe, con el fin de lograr el desarrollo del objetivo planteado.

3.4.2. Instrumentos

Como instrumentos se empleó la ficha de investigación, la guía de observación y la guía de entrevista.

La guía de observación permitió conocer la gestión de inventario dentro de la empresa objeto de estudio, mientras la ficha de investigación evaluó la auditoría operativa.

Las técnicas e instrumentos utilizados se encuentran en el **anexo 02**

3.4.3. Validez y confiabilidad

La validez del instrumento fue revisada por tres expertos en proyecto de investigación con el grado de Contador Público Colegiado, que confirmaron que los instrumentos utilizados son confiables y que la documentación obtenida por la empresa es totalmente confiable y verdadera.

Certificado de validez por expertos, se encuentra en el **anexo 04**

3.5. Procedimientos

Para la investigación se recurrió a entrevistas y/o guías de observación de campo o ficha de investigación para dar respuestas a los objetivos específicos.

a) Evaluar los controles internos y riesgos existentes en el área de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, para este primer objetivo se utilizó el análisis documental.

b) Analizar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, se usó el análisis documental, guía de

entrevista y el instrumento de la guía de observación de campo, para analizar la gestión de inventario en la empresa.

c) Elaborar una propuesta de auditoría operativa para mejorar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe SCRL – Chiclayo, se utilizó el instrumento de la ficha de guía documental, para la elaboración de la propuesta de auditoría operativa dentro de la empresa.

d) Identificar los factores de la auditoría operativa que inciden en la gestión de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe SCRL-Chiclayo se utilizó el instrumento de la ficha de investigación, guía de entrevista, para identificar los factores de las variables a través del análisis documental.

3.6. Método de análisis de datos

Para lograr los resultados recopilados del análisis documental, se realizó el procesamiento, almacenamiento, codificación y ordenamiento de los datos con la colaboración del software Excel y Word 2019, flujogramas, las cuales ordenaron toda la información en tablas y figuras tanto para Auditoría Operativa y Gestión de Inventario. Se utilizó la estadística descriptiva y la estadística bivariado asumiendo una confiabilidad del 95%.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación de la tesis se consideró los aspectos éticos:

Originalidad: se procedió a solicitar toda la documentación veraz y confiable de la empresa, para el correcto desarrollo del análisis documental.

Veracidad: Por otro lado, se revisó la información que sea verdadera; no obstante, la investigación no es adulterada porque se obtuvo de documentación real y veraz autorizada por el titular Gerente, que respaldan la información de la empresa.

Objetividad: De manera similar el análisis documental fue revisado y evaluado por expertos confirmando la validez de los instrumentos.

Autenticidad: La investigación es auténtica por que se utilizó documentación confiable y real, a través de la autorización firmada donde se obtuvo acceso directo a toda la información de la empresa de inicio hasta el fin de la tesis de investigación.

Respeto: Los datos e información fueron utilizados con respeto sin originar afectación a la empresa objeto de estudio, pues solo se analizó la información relevante para el cumplimiento de objetivos.

La autorización del uso de información y el uso de la identidad en los resultados de la investigación, se encuentran en el **Anexo 03**

IV. RESULTADOS

La información de esta investigación se basó en la variable auditoría operativa y la variable gestión de inventario, sustentada en argumentos y teorías científicas relacionadas con el tema, cuyos autores fueron principalmente la base, para la recolección de datos, tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la auditoría operativa en la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. y los objetivos específicos, Evaluar los controles internos y riesgos existentes en el área de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.- Chiclayo, Analizar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, Elaborar una propuesta de auditoría operativa para mejorar la gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, Identificar los factores de la auditoría operativa que inciden en la gestión de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.- Chiclayo. Para lograr estos objetivos específicos, se recolectó información a través del análisis documental, observación directa y la entrevista, que consistió en solicitar y recolectar toda la información documentaria a la empresa, utilizando técnicas y herramientas adecuadas que arrojaron los siguientes resultados. Este hallazgo ayudó a entender cómo incide la Auditoría Operativa en la Gestión de Inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. -Chiclayo, estos resultados obtenidos se encuentran en las tablas y figuras.

A continuación:

A. Los controles internos y riesgos existentes en el área de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo

Para este primer objetivo específico, con la primera variable Auditoría Operativa, se utilizó el instrumento del análisis documental, se realizó el procesamiento, codificación, ordenamiento y almacenamiento de datos, se utilizó el software Excel y Word 2019, flujogramas, las cuales ordenaron toda la información en tablas y figuras tanto para auditoría operativa como para gestión de inventario.

Resultados Del Análisis Documental

Para obtener datos a través de gráficos y flujogramas sobre la variable Independiente, se verificó la recolección de documentos internos administrativos del almacén, se analizó cada dimensión con sus respectivos indicadores que proporcionó la siguiente información:

Dimensión 01: Planificación

Indicador A: Planificar objetivos

Figura 1

Mapa conceptual del Manual de Organización y Funciones (M.O.F.)



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios cruz de Motupe

INTERPRETACIÓN: Figura 01, La empresa Cruz de Motupe cuenta con un M.O.F., desactualizado, y además la empresa no aplica correctamente cada función perjudicando los controles internos y aumentando los riesgos en cada proceso.

Tabla 1

Identificación del área del almacén.

IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA	
ÁREA	ALMACÉN
CARGO ESTRUCTURAL	ADMINISTRACIÓN Y/O CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
REQUISITOS	TENER CONOCIMIENTO EN KARDEX Y EXCEL INTERMEDIO
FUNCIÓN BÁSICA	
Es el responsable directo de almacén	
FUNCIÓN ESPECÍFICO	
Mantener los ambientes de almacén y los productos limpios.	
Recibir y revisar que los productos lleguen correctamente embalados	
Comunicarse constantemente con tienda y consultorio para saber cuáles son sus necesidades y/o requerimientos.	
Revisar constantemente la existencia de mercadería, los productos por vencer.	
Embalar todos los pedidos solicitados.	
En casos en los que sea necesario deberá hacer guías de remisión, facturas, boletas y/o cualquier documento.	
Los días que tenemos falta de personal en consultorio irá a cubrir el turno especificado.	
Si hay algún requerimiento urgente de algún producto específico en tienda y/o consultorio y si la condición lo permite será el indicado para el procedimiento de entrega.	
Informar y coordinar con las áreas relacionadas sobre salida e ingreso de mercadería.	

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Interpretación: La tabla 1, evidencia la documentación del cumplimiento de objetivos en el área de almacén, donde por observación directa, se evidencian incumplimientos de actividades por los encargados, pues desconocen el Kardex y no dominan en demasía al Excel intermedio, esto les dificulta el poder llevar un correcto control interno generando riesgos dentro del área y para la empresa. La Empresa Cruz de Motupe cuenta con un M.O.F. desactualizado, y además la

empresa no aplica correctamente cada función perjudicando los controles internos y aumentando los riesgos de pérdida de mercadería.

Tabla 2

Identificación del área de ventas.

IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA	
ÁREA	VENTAS
CARGO ESTRUCTURAL	ADMINISTRACIÓN Y/O CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
REQUISITOS	TENER BUEN TRATO EN ATENCIÓN AL PÚBLICO (EXCEL REGISTRO VENTAS Y COBRANZAS)
FUNCIÓN	
BÁSICA	
Es el responsable directo de ventas	
FUNCIÓN ESPECÍFICO	
Debe pasar sus pedidos indicando correctamente nombre, condición, presentación y si es posible precios.	
Realizar facturas, guías y/o cualquier documento debe hacerlo correctamente a fin de no anularlos y hacer doble trabajo.	
En caso de un cliente nuevo, coordinar con oficina para los datos de la facturación o emisión de cualquier documento.	
Coordinar con los clientes el modo de envío, el transporte y especificar que los productos viajan por cuenta propia del cliente.	
Tener reporte de cobranzas actualizado.	
Presentar reporte de cobranzas todos los lunes de cada semana. Las cobranzas son responsabilidad estrictamente del vendedor	
Ofrecer todos los productos de las diferentes líneas que tenemos, promociones y/o bonificaciones que se tengan al momento de la venta.	
Informar y coordinar con las áreas relacionadas sobre salida e ingreso de mercadería.	

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Interpretación: En la tabla 02, también se menciona la documentación de ventas, dónde se observa las funciones detalladas a cargo del Gerente General, el cual por observación, se muestran algunas deficiencias en el trato al público, asimismo, se realiza el llenado del reporte de ventas por mes, con una ineficiencia que al llenar dicho reporte los productos no están detallados de la misma forma, ocasionando un desorden y a la vez dificultando realizar un correcto análisis de la

información en la toma de decisiones, dejando expuesto al control interno y al registro de riesgos que podrían ocasionar pérdidas en la empresa.

Tabla 3

Identificación del área de despacho.

IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA	
ÁREA	DESPACHO
CARGO ESTRUCTURAL	ADMINISTRACIÓN Y/O CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
REQUISITOS	TENER CONOCIMIENTO EN KARDEX Y EXCEL INTERMEDIO
FUNCIÓN BÁSICA	
Recepción de productos que llegan y reportar las condiciones en las que llega la mercadería.	
FUNCIÓN ESPECÍFICO	
Confirmar la existencia de los productos solicitados en los diferentes pedidos para su posterior facturación y envío.	
Es responsabilidad de almacén el embalado de los productos, más no el deterioro durante el transporte.	
Es responsabilidad de almacén el olvido de envío o envío de más de cualquier producto, por lo tanto, asumirá el flete de envío posterior de la faltante previa coordinación con el cliente.	
Cubrir el requerimiento de los establecimientos, según como lo soliciten y de acuerdo al stock de almacén.	
Informar y coordinar con las áreas relacionadas sobre salida e ingreso de mercadería.	

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Interpretación: En la tabla 03 también se menciona la documentación del área de despacho, dónde observa las funciones detalladas a cargo del administrador, el cual, por el análisis documental, se muestra algunas deficiencias en conocimiento en Kardex y Excel, no permitiendo un registro correcto de existencias, ni documentación apropiada.

Tabla 4

Identificación del área de compras.

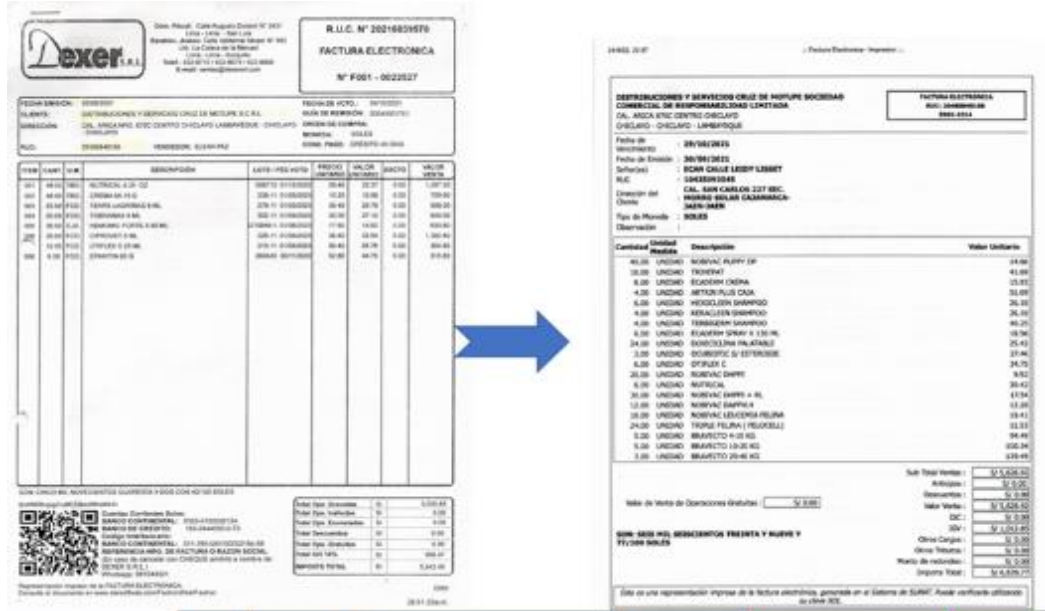
IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA	
ÁREA	COMPRAS
CARGO ESTRUCTURAL	ADMINISTRACIÓN Y/O CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
REQUISITOS	BUEN TRATO CON PROVEEDORES COMERCIALES (EXCEL REGISTRO COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR)
FUNCIÓN BÁSICA	
Es el responsable directo de compra	
FUNCIÓN ESPECÍFICO	
Debe pasar sus pedidos indicando correctamente RUC, descripción del producto, cantidad. Revisar facturas, guías y/o cualquier documento debe hacerlo correctamente. En caso de un proveedor nuevo, coordinar todos los documentos que requiera. Coordinar con el proveedor el modo de envío, el transporte y especificar que la mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador Informar las cuentas por pagar con proveedor actualizados Solicitar lista de precios actualizados a los proveedores según contrato Informa y coordinar con las áreas relacionadas sobre salida e ingreso de mercadería	

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Interpretación: En la tabla 04 también se menciona la documentación en el área de compras, dónde observa las funciones detalladas a cargo del administrador y contador, el cual por observación muestra algunas deficiencias en el buen trato con los proveedores, dejando carencias en el registro de compras y cuentas por pagar, reflejando el mal control interno.

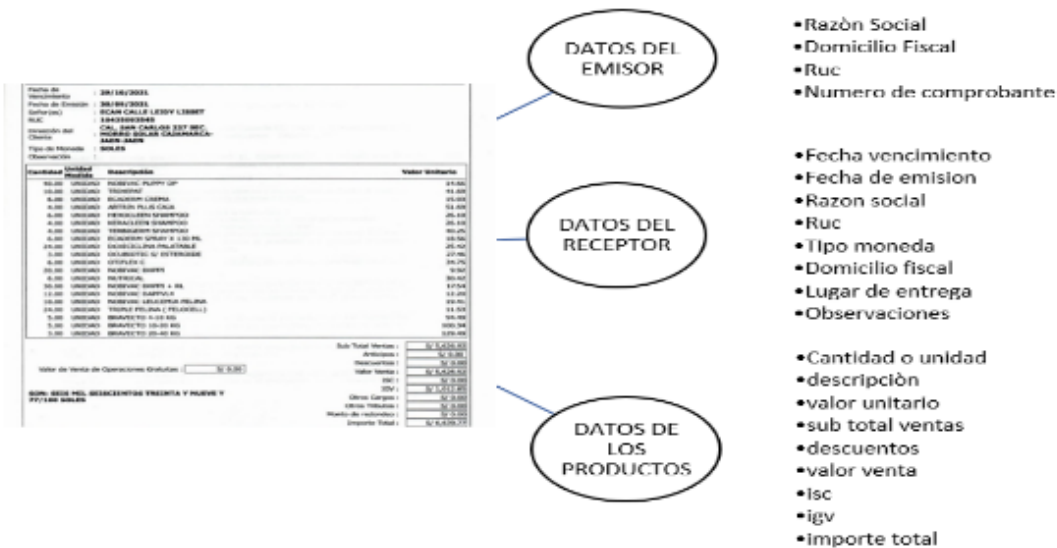
Indicador B: Estudios previos del control de proceso operativo.

Figura 2
Factura compra y venta



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Figura 3
Partes de la factura



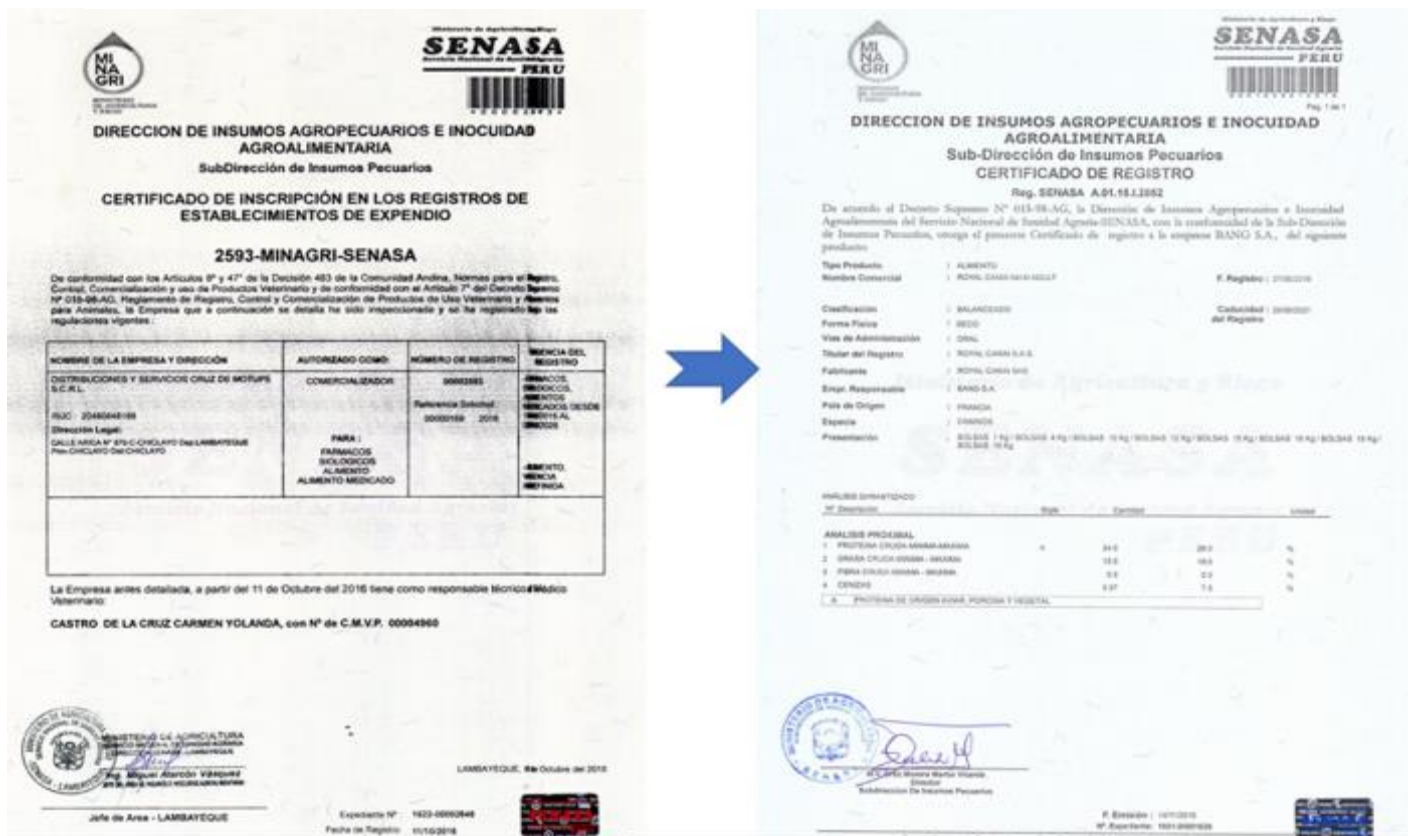
Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: Figura 02 y 03, Mediante el análisis de la documentación de los comprobantes de pagos (factura de compras y ventas) vemos reflejado a través

de la imagen que la Empresa Cruz De Motupe, si cuenta con dicha documentación que acreditan que si cumplen con los requisitos que exige SUNAT.

Indicador C: Evaluación del sistema de control.

Figura 4
"SENASA"



Fuente: Empresa Distributions and Services Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 04, Se observa que la empresa si cuenta con el certificado de inscripción de sus productos ante SENASA, indicando que puede comercializar productos que están debidamente inscritos en los registros del control y comercialización y uso de productos veterinarios garantizando siempre los productos de buena procedencia del mismo modo vemos reflejado que los proveedores también cuentan con dicho registro de sus productos veterinarios

Indicador D: Diseño del procedimiento de planificación de auditoría.

La empresa Cruz de Motupe S.C.R.L., no cuenta con este tipo de documentación, debido a que hasta la fecha no se realizó ninguna auditoría

operativa dentro de la misma, llegando así a aumentar riesgos en los diferentes controles de la planificación.

Dimensión 02: Ejecución

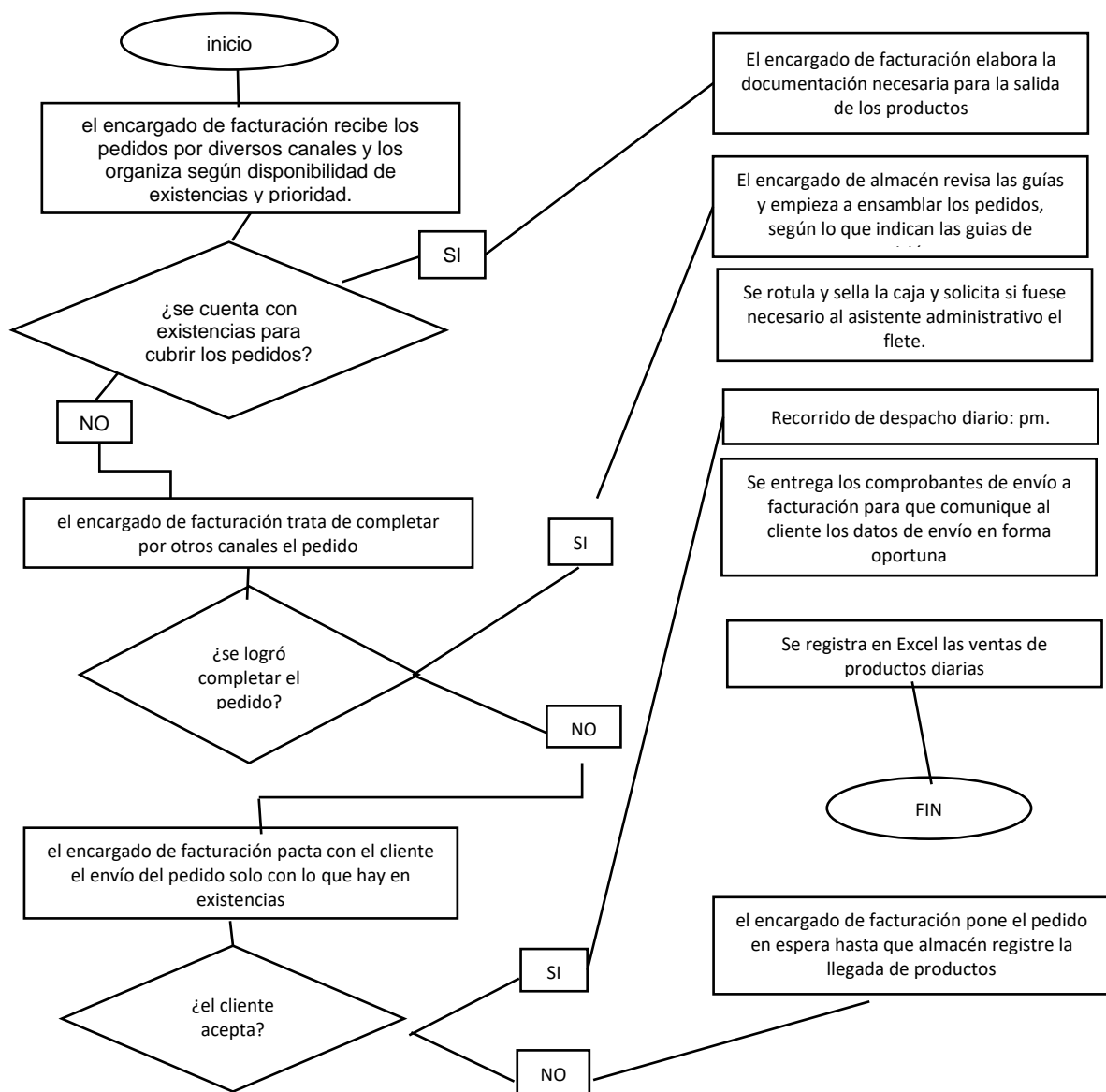
Indicador A: Documentación de los programas de auditoría realizadas.

La empresa “Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.”, no cuenta con programas de auditoría, debido al desconocimiento y mala gestión administrativa.

Indicador B: Evaluación del manual y reglamento de control interno de la Empresa Cruz de Motupe

Figura 5

Manual de procedimientos de entradas y salidas.



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 05, La empresa Cruz de Motupe, si cuenta con ese manual de procedimiento de control interno con respecto al área de almacén, sin embargo el Gerente General, no las aplica de forma eficiente en su gestión, debido a que no se logra capacitar al personal, incrementando las deficiencias en cuanto al control interno y riegos existentes dentro del área del almacén, ocasionando tener stock de mercaderías vencida, pérdida de productos entre otros, perjudicando directamente a la empresa en sí.

Dimensión 03: Comunicación de resultados

Indicador A: Riesgos

Figura 6

Documentación de ventas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	N FACTURA	FECHA	CODIGO PRODUCTO	CAN	P.UNIT.S/K	TOTAL S/K	IGV	TOTAL C/K	TII	PROVEEDO	VENDEDOR	CIUDAD
0	E001-1688	14/01/2021	NOBIVAC DHPP1	20	S/. 13.31	S/. 266.20	S/. 47.92	S/. 314.12	F	VETER PERU	CARMEN	JAEN
1	E001-1688	14/01/2021	NOBIVAC DHPP1	10	S/. 17.54	S/. 175.40	S/. 31.57	S/. 206.97	F	VETER PERU	CARMEN	JAEN
2	E001-1688	14/01/2021	NOBIVAC PUPPY DP	20	S/. 14.66	S/. 293.20	S/. 52.78	S/. 345.98	F	VETER PERU	CARMEN	JAEN
3	E001-1688	14/01/2021	NOBIVAC DHPP1	30	S/. 9.92	S/. 297.60	S/. 53.57	S/. 351.17	F	VETER PERU	CARMEN	JAEN
9	E001-1703	20/01/2021	NOBIVAC DHPP1	20	S/. 9.92	S/. 198.40	S/. 35.71	S/. 234.11	F	VETER PERU	CARMEN	PIURA
9	E001-1711	28/01/2021	NOBIVAC DHPP1	10	S/. 9.92	S/. 99.20	S/. 17.86	S/. 117.06	F	VETER PERU	CARMEN	PIURA
0	E001-1711	28/01/2021	NOBIVAC DHPP1	5	S/. 17.54	S/. 87.70	S/. 15.79	S/. 103.49	F	VETER PERU	CARMEN	PIURA
22		5/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	3	S/. 16.00			S/. 48.00			TIENDA	CHICLAYO
24		12/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 11.70			S/. 11.70			TIENDA	CHICLAYO
25	F01-1689	14/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	10	S/. 11.70			S/. 117.00			TIENDA	CHICLAYO
33		19/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	4	S/. 11.70			S/. 46.80			TIENDA	CHICLAYO
27		21/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	4	S/. 11.70			S/. 46.80			TIENDA	CHICLAYO
72		22/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 11.70			S/. 11.70			TIENDA	CHICLAYO
48		25/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 11.70			S/. 11.70			TIENDA	CHICLAYO
57		25/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	3	S/. 11.70			S/. 35.10			TIENDA	CHICLAYO
97		26/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	2	S/. 11.70			S/. 23.40			TIENDA	CHICLAYO
00		26/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 11.70			S/. 11.70			TIENDA	CHICLAYO
32	NP-04	27/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	10	S/. 11.70			S/. 117.00			TIENDA	CHICLAYO
33	NP-04	27/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 11.70			S/. 11.70			TIENDA	CHICLAYO
34	NP-04	27/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	1	S/. 16.00			S/. 16.00			TIENDA	CHICLAYO
42	NP-09	27/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	6	S/. 11.70			S/. 70.20			TIENDA	CHICLAYO
43	NP-10	27/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	5	S/. 11.70			S/. 58.50			TIENDA	CHICLAYO
85	EB01-1564	28/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	2	S/. 20.70			S/. 41.40			TIENDA	CHICLAYO
27	NP-33	29/01/2021	VACUNA NOBIBAC DHPP1	2	S/. 11.70			S/. 23.40			TIENDA	CHICLAYO
96		2/01/2021	NOBIVAC DHPP1	1	S/. 50.00			S/. 50.00			CONSULTOR	CHICLAYO
01		4/01/2021	NOBIVAC PUPPY DP	2	S/. 35.00			S/. 70.00			CONSULTOR	CHICLAYO

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 06, La empresa proporcionó los reportes llenados de ventas 2021, dónde se analizó cada celda y hallándose muchas incoherencias en el llenado del reporte de las ventas, este hallazgo permitió conocer que en su gran mayoría los productos están escritos de muchas formas, dificultando aún más el correcto filtro de datos, del mismo modo se refleja que cada producto está incompleto por su laboratorio, fecha de facturación, tipo de pago, proveedores; permitiendo no realizar el cruce de información de los productos de mayor rotación

y que producto de laboratorio rotó menos, en la cual no permite llevar un correcto control interno de almacén, llegando a no contar con información detallada en el momento oportuno, logrando aumentar los riesgos que el gerente toma con respecto a la comunicación y el análisis de los reportes de ventas.

Indicador B: Informe

Figura 7

Documentación de compras

REGISTRO DE COMPRAS 2021 CRUZ DE MOTUPE SCRL									
PROVEEDOR	RUC	FACTURA	F. EMISION	F. VCTO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CANT	P.UNIT	TOTAL	TOTAL
BIOETIS SAC	20555507861	FL03-628	5/01/2021	6/03/2021	DEFENSOR 3	50	S/. 9.52	S/. 476.10	
BIOETIS SAC	20555507861	FL03-628	5/01/2021	6/03/2021	IMRAB 3	50	S/. 7.01	S/. 350.55	S/. 826.65
DEXER SRL	20216839570	F001-17103	6/01/2021	20/02/2021	OTIFLEX C 25 ML	26	S/. 26.58	S/. 691.20	
DEXER SRL	20216839570	F001-17103	6/01/2021	20/02/2021	TONICO TOTAL DOG X 80 G	52	S/. 17.72	S/. 921.60	
DEXER SRL	20216839570	F001-17103	6/01/2021	20/02/2021	HEMOMIC FORTE 60 ML	52	S/. 16.25	S/. 844.80	S/. 2,457.60
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	MAYOR 10	3	S/. 184.00	S/. 552.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	ANTIBIOTICO BUCAL X 20 COMP	12	S/. 67.00	S/. 804.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	SOSTEN CG X 80 COMP	2	S/. 175.00	S/. 350.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	OTOFLOGIN X 30 COMP	12	S/. 52.00	S/. 624.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	PROPANTELINA X 80 COMP	1	S/. 71.00	S/. 71.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	LEVOTIROXINA X 100 COMP	1	S/. 137.00	S/. 137.00	
MEDERI	20503627281	F002-4791	6/01/2021	6/02/2021	NEUMOFLOGIN X 16 COMP	12	S/. 48.00	S/. 576.00	S/. 3,114.00
ANIMASCOTAS EIRL	20482510052	F001-1208	6/01/2021	6/01/2021	ENROPRO 100 ML	3	S/. 32.00	S/. 96.00	
ANIMASCOTAS EIRL	20482510052	F001-1208	6/01/2021	6/01/2021	FINESTROL X 5 ML	2	S/. 10.00	S/. 20.00	
ANIMASCOTAS EIRL	20482510052	F001-1208	6/01/2021	6/01/2021	HEPATIN X 250 ML	4	S/. 105.00	S/. 420.00	
ANIMASCOTAS EIRL	20482510052	F001-1208	6/01/2021	6/01/2021	MIDAPET INYECTABLE X 50 ML	4	S/. 13.00	S/. 52.00	
ANIMASCOTAS EIRL	20482510052	F001-1208	6/01/2021	6/01/2021	CEFAVET 100 ML	1	S/. 73.00	S/. 73.00	S/. 661.00
MULTIVET SRL	20110169109	F001-23903	7/01/2021	6/02/2021	ARTRIN X 30 COMP	20	S/. 21.81	S/. 436.27	
MULTIVET SRL	20110169109	F001-23903	7/01/2021	6/02/2021	DERMOMAX X 15 G	24	S/. 10.17	S/. 244.07	
MULTIVET SRL	20110169109	F001-23903	7/01/2021	6/02/2021	LAXAVET X 40 G	48	S/. 10.17	S/. 488.14	
MULTIVET SRL	20110169109	F001-23903	7/01/2021	6/02/2021	POWER ULTRA 5-10 KG	60	S/. 8.14	S/. 488.14	
MULTIVET SRL	20110169109	F001-23903	7/01/2021	6/02/2021	POWER ULTRA 11-20 KG	24	S/. 9.15	S/. 219.66	

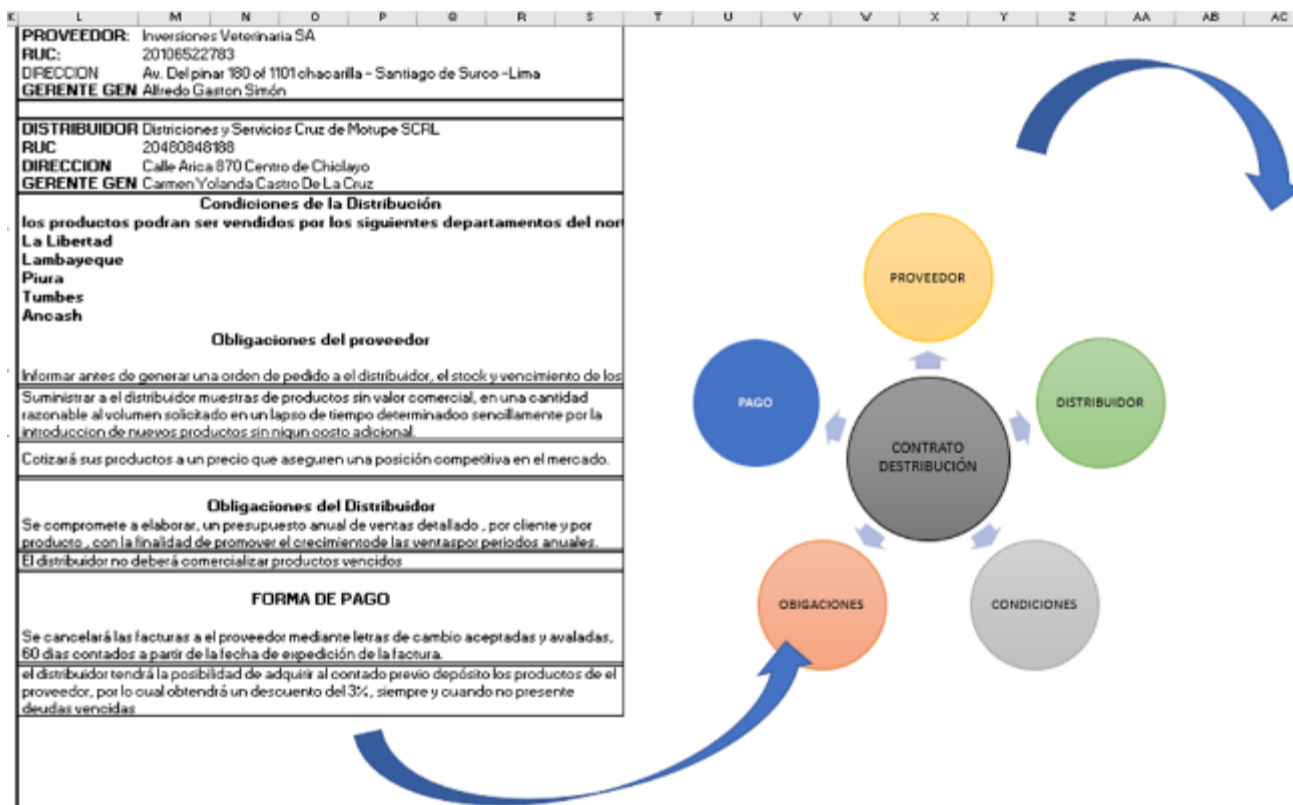
Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 07, La empresa proporcionó los reportes llenados de compras 2021, dónde se analizó cada celda y hallándose mucha ineficiencia, se pudo observar que no realizan el correcto llenado del reporte de compras, omitiendo las caducidades de cada producto, omitiendo las bonificaciones obtenidas por el proveedor, se verificó que no codifican y agrupan los productos de acuerdo a su categorización, esta deficiencia no permite llevar el control interno de las entradas por producto, llevando al desorden y muchas veces llegando a perder mercadería debido a la falta de control y fecha de vencimiento; este hallazgo confirmó que la empresa carece de un Kardex, y que la persona responsable no se encuentra

capacitada, perjudicando directamente al área de almacén, una vez más se confirma la ineficiencia de la gestión del Gerente General por falta de orientación, llegando a aumentar riesgos existentes dentro de la empresa.

Figura 8

Documentación de nuevos productos (contrato de distribución).



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

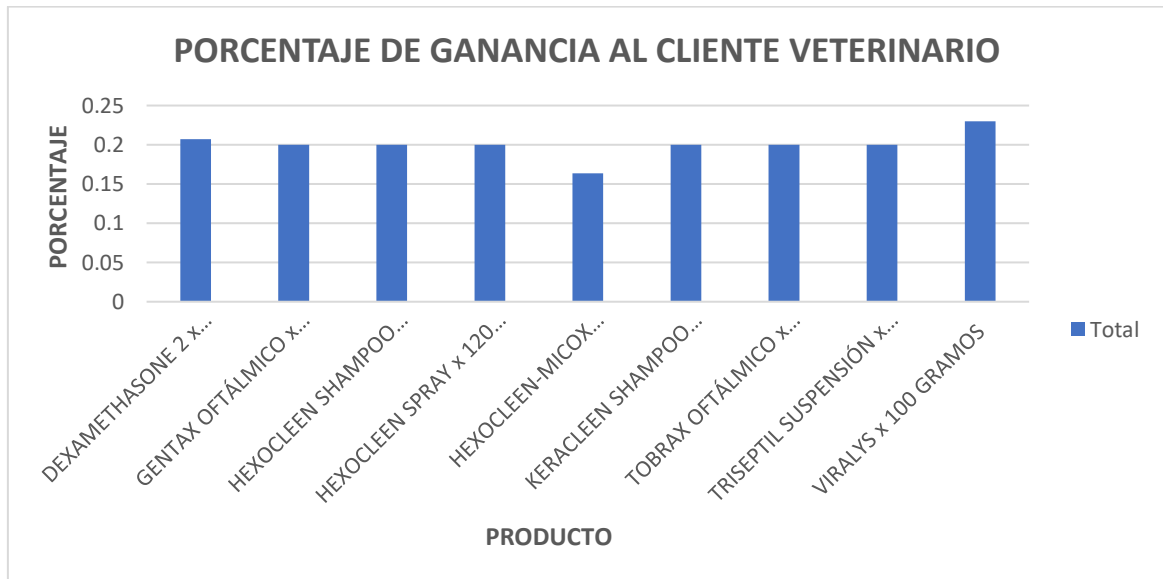
Interpretación: Figura 08, En este análisis, se refleja que la empresa cuenta con acuerdos y convenios comerciales privadas, dónde especifican las políticas comerciales entre distribuidor y proveedor, detallando cláusulas como: poder distribuir todo el norte del Perú y obteniendo beneficios y exclusividad en diferentes productos, analizando los contratos internos de la empresa, se verificó que utilizan como estrategia las campañas publicitarias, dónde tanto proveedor y distribuidor se benefician.

Dimensión 04: Seguimiento

Indicador A Y B: Verificar y Evaluación

Figura 9

Evaluación de precios y costos de los productos.

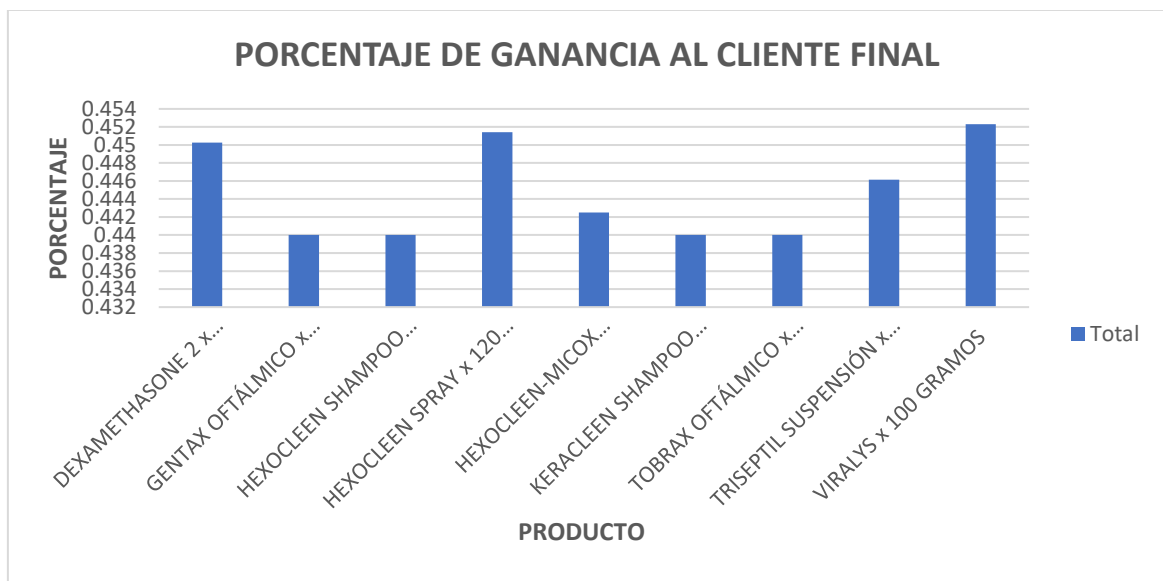


Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Interpretación: Figura 09, la empresa, posee un margen de ganancia con respecto al cliente veterinario un 20 % de sus ganancias, este hallazgo permitió demostrar que la empresa en su distribución de sus productos, mediante acuerdos comerciales brinda un precio especial al cliente veterinario, para beneficiarse mutuamente con el fin de rotar la mercadería, pero con una menor ganancia.

Figura 10

Porcentaje de ganancia al cliente final.



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: En la Figura 10 la empresa, posee un margen de ganancia al cliente final un 40 % y cliente veterinario un 20%, este análisis demuestra que la mayor ganancia de los productos se da al momento de vender al cliente final, sin embargo, la empresa es consciente que tiene mayor rotación y por ende dinero solvente con las ventas al cliente veterinario debido a la distribución directa de productos que posee y debe abastecer las zonas que requieran de productos veterinarios, en cambio con el cliente final su rentabilidad es mayor pero su solvencia es lenta.

B. La gestión de inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo

Para este segundo objetivo específico, con la segunda variable Gestión de Inventario, se utilizó el instrumento de la guía documental y guía de entrevista, para la recolección de estos instrumentos se realizó el procesamiento, codificación, ordenamiento y almacenamiento de datos que se utilizó el software Excel y Word 2019, flujogramas, las cuales ordenaron toda la información en tablas y figuras tanto para auditoria operativa como para gestión de inventario.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

Para obtener datos a través de gráficos y flujogramas sobre la variable Gestión de Inventario, se realizó la recolección de documentos internos administrativos del área de almacén, se analizó cada dimensión con sus respectivos indicadores que proporcionó la siguiente información:

Dimensión 01: Planificación

Indicador A: Definir las metas compras y ventas

Figura 11

Documentación de las compras y ventas de productos.

<h2>Documentación Empresa" Cruz de Motupe SCRL"</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> •Requerimiento •Orden de compra •Medio de pago •Factura/proveedor •Guias de remisión-remitente •Guia de transportista 	<ul style="list-style-type: none"> •Cotización •Medio de cobro •Guias de remisión •Guia de transportista

Fuente: Documentos de la empresa Cruz de Motupe S.C.R.L.

Tabla 5

Documentación de compras y ventas.

DOCUMENTACIÓN DE COMPRAS			
DOCUMENTACIÓN	CUENTA	NO CUENTA	OBSERVACIÓN
Requerimiento		x	La empresa no cuenta con documentación formal de requerimiento, la cual se realiza a través de llamadas, WhatsApp y correos.
Orden de compra		x	La empresa no cuenta con la documentación formal de la orden de compra, por la cual confirma la compra a través de previo depósito, llamada, WhatsApp y correos.
Medio de pago	x		La empresa utiliza las transferencias Vía BCP, dando la conformidad del pedido.
Factura/Proveedor	x		El proveedor emite correctamente toda la documentación legal que acreditan el bienestar de sus productos (facturas, guias de remisión y guias del transportista, entre otros)
Guias de Remisión - remitente	x		
Guia del transportista	x		
DOCUMENTACIÓN DE VENTA			
DOCUMENTACIÓN	CUENTA	NO CUENTA	OBSERVACIÓN
cotización		x	La empresa no cuenta con documentación formal de cotización, pero se realiza a través WhatsApp.

Medio de cobro	x	la empresa realiza sus cobros generalmente al contado
Guías de Remisión - remitente	x	El proveedor emite correctamente toda la documentación legal que acreditan el bienestar de sus productos (facturas, guías de remisión y guías del transportista, entre otros)
Guía del transportista	x	

Fuente: Documentos de la empresa Cruz de Motupe S.C.R.L.

Interpretación: Tabla 5, Refleja que la empresa Cruz de Motupe, en su planificación de llevar un buen proceso de compras y ventas, omite el formato de la documentación formal de requerimiento, lo realiza mediante llamadas, WhatsApp y correos, del mismo modo omite la documentación formal de la orden de compra, por la cual el gerente general confirma la compra a través de previo depósito o WhatsApp; de la misma forma la empresa no realiza formalmente la cotización a sus clientes, lo hace por medio de la aplicación WhatsApp , generando una deficiencia en la gestión de planificación con respecto a la documentación formal, afectando directamente al proceso de actividades del área de almacén.

Indicador B: Trazar objetivos de categorización de inventarios.

Documentación de inventarios por categorías de productos.

En la empresa Cruz De Motupe, no se lleva a cabo el proceso de la categorización de sus productos, debido a la falta de gestión que no se realiza dentro de la misma, por ello se encontró un almacén totalmente desordenado, dónde no existe el libro Kardex, dónde los llenados de los reportes compras y ventas son ineficientes con poca información que dificulta el correcto análisis por categoría, ya que los productos no están rotulados y no poseen códigos, dificultando agrupar, ordenar y clasificar los productos del almacén, por ello se refleja que en la gestión de la planificación del inventario, no le dan la importancia de obtener datos exactos que ayuden a ordenar y clasificar de forma eficiente cada producto que ingresa al almacén.

Indicador C: Estrategias de compras y ventas.

Figura 12

Documentación de estrategias de compra y venta.



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

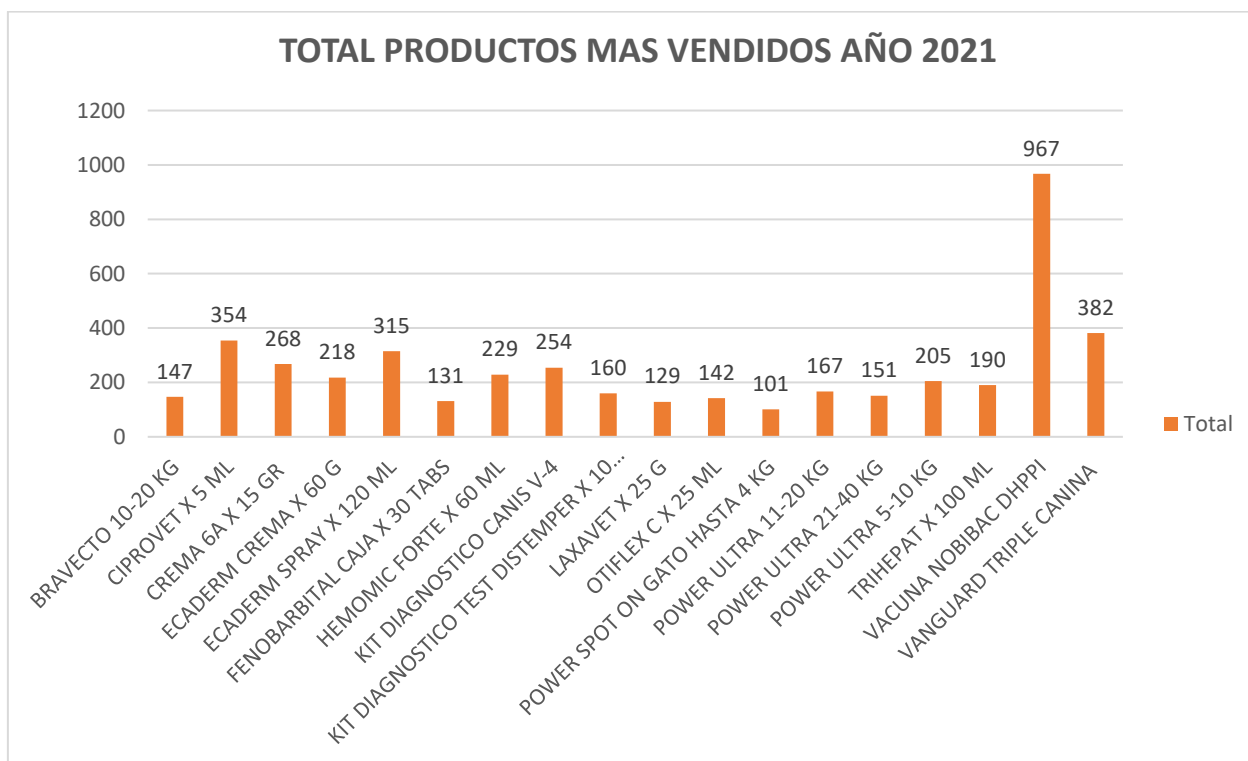
Interpretación: Figura 12, En este análisis de las estrategias, se ve reflejado que la empresa está empezando impulsar estrategias comerciales para dar a conocer sus productos que ofrecen, del mismo modo la empresa realiza promociones cada cierto tiempo para lograr disminuir mercadería de pronto vencimiento.

Dimensión 02: Organización

Indicador A: Estructura de inventario

Figura 13

Documentación de rotación de productos.



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 13, La empresa Cruz de Motupe, brindó sus reportes de ventas en Excel en la cual se procedió a ordenar para luego analizar a través de figuras toda la información, dónde se clasificó 18 productos más vendidos en el año 2021, teniendo como mayor rotación a las vacunas Nobivac DHPPI, dando como resultado 967 vacunas con mayor rotación, se analizó que los 18 productos que más rotación tuvieron, son productos que la empresa tiene distribución directa, este hallazgo permite conocer que los productos con mayor rotación generan una mayor ganancia para la empresa, permitiendo clasificar, ordenar y almacenar los productos utilizando el método del análisis ABC; ubicándolos en la sección " A " (mayor rotación), cabe resaltar que este análisis, la empresa no lo realiza debido a la ineficiencia de la organización en la gestión de inventario, también se diagnosticó que la empresa no cuenta con una estructura y un sistema para simplificar dicha información.

Figura 14

Documentación de rotación de productos.



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 14, La empresa Cruz de Motupe, brindó sus reportes de ventas en Excel en la cual se procedió a ordenar para luego analizar a través de gráficos toda la información, dónde se clasificó 18 productos menos vendidos en el año 2021, teniendo como menor rotación a estos productos Brith Hepático , Cambo , PD Canine k/d y Ricocat gatito, se analizó que los 18 productos que menos rotación tuvieron, son productos que la empresa no impulsó y que la competencia lo tiene a menor precio, este hallazgo refleja que la empresa para cerrar un pedido acude a obtener productos que no tiene distribución directa para concretar la venta, llegando a clasificar, ordenar y almacenar los productos con menor rotación al método del análisis ABC; ubicándolos en la sección " c " (menor rotación), cabe resaltar que este análisis, la empresa no lo realiza debido a la ineficiencia de la organización en la gestión de inventario, se diagnosticó que la empresa no cuenta con una estructura y un sistema para simplificar dicha información.

Indicador B: Estructuras sistemáticas en control de inventarios Y Estructura humana

Figura 15

Flujograma de compra.

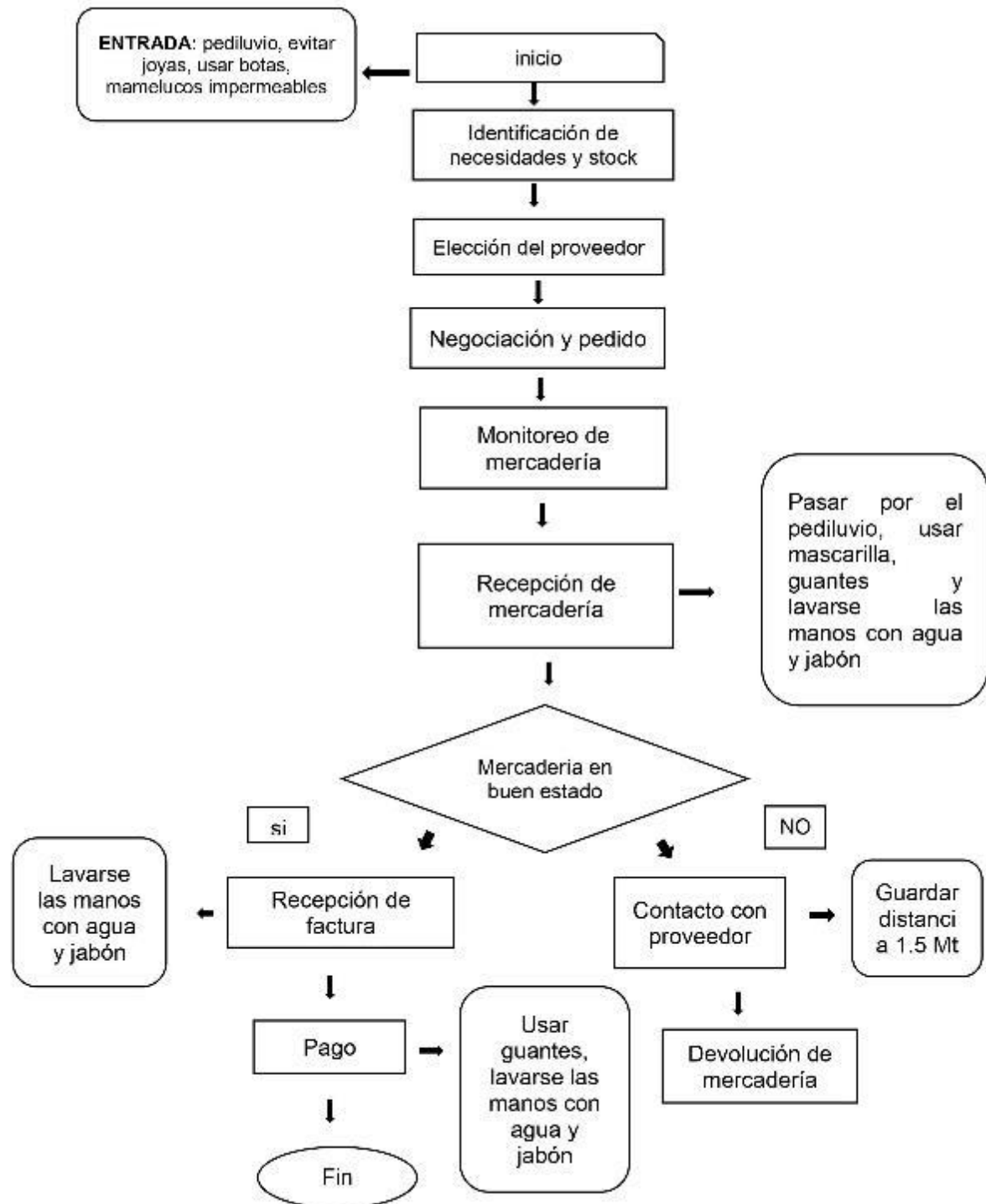


Figura 16
Flujograma de inventario.

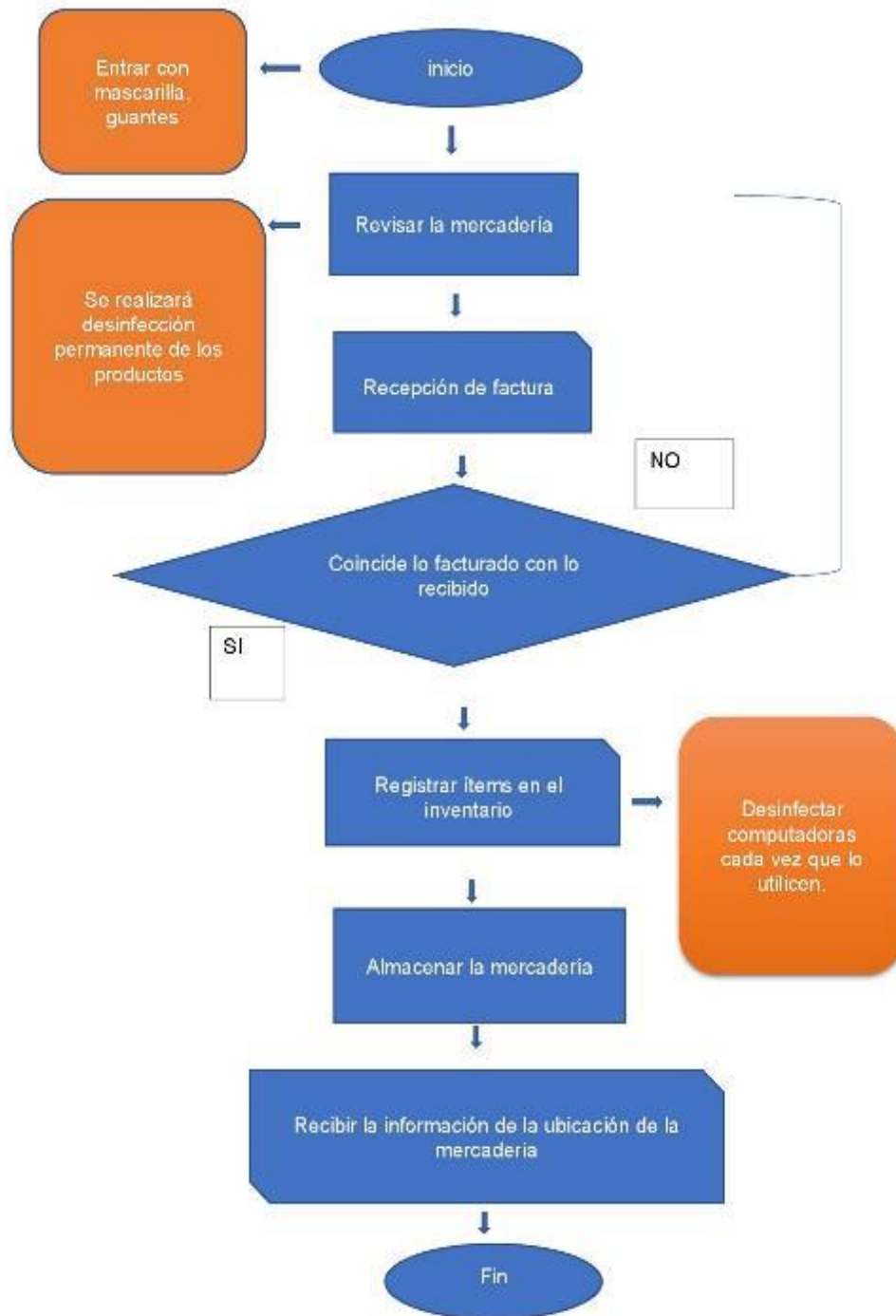


Figura 17
Flujograma de facturación.

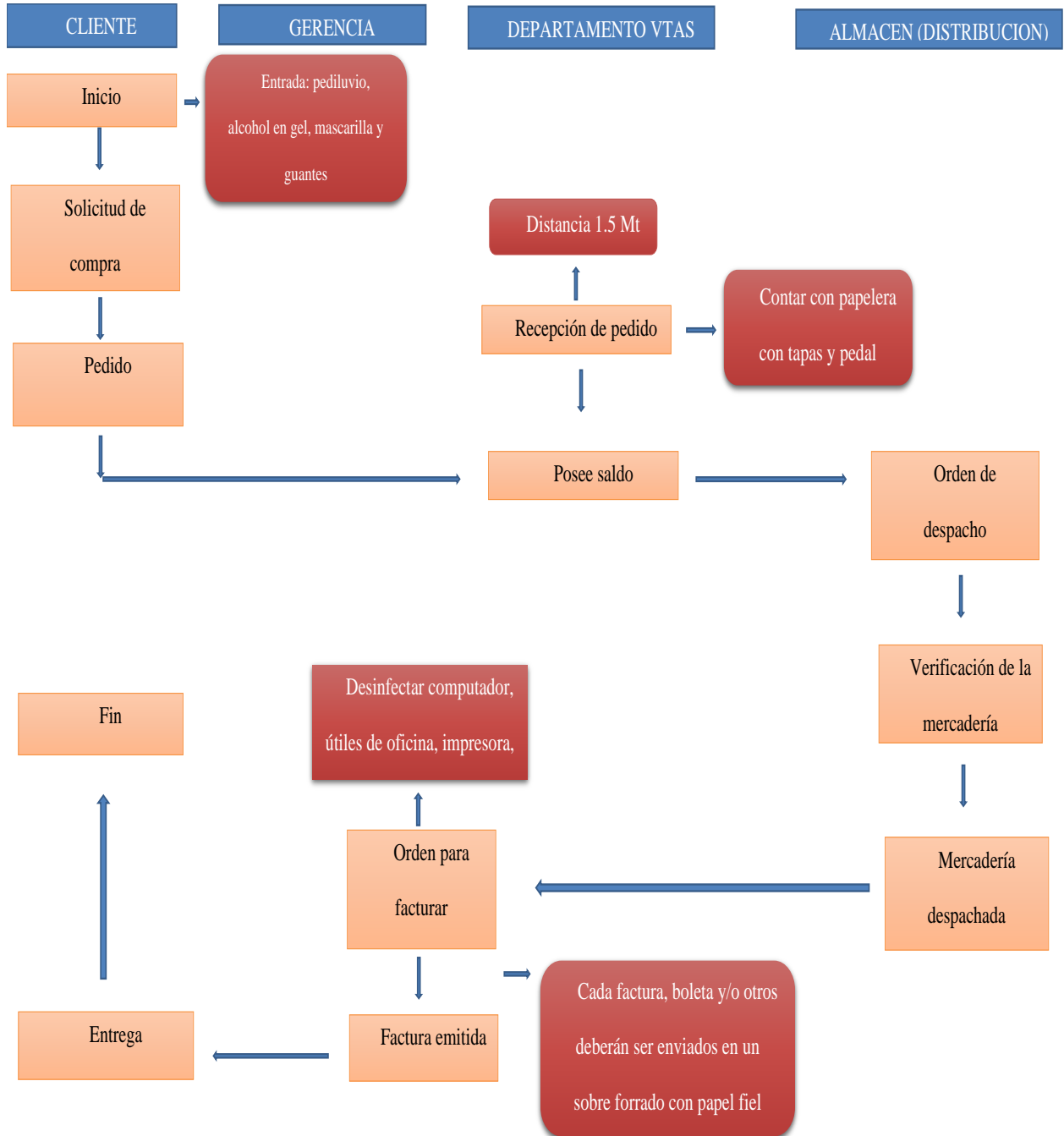
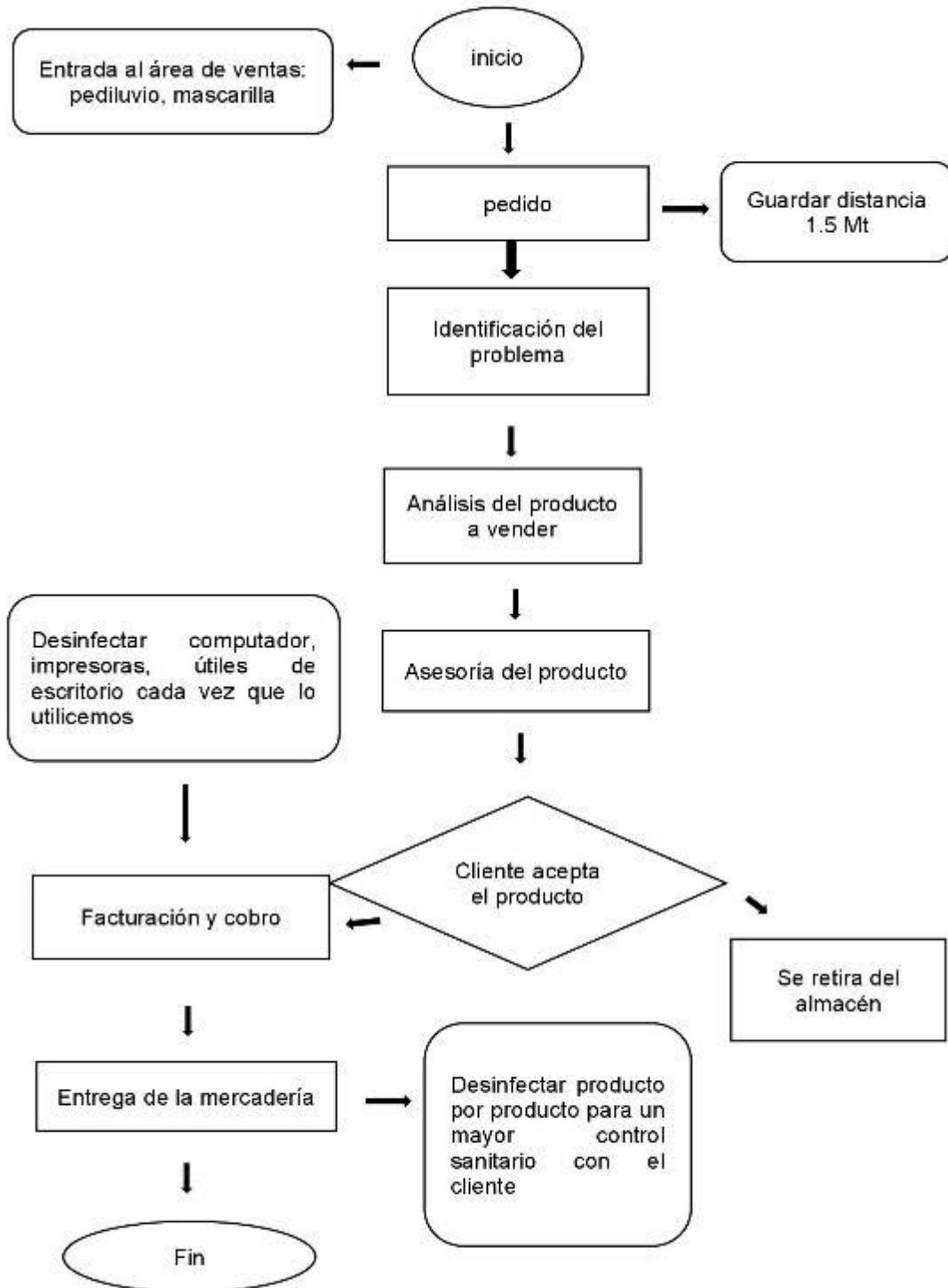


Figura 18

Flujograma de ventas.



Interpretación: Figura 15,16,17 y 18. De acuerdo a la recopilación de toda la información en cuanto a la documentación de las funciones del personal, se vio reflejado que no cuentan con una adecuada organización de cada proceso de sus actividades, en este hallazgo vemos reflejado la falta de gestión en la empresa, dónde no le dan la suma importancia de las funciones del personal del área donde ocurre cada actividad especialmente en el área de almacén, por ello existe gran cantidad de productos vencidos, pérdidas de mercadería, colaboradores no capacitados que desarrollan sus actividades de forma empírica o en base a su experiencia

Dimensión 03: Dirección

Indicador A: Ejecución de las estrategias trazadas.

Figura 19

Registro de compras 2021

FORMATO 8.1 - REGISTRO DE COMPRAS																		
PERIODO : 2021																		
RUC : 20480848188																		
RAZON SOCIAL : DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE S.C.R.L.																		
EXPRESADO EN : MONEDA NACIONAL																		
NÚMERO CORRELATIVO DEL REGISTRO CODIGO UNICO DE LA OPERACION	FECHA DE EMISION DE COMPROMISANTE DE PAGO O DOCUMENTO	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO			INFORMACION DEL PROVEEDOR			ADQUISICIONES GRAVADAS DESTINADAS A OPERACIONES GRAVADAS Y/O EXPORTACION		VALOR DE LAS ADQUISICIONES NO GRAVADAS	IMPORTE TOTAL	TIPO DE CAMBIO	REFERENCIA D COMPROBANTE O DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA					
		TP	SER.	NUMERO	DOC. IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACION O RAZON SOCIAL		BASE IMPONIBLE	IGV				FECHA	TP	SER.	NUMERO		
211	070005	06/07/21	01	FO08	57618	6	20100617332	RINTI S.A.	60.92	10.97	0.00	71.89	3.919	//				
311	070006	08/07/21	01	FO02	30101	6	20106522783	INVERSIONES VETERINARIAS S.A.	4,395.23	791.14	0.00	5,186.37	3.959	//				
411	070007	09/07/21	01	FO14	35700	6	20600876211	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.	66.10	11.90	0.00	78.00	3.971	//				
511	070008	09/07/21	01	FO01	7987	6	20555507861	BIOETIS S.A.C.	2,141.44	385.46	0.00	2,526.90	3.971	//				
611	070009	13/07/21	01	FO08	58153	6	20100617332	RINTI S.A.	296.91	53.44	0.00	350.35	3.960	//				
711	070010	13/07/21	01	FO01	21779	6	20216839570	DEKER S.R.L.	3,026.44	544.76	0.00	3,571.20	3.960	//				
811	070014	16/07/21	01	FO01	73271	6	20427643612	HALLMARK S.A.	606.24	109.12	0.00	715.36	3.961	//				
911	070015	19/07/21	01	FO02	30416	6	20106522783	INVERSIONES VETERINARIAS S.A.	2,102.04	378.37	0.00	2,480.41	3.913	//				
011	070016	20/07/21	01	FO08	58444	6	20100617332	RINTI S.A.	415.32	74.76	0.00	490.08	3.939	//				
111	070017	20/07/21	01	FO14	38427	6	20600876211	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.	22.37	4.03	0.00	26.40	3.939	//				
211	070018	21/07/21	01	FO03	1398	6	20555507861	BIOETIS S.A.C.	1,840.00	331.20	0.00	2,171.20	3.956	//				
311	070019	22/07/21	01	FO14	36601	6	20600876211	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.	10.17	1.83	0.00	12.00	3.954	//				
411	070020	22/07/21	01	FO01	5314	6	20514781002	PROVETSUR SOCIEDAD ANONIMA CER	775.88	139.62	0.00	915.30	3.954	//				
511	070021	22/07/21	01	FO01	28764	6	20110169109	MULTIVET S.R.L.	3,042.85	547.71	0.00	3,590.56	3.954	//				
611	070022	23/07/21	01	FO01	186341	6	20398018410	EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN	12.71	2.29	0.00	15.00	3.944	//				
711	070023	26/07/21	01	FO01	73996	6	20427643612	HALLMARK S.A.	1,883.76	339.08	0.00	2,222.84	3.929	//				
811	070024	27/07/21	01	FO01	123782	6	20600876211	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.	21.02	3.78	0.00	24.80	3.915	//				
TOTAL GENERAL									29,806.32	5,365.15	0.01	35,171.48						

Fuente: Registro de compras del año 2021 de la empresa.

Interpretación: Figura 19, La empresa Cruz de Motupe, si cuenta con su registro de compras, la cual le permite tener la información sobre que proveedor compró más en el periodo 2021, sin embargo, esta dirección no categoriza los productos por falta de la ejecución del libro Kardex, dónde se realiza el proceso de

los productos detalladamente. generando una ineficiencia en cuanto a la dirección del gerente, perjudicando directamente al área de almacén.

Figura 20

Registro de ventas

FORMATO 14.1 - REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS																
PERIODO		: 2021														
RUC		: 20480848188														
RAZON SOCIAL		: DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE S.C.R.L.														
EXPRESADO EN		: MONEDA NACIONAL														
NÚMERO CORRELATIVO DEL REGISTRO CÓDIGO ÚNICO DE LA OPERACIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO			INFORMACIÓN DEL CUENTE			BASE		IGV Y/DIPM	IMPORTE TOTAL DEL COMPROBANTE DE PAGO	TIP O DE CA MBI O	REFERENCIA A COMPROBANTE O DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA			
		TP	SERIE	NÚMERO	DOC. IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	IMPOSIBLE DE LA OPERACIÓN GRAVADA	INAFFECTA	FECH A				TP	SERIE	NÚMERO	
46	05 100074	30/10/21	01	ED01	00002291	6	20604485151	VETERINARIA ZOO PLANETS A.C.	84.75	0.00	15.26	100.01	//			
47	05 100075	30/10/21	01	ED01	00002292	6	20606520480	ZOO PLANET NORTE E.I.R.L.	84.75	0.00	15.26	100.01	//			
48	05 100076	30/10/21	01	ED01	00002293	6	20606950692	AMAVET S.A.C.	51.30	0.00	9.20	60.30	//			
49	05 100077	30/10/21	01	ED01	00002294	6	20539023595	PET IT E.I.R.L.	215.83	0.00	38.85	254.68	//			
50	05 100078	05/10/21	07	ED01	00000134	6	20539097793	CLINICA VETERINARIA SANTO TOMAS	-244.72	0.00	-44.05	-288.77	05/10/21	ED01	00002224	
51	05 100079	11/10/21	07	ED01	00000135	6	20100047218	BANCO DE CREDITO DEL PERU	-1,532.88	0.00	-275.92	-1,808.80	05/10/21	ED01	00002230	
52	05 100080	26/10/21	07	ED01	00000136	6	20480178514	LA CASA DEL VETERINARIO E.I.R.L.	-3,067.94	0.00	-552.23	-3,620.17	26/10/21	ED01	00002281	
53	05 100081	30/10/21	07	ED01	00000137	6	20604485151	VETERINARIA ZOO PLANETS A.C.	-84.75	0.00	-15.26	-100.01	30/10/21	ED01	00002291	
54	05 100184	02/10/21	07	EB01	00000061	1	78686882	KYOJI ENZO YANAGUI FALLA	0.00	-127.50	0.00	-127.50	02/10/21	EB01	00002249	
55	05 100185	08/10/21	07	EB01	00000062	1	46993419	GISELLA MARGOTH ORTIZ DEZA	-27.96	0.00	-5.03	-32.99	08/10/21	EB01	00002270	
56	05 100186	15/10/21	07	EB01	00000063	1	99999999	CLIENTES VARIOS	-228.82	0.00	-41.19	-270.01	15/10/21	EB01	00002294	
57	05 100187	21/10/21	07	EB01	00000064	1	43082628	WILMER VASQUEZ VASQUEZ	-7.63	0.00	-1.37	-9.00	21/10/21	EB01	00002308	
58	TOTAL GENERAL								49,252.76	0.00	8,865.70	58,118.46				

Fuente: Registro de ventas del año 2021 de la empresa.

Interpretación: *Figura 20*, La empresa Cruz de Motupe, si cuenta con su registro de ventas, el cual le permite tener la información sobre que cliente compró más en el periodo 2021, sin embargo, la gerencia no aplica la ejecución correcta, debido a la falta de la implementación del Kardex y al personal calificado, la empresa no analiza ni evalúa que clientes compran con más frecuencia y puedan optar con estrategias para minimizar que la mercadería se venza.

Indicador B: Orientación hacia los objetivos trazados

Figura 21

Guía de remisión compra

23/12/21 9:13 *OK Cooper*
13

GUÍA DE REMISIÓN ELECTRÓNICA N° 13310

VeterPerú
Tus socios en el cuidado animal

VETER PERU SAC
RUC: 20511169331
N° Documento: 14352

GUÍA DE REMISIÓN ELECTRÓNICA N° T001-13310

DATOS DEL TRASLADO

FECHA EMISIÓN: 23/12/2021 FECHA DEL TRASLADO: 2021-12-23
MOTIVO DEL TRASLADO: VENTA PESO BRUTO: 4

DATOS DEL DESTINATARIO:

SEÑOR (ES): DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
IDENTIFICACIÓN: 20480848188

DATOS DEL PUNTO DE PARTIDA Y PUNTO DE LLEGADA

DIRECCIÓN DE PARTIDA: JR NAZCA 170
UBIGEO ORIGEN: JESUS MARIA, LIMA, LIMA
DIRECCIÓN DE LLEGADA: CALLE LOS JAZMINES 120 - URBANIZACIÓN LOS ROSALES - CHICLAYO
UBIGEO DESTINO: CHICLAYO, CHICLAYO, LAMBAYEQUE

DATOS DEL TRANSPORTE

MODALIDAD DE TRANSPORTE: EXTERNO NRO DE PLACA:
NOMBRE TRANSPORTISTA: TRANSPORTE CHAN CHAN A DOMICILIO CHICLAYO IDENTIFICACIÓN:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
100	NOBIVAC DHPPI x 1 DS (CUÁDRUPLE) F.V. 31-08-2023
20	NOBIVAC DHPPI x 1 DS (CUÁDRUPLE) F.V. 31-08-2023
120	Diluyente NOBIVAC x 1 Da. F.V. 31-01-2025
3	PREDNISOLONA x 300 COMP F.V. 01-2024
1	EPITELIZANTE OCULAR x 3.5 GR F.V. 11-2022
2	EPITELIZANTE OCULAR x 3.5 GR F.V. 01-2023

DOCUMENTO VINCULADO: F001-14352

OBSERVACIONES:


Timbre Electrónico Sunat

Consulta tu boleto en <https://tuboleta.bsale.com.pe>
Contrata boleto electrónica en www.bsale.com.pe

<https://beta.bsale.com.pe/documents/shipping> 1/1

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Interpretación: Figura 21, este documento acredita que la Empresa Cruz de Motupe, si cuenta con sus respectivas guías de compras, sin embargo, la ineficiencia de la gestión de inventario no aprovecha en registrar número de lote, caducidades del producto, código del producto y el nombre correcto del producto, generando un desorden al momento de ingresar la mercadería al almacén e incrementando los riesgos que sigan venciendo la mercadería sin lograr tener el control correcto del almacén.

Dimensión 04: Control

Indicadores A Y B: Verifica las estrategias planteadas y evalúa los resultados para la toma de decisiones.

Figura 22

Ventas totales por mes

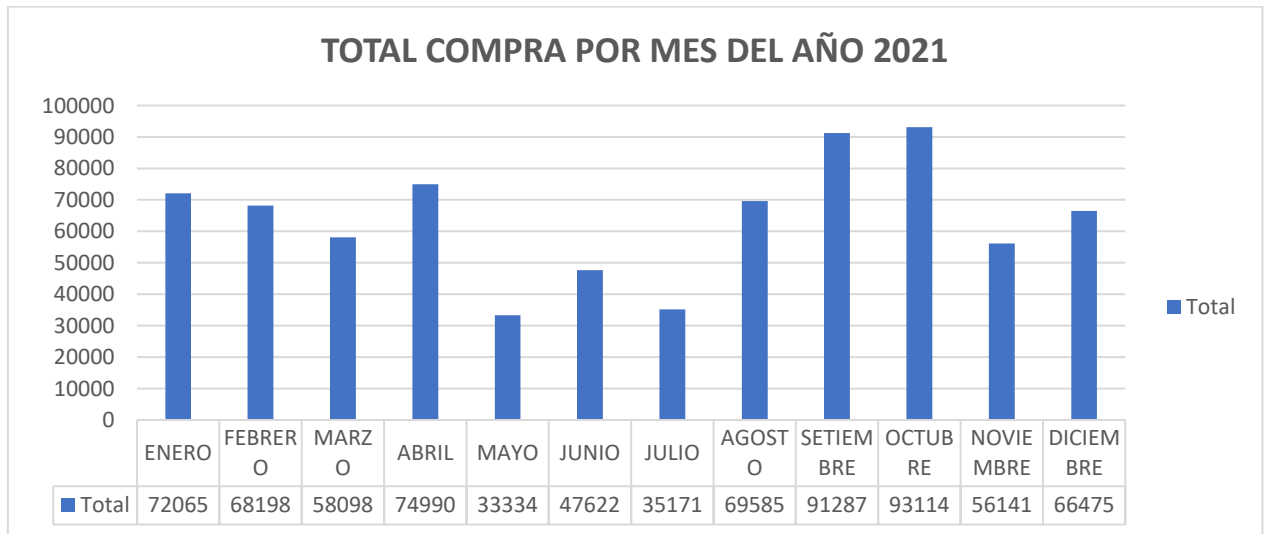


Fuente: Resumen del total de ventas mensuales del 2021.

Interpretación: Figura 22, Mediante la información evaluada y ordenada, se refleja que la empresa no verifica ni evalúa sus ventas realizadas por mes, debido al desorden que presentan sus reportes de ventas, sin embargo, habiendo realizado el correcto análisis y control, se demostró que la empresa en el año 2021 fue incrementando sus ventas desde los últimos seis meses.

Figura 23

Compras totales por mes



Fuente: Resumen del total de compras mensuales del 2021.

Interpretación: Figura 23, Mediante la información evaluada y ordenada, se refleja que la empresa no realiza la verificación ni controla sus compras realizadas por mes, debido a que lo hacen por experiencia propia llegando a estoquearse de productos, sin embargo, habiendo realizado el correcto análisis y control, se demostró que la empresa en el año 2021 fue incrementando sus compras desde los últimos cinco meses.

RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La técnica de entrevista se aplicó al Gerente General, para adquirir información sobre cómo se evalúan los controles internos y riesgos existentes dentro de gestión de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo.

Tabla 6

Entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. ¿De qué manera se planifican las metas con respecto a las compras y ventas dentro de la empresa?	Planificamos las metas en ventas de acuerdo a las ventas realizadas del mes anterior con un 5% de incremento. Se planifican las metas de compras de acuerdo de la rotación de los productos Y tener stock suficiente para cubrir las demandas
2. ¿Cómo se planifica el trazo de objetivos para categorizar los inventarios dentro de la empresa?	Dentro de nuestra empresa aun no aplicamos la categorización de nuestros productos
3. ¿Qué estrategias se viene realizando para mejorar la planificación de las ventas y compras dentro de la empresa?	Una de nuestras estrategias que se utiliza para mejorar la planificación en ventas y compras es mediante acuerdos comerciales (contratos) con los proveedores, por ejemplo: bonificaciones, promociones, descuento por pedido al contado.
2.1. ¿Cómo se viene administrando la estructura de los inventarios para mejorar la organización de su gestión dentro de la empresa?	La empresa no cuenta con una estructura de inventarios (Sistema Kardex), pero se almacenan los productos según la rotación de mercadería.
2.2. ¿Cómo se viene gestionando la sistematización del control de los inventarios para mejorar su organización dentro de la empresa?	El control del inventario se realiza cada cierto tiempo (2 veces al año), que consiste en cruzar la información de los reportes de ventas. Pero este control que se utiliza es muy ineficiente debido que existe mucha inconsistencia entre lo documentario y lo real en almacén.
2.3. ¿Cómo se viene gestionando la estructura del personal encargado para mejorar su organización en la gestión de inventarios dentro de la empresa?	El personal encargado de almacén es quien se encarga de recepcionar y revisar la mercadería según la guía de remisión remitente; su principal función es llevar el control del stock de los productos y a la vez estar pendiente de las caducidades, es el responsable de mantener la mercadería en buen estado

3.1. ¿Qué tipo de estrategias cruzadas se viene realizando para dar dirección a la gestión de inventarios dentro de la empresa?	<p>Contar con datos históricos de clientes y proveedores: con la finalidad de identificar las cantidades ideales de cada producto con mayor rotación en el stock y poder priorizar su gestión</p> <p>- Identificar los productos de más alta rotación y aquellos productos que no tienen mayor rotación, pero que son necesarios para mantener la variedad.</p>
3.2. ¿Qué objetivos se están considerando para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa?	<p>Como primer objetivo para poder mejorar la gestión del inventario en la empresa, implementar un kardex (hoja de Excel), para una mejor gestión de la entrada y salida de mercadería. En el segundo objetivo, ordenar y estructurar ambiente adecuados para la zona de stock de alta rotación.</p>
4.1. ¿De qué manera verifica las estrategias planteadas para dar mejor control a la gestión de inventarios de la empresa?	<p>Se verificaría a través de seguimientos continuos al control de almacén en tiempo real a través de un sistema donde este toda la información, para verificar que las existencias reales coincidan con las registradas</p>
4.2. ¿Cómo evalúa los resultados para la toma de decisiones para brindar un mejor control de la gestión de inventarios de la empresa?	<p>Mayormente lo hacemos de forma empírica o experiencia, una vez registrados los reportes de ventas por mes, se procede a filtrar la información y ver que producto tuvo más rotación y de acuerdo a eso hacemos la compra siguiente.</p>

Fuente: Entrevista a la Gerente general Carmen Yolanda Castro de la Cruz

Interpretación: Tabla 06, En base a la guía de entrevista a la gerente de Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo, se infiere que en las metas en ventas se planifican en base a la experiencia, no se cuenta con una categorización del inventario, además no se cuenta con estrategias de planificación de ventas y compras, esto solo se efectúa mediante un contrato con el proveedor de manera directa, poniendo en evidencia que dentro de la empresa no se cuenta con una planificación de gestión de inventario.

En base a la organización del inventario, el gerente precisa que dentro de la empresa no se cuenta con una estructura, el almacenamiento de los productos se efectúa por rotación, asimismo, menciona que existe un deficiente control hacia el inventario. La estrategia para direccionar la gestión de inventario, basa en los datos de clientes y proveedores, en base a ello, se identifica el producto con mayor rotación el cual se toma como prioridad en la gestión.

Para optimizar la gestión de inventario, se ha propuesto implementar un Kardex, la reestructuración y ordenamiento del almacén estableciendo zonas para el stock de mayor rotación. Asimismo, el gerente precisa que no realiza el control de inventario y las decisiones se efectúan en base a la experiencia.

Esta pregunta ayuda a verificar de qué manera controla las estrategias planteadas con el objetivo de mejorar el control de gestión de inventario; la empresa no realiza de forma eficiente este control, toman sus decisiones a través de sus experiencias y el gerente precisa que los llenados de reportes no se realizan de forma uniforme, dificultando realizar un buen filtro y por ende tener información errada.

C. Propuesta basada en auditoría operativa para fortalecer la gestión de inventario en Distribuciones y servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo.

Introducción

En esta investigación se evaluó la variable auditoría operativa, se realizó el análisis documental dónde se verificó la ineficiencia y la carencia que la entidad presenta con respecto a la revisión y control constante de su almacén, Lasso y Rojas (2021), mencionan que la auditoría operativa significa evaluar, analizar a las actividades y procesos de las operaciones administrativas y financieras, la empresa no realiza ninguna auditoría operativa a su almacén.

Como segunda variable dependiente gestión de inventario, se realizó un análisis documental a toda la documentación logística y para complementar la información se procedió a realizar una guía de entrevista al titular gerente general y una lista de cotejo hallándose mucho desorden en la gestión de inventario, causando pérdidas de mercadería, stock de productos vencidos, almacén desordenado, productos sin codificar, sin clasificar, Manual de Organización y Funciones (M.O.F.), y documentación desactualizada, este análisis permitió conocer que la entidad no aplica el correcto llenado de un Kardex, sus decisiones las toman en base a la experiencia.

Fundamentación

El desarrollo de la propuesta se fundamenta en las teorías del análisis ABC que consiste en agrupar, ordenar y clasificar cada producto y generar un minucioso análisis de los inventarios, a fin de mejorar su control y atención de los mismos, incrementando vigilancia constante en la seguridad de las existencias de la empresa. Del mismo modo Palacio y Torres (2018), menciona en su investigación que aplicar de forma eficiente el análisis ABC, ayudará de forma significativa a la gestión de inventario abordando la implementación de un Kardex, un correcto llenado de reportes, que se rige en el control operativo del almacén, basado en la ejecución, comunicación y seguimiento de los objetivos de la empresa.

Aplicar una auditoría en una empresa ayuda a conocer la situación financiera en la que se encuentra, debido a que la auditoría se desarrolla, diversifica, se especializa en ciertas cosas con el objetivo de hacer todo correctamente, una de estas áreas es la auditoría operativa, que ayuda a averiguar si los procesos que lleva a cabo la empresa o actividades son efectivos y cumplen con los objetivos planteados Santiz Gómez (2021), menciona que en relación a la auditoría operativa es necesario evaluar las diferentes decisiones que se toman a nivel de jerarquía según políticas, planes, objetivos, sistemas de información estructuras presupuestarias y canales de comunicación. La auditoría operativa es un control sistemático su propósito es proporcionar una evaluación independiente del funcionamiento de la empresa, para evaluar su nivel de eficiencia, economía y eficacia, identificar posibles deficiencias y proporcionar a la dirección las recomendaciones adecuadas para corregirlas. Como conclusión se tiene que la auditoría operativa sí fortalece la gestión de inventario dentro de las empresas como lo señala Santiz Gómez (2021), en su investigación, que obtuvo como resultado: Con la ayuda de una auditoría es posible identificar errores y asegurar la correcta ejecución de las tareas realizadas en la empresa desde la planificación de objetivos, estudios previos, evaluación y el diseño de procedimientos de la planificación de auditoría, pero sin un plan de acción debidamente implementado, los planes de un posible crecimiento no se cumplirán, la falta de seguimiento y control de procesos que ejecutan internamente la entidad, genera problemas y por ende reduce su eficiencia, para evitar tales problemas como pérdidas de mercadería, stock de productos vencidos, almacén desordenado, productos sin codificar, sin clasificar, Manual de Organización y Funciones (M.O.F.), y documentación desactualizada,

se debe realizar una auditoría de las actividades internas de la empresa y si se descubre un error, se puede corregir rápidamente, sin que los costos afecten las finanzas de la empresa.

Objetivos de la propuesta

Objetivo principal

Diseñar estrategias de auditoria operativa para fortalecer la gestión de inventarios en Distribuciones Cruz de Motupe S.C.R.L. - Chiclayo.

Objetivos específicos

- Diseñar un Plan de auditoria operativa
- Diseñar un Kardex de productos farmacéuticos veterinarios de entradas y salidas.
- Proponer la clasificación y ordenamiento de los productos del almacén.
- Actualizar el “Manual de Organización y Funciones” – M.O.F. para el área de ventas, compras, despacho, almacén.

Objetivo 01: Plan de auditoria operativa: como propuesta se planteó un plan de auditoria operativa, para disminuir las deficiencias en la gestión de inventario

Tabla 7*Plan de auditoría*

EMPRESA : DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE S.C.R.L.
 AUDITORIA : OPERATIVA
 PERIODO : AL 31 de Diciembre del 2022
 ÁREA : Existencias - Inventario - Mercadería
 OBJETIVO : Determinar validez y corrección de saldos

Distribuciones Cruz de Motupe - DSCM



ÍTEM	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	HECHO POR	TIEMPO		HORAS TOTALES
				INICIO	TERMINO	
1	Evaluar las políticas y procedimientos más importantes del área					
2	Realizar ajustes contables de los diferentes sistemas de valuación al coste.					
3	Elaborar cuestionario de control interno para evaluar las políticas y procedimientos más importantes del área.					
4	Determinación de nivel de confianza y de riesgo de control.		ENT	01/01/2022 AL 31/012/2022		2 HORAS
5	Elaborar papeles de trabajo necesarios para identificar y sustentar la problemática, así como comentar las observaciones y recomendaciones pertinentes.					
6	Elaborar un informe con observaciones y recomendaciones del control interno y el rubro financiero evaluado.					

HECHO POR:

FECHA:

REVISADO POR

FECHA:

Fuente: Plan de auditoría de la empresa Distribuciones Cruz de Motupe

Figura 24

Cronograma de auditoria operativa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			Ene-23																											
			Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4						
			L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
			H	H	H	H	H	FS	FS	H	H	H	H	H	FS	FS	H	H	H	H	H	FS	FS	H	H	H	H	H	FS	FS
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
PRES ENTA CIÓN	1.3.- Carta de aceptación de propuesta	IML																												
	1.4.- Carta de compromiso	IML																												
EXISTENCIAS	Programa de auditoría	ENT																												
	Elaboracion de programa de auditoria	ENT																												
	Ejecucion de programa de auditoria	ENT																												
	Cuestionario de auditoria	BGP																												
	Elaboracion de cuestionario de auditoria	BGP																												
	Ejecucion de cuestionario de auditoria	BGP																												
	Hoja de hallazgos	ACA																												
	Elaboracion de hoja de hallazgo	ACA																												
Ejecucion de hoja de hallazgo	ACA																													
INFORME	Elaboracion de informe de control interno	IML																												
	Emision y entrega de carta de control interno a Gerencia	IML																												
	Respuesta de carta de gerencia	IML																												
	Emisión de carta de control interno final	IML																												
	Dictamen de la auditoría	IML																												
	Sustentación de informe ante junta general de accionistas	IML																												
	Coordinacion final del pago de los servicios prestados 40%	IML																												

Fuente: Plan de auditoría de la empresa Distribuciones Cruz de Motupe

Presupuesto de la propuesta

Tabla 8

Presupuesto de la propuesta

N° Actividades	Equipos y materiales	Unidad	Precio total
Actividades de 1 al 10	Laptop	1	S/. 2700.00
	Internet	1	S/. 200.00
	Proyector multimedia	1	S/. 450.00
	Plumones	3	S/. 15.00
	Cartulinas	10	S/. 10.00
	Cuaderno	5	S/. 60.00
	Lapicero	10	S/. 25.00
	Auditor externo	1	S/. 500.00
			S/. 3960.00

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Objetivo 02 Diseñar un Kardex de productos farmacéuticos veterinarios de entradas y salidas.

Este Kardex se diseñó, con el único propósito de registrar las entradas y salidas diarias de mercadería de productos en tiempo real y llevar un control y supervisión constante de las existencias.

Tabla 9

Kardex - reporte de stock de productos

Código	Producto/ Descripción	Presentación	Proveedor	Ubicación	Stock Día Anterior	Ingreso de Mercadería	Total	Salidas	Stock del día	Fecha de vencimiento	OBSERVACIONES / ANOTACIONES
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	
									-	-	

Fuente: Plan de auditoría de la empresa Distribuciones Cruz de Motupe

OBJETIVO 03: Proponer la clasificación y ordenamiento de los productos del almacén.

Se propuso aplicar este análisis de la teoría ABC, que consistió en clasificar, ordenar por zonas los productos con mayor y menor rotación, donde la empresa con facilidad puede observar que productos le generan mayor ganancia.

Figura 25

Análisis teoría ABC

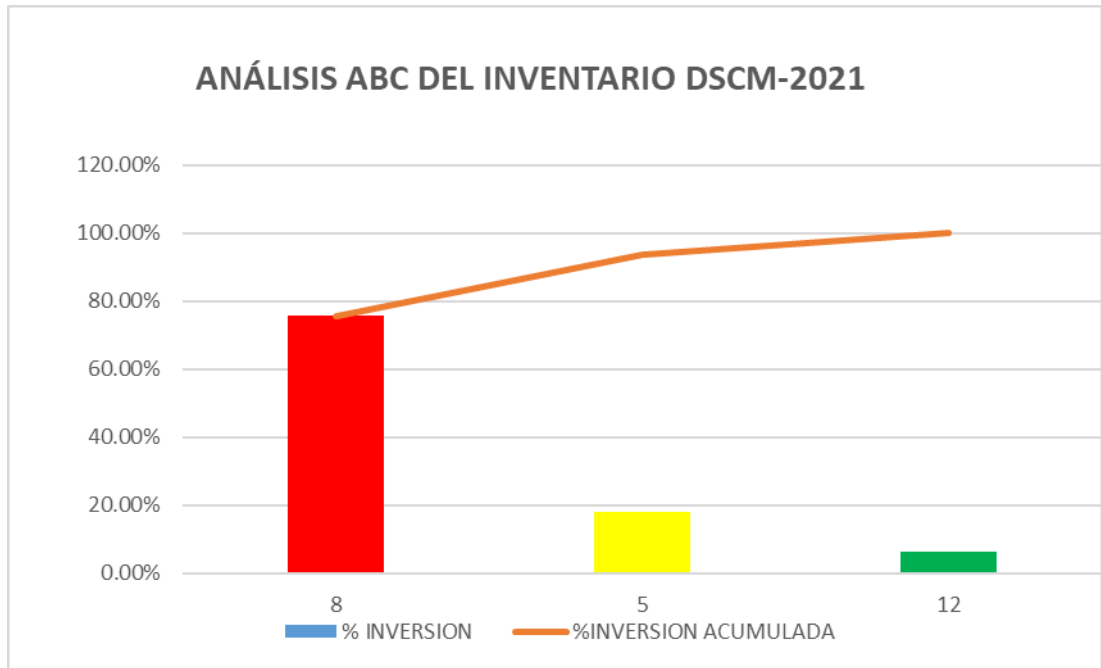
MÉTODO DE LA TEORÍA DEL ANÁLISIS ABC								
Producto	Consumo anual	Costo unitario	Inversion	Inversion acumulada	% Inversion acumi	Zona	%	
CIPROVET	474	S/	38.40	S/ 18,201.60	S/ 18,201.60	16.60%	A	75.52%
BRAVECTO 20-40 KG	110	S/	140.52	S/ 15,457.20	S/ 33,658.80	30.69%	A	
BRAVECTO 10-20 KG	140	S/	108.91	S/ 15,247.40	S/ 48,906.20	44.59%	A	
NOBIVAC DHPP1	700	S/	10.71	S/ 7,497.00	S/ 56,403.20	51.43%	A	
OTIFLEX C	231	S/	30.37	S/ 7,015.47	S/ 63,418.67	57.82%	A	
TRIHepat 100 ML	234	S/	29.54	S/ 6,912.36	S/ 70,331.03	64.13%	A	18.11%
AURIZON	217	S/	28.80	S/ 6,249.60	S/ 76,580.63	69.82%	A	
CREMA 6A	411	S/	15.20	S/ 6,247.20	S/ 82,827.83	75.52%	A	
NOBIVAC PUPPY DP	350	S/	15.92	S/ 5,572.00	S/ 88,399.83	80.60%	B	
TOBRAMAX X 5 ML	124	S/	32.00	S/ 3,968.00	S/ 92,367.83	84.22%	B	
LAXAVET X 40 G	282	S/	12.70	S/ 3,581.40	S/ 95,949.23	87.48%	B	6.37%
POWER ULTRA 11-20 K	304	S/	11.45	S/ 3,480.80	S/ 99,430.03	90.66%	B	
POWER ULTRA 21-40 K	244	S/	13.35	S/ 3,257.40	S/ 102,687.43	93.63%	B	
TEARS X 8 ML	98	S/	30.40	S/ 2,979.20	S/ 105,666.63	96.34%	C	
OPTER X 25 ML	139	S/	16.40	S/ 2,279.60	S/ 107,946.23	98.42%	C	
CEFAVET COMPRIMI	12	S/	40.26	S/ 483.12	S/ 108,429.35	98.86%	C	6.37%
GAPUL PLUS CAJA X 25	10	S/	25.00	S/ 250.00	S/ 108,679.35	99.09%	C	
GARRAPAL 20 ML	60	S/	3.80	S/ 228.00	S/ 108,907.35	99.30%	C	
ULTRAMEC 50 ML	12	S/	14.60	S/ 175.20	S/ 109,082.55	99.46%	C	
CANFIEL SHAMPOO C	6	S/	25.30	S/ 151.80	S/ 109,234.35	99.60%	C	
GAPUL PLUS TALQUER,	24	S/	5.90	S/ 141.60	S/ 109,375.95	99.73%	C	
CANFIEL DE AVENA SH	12	S/	7.10	S/ 85.20	S/ 109,461.15	99.80%	C	
ULTRAMEC 20 ML	12	S/	7.00	S/ 84.00	S/ 109,545.15	99.88%	C	
CANFIEL SHAMPOO X:	12	S/	5.90	S/ 70.80	S/ 109,615.95	99.95%	C	
PEDE VET GOTERO X 3l	24	S/	2.50	S/ 60.00	S/ 109,675.95	100.00%	C	
TOTAL			S/ 109,675.95					100.00%

	ZONA	ELEMENTOS	% ARTICULOS	% ACUMULADO	% INVERSION	%INVERSION ACUMULADA
0-80%	A	8	32%	32%	75.52%	75.52%
85-90%	B	5	20%	52%	18.11%	93.63%
95-100%	C	12	48%	100%	6.37%	100.00%
TOTAL		25	100%			

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe

Figura 26

Análisis ABC del inventario D.S.C.M. - 2021



Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Tabla 11*Identificación del puesto: Ventas*

Cargo	Asesor de Ventas
Área	Ventas
Ubicación en la organización	
Relación organizativa	
Jerarquía	
Línea de reporte:	Dirige/monitorea
- Ventas de productos	- Ventas /productos
- Precio de venta	
Contenido del puesto	
Misión del puesto	
Tiene como misión atender a todos los clientes que necesitan un producto veterinario para su mascota, dando detalle de cada uno de los productos, no solo el más adecuado, sino describir los precios y las presentaciones. También debe verificar si los productos que busca el cliente se encuentran en Stock.	
Funciones principales	
Conocer: Debe conocer la mercadería que venden y el Stock que posee la empresa.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es el encargado de atender al cliente según las necesidades que tenga, para ello, debe poseer conocimiento sobre los productos veterinarios que tienen en Stock, sus precios y presentaciones. 2. Conocimiento de las modalidades de pago, descuentos y facturación de documentos de pago. 	
Informar: Brindar mejor detalle a los clientes que preguntan por los productos, dando a conocer sus presentaciones y precios.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene por función no solo generar ventas, sino debe pasar sus pedidos indicando correctamente nombre, condición, presentación y si es posible precios. 2. Informa sobre el tratamiento, el uso y las características del producto. 3. Ofrecer todos los productos de las diferentes líneas que tenemos, promociones y/o bonificaciones que se tengan al momento de la venta. 4. Informar que los créditos son de 30 días hábiles. 	
Generar: cobranza hacia los clientes por los productos que desean adquirir.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encarga de la cobranza por los productos adquiridos de los clientes, informando las modalidades pago. 2. Brinda la totalidad de dinero a cancelar dando detalle del precio de cada producto. 3. Tener reporte de cobranzas actualizado. 	
Brindar: Facturas o documento por el producto vendido.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar facturas, guías y/o cualquier documento debe hacerlo correctamente a fin de no anularlos y hacer doble trabajo. 2. En caso de un cliente nuevo, coordinar con oficina para los datos de la facturación o emisión de cualquier documento. 	
Competencias técnicas	
Conocer el reglamento interno de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.	

- Dominar aspectos administrativos como cuentas y cajas.
- Demostrar adecuado dominio de materiales y equipos de trabajo.
- Dominar los sistemas de gestión de procesos.

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Tabla 12

Identificación del puesto: Almacenero

Cargo	Almacenero
Área	Almacén

Ubicación en la organización

Relación organizativa

Jerarquía

Línea de reporte:

- Administrador

Dirige/supervisa

- Productos/productos

Contenido del puesto

Misión del puesto

Es el responsable directo de almacén, encargado de verificar que los productos se encuentren en buenas condiciones climatológicas, ambientales, entre otros, asimismo, lleva la cuenta de los productos por vencer, el stock y detalle de cada presentación.

Funciones principales

Detalle: Debe brindar correctamente y a detalle toda la información pertinente de la empresa.

1. Debe pasar sus pedidos indicando correctamente Ruc, descripción del producto, cantidad y precio.
2. Revisar facturas o documentos de pago.

Informar: Las condiciones de la mercadería en el almacén.

3. Informa sobre el tratamiento, el uso y las características del producto.
4. Ofrecer todos los productos de las diferentes líneas que tenemos, promociones y/o bonificaciones que se tengan al momento de la venta.
5. Informar fechas de vencimiento, mercadería fallada y stock a tiempo real.

Generar: control de los productos que desean adquirir en óptimas condiciones.

4. Tener reporte de Kardex actualizado.

Brindar: informe detallado de entradas y salidas en tiempo real.

3. Realizar facturas, guías y/o cualquier documento adquirido debe realizarlo correctamente a fin de tener un mejor control del Kardex y hacer doble trabajo.
4. En caso de un producto nuevo, coordinar con oficina los datos del producto.

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

Tabla 13*Identificación del puesto: Despacho.*

Cargo	Despacho
Área	Despacho
Ubicación en la organización	
Relación organizativa	
Jerarquía	
Línea de reporte:	Dirige/supervisa
- Administrador	- productos/productos
Contenido del puesto	
Misión del puesto	
Encargado de la recepción de productos que llegan a la empresa y almacén; y reportar las condiciones en las que llega la mercadería viendo su vencimiento, su calidad, condiciones, entre otros.	
Funciones principales	
Confirmación: genera la señal de alerta sobre los productos en stock.	
1. Confirmar la existencia de los productos solicitados en los diferentes pedidos para su posterior facturación y envío.	
Embalar: dar buen cuidado y vendaje a los productos para su entrega.	
2. Es responsabilidad de almacén el embalado de los productos, más no el deterioro durante el transporte.	
Generar: las órdenes de ingreso y salidas de productos en el stock.	
5. Se encarga de la clasificación por productos según el laboratorio.	
6. Brinda la totalidad de stock dando detalle de las condiciones de cada producto.	
7. Tener reporte de entradas y salidas actualizado.	
Brindar: información de productos de las cantidades en stock, vencidos y/o perdidos.	
1. Realizar facturas, guías y/o cualquier documento adquirido debe realizarlo correctamente a fin de tener un mejor control del Kardex y hacer doble trabajo.	
2. En caso de un producto nuevo, coordinar con oficina los datos del producto.	
Competencias técnicas	
Conocer el reglamento interno de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.	
Dominar aspectos administrativos como cuentas y cajas.	
Demostrar adecuado dominio de materiales y equipos de trabajo.	
Dominar los sistemas de gestión de procesos.	

Fuente: Empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe.

D. Factores de auditoría operativa que inciden en la gestión de inventario de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L.- Chiclayo.

La importancia de realizar auditorías operativas en la gestión de inventario permite mantener la precisión del inventario, identificar las causas de las disminuciones y garantizar que siempre tenga disponible las cantidades correctas de productos en el momento correcto. De tal modo que, en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L., nunca se realizó una auditoría operativa, por la cual surgen factores en contra de la gestión de inventario por parte del gerente, por ello se realizó una guía de observación dónde se verificó que no cumplen con las preguntas planteadas.

Interpretación: tabla 06 y anexo 7. Mediante esos dos instrumentos guía de entrevista y observación (lista de cotejo), se confirmó que la empresa desconoce sobre el beneficio que brinda realizar una auditoría operativa, aumentando los controles y riesgos en el proceso de almacén, se analizó con la guía documental que la empresa viene realizando la toma de decisiones en base a la experiencia obtenido día a día. Este hallazgo permitió conocer que los indicadores que posee la auditoría operativa dentro de las empresas como, la planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, Sí incide significativamente en la gestión de inventario, pero sin un plan de acción debidamente implementado, los planes de un posible crecimiento no se cumplirán, la falta de control y seguimiento del proceso que realizan internamente en la empresa genera problemas y por ende reduce su eficiencia, para evitar tales problemas como pérdidas de mercadería, stock de productos vencidos, almacén desordenado, falta de un Kardex, productos sin codificar, sin clasificar, Manual de Organización y Funciones (M.O.F.), y documentación desactualizada, se debe realizar una auditoría de las actividades internas de la empresa y si se descubre un error, se puede corregir rápidamente, sin que los costos afecten las finanzas de la empresa

V. DISCUSIÓN

Después del análisis de resultados se procedió a realizar las discusiones correspondientes con los trabajos previos y bases teóricas que sustentan la investigación, que fueron obtenidas a través del análisis documental, entrevista y guía de observación; de la misma forma el marco teórico utilizado es real y científica, de tal manera que los instrumentos utilizados fueron revisados y aprobados por tres Contador Público Colegiado Certificado "CPCC" expertos, dando un control de calidad y certificando que los documentos estén bien realizados.

Dentro de las limitación que se obtuvo fue, la falta de disponibilidad de tiempo, la búsqueda de artículos científicos en el idioma inglés, lo que conllevó más tiempo a realizarse el marco teórico; por otro lado, en el análisis obtenido, se planteó resultados en diferentes situaciones y pueden ser aplicados a rubros o actividades diferentes como empresas públicas y privadas, debido que, al aplicar los instrumentos, se analizó que si existe incidencia veraz entre auditoría operativa y gestión de inventario, permitiendo llevar un mejor control y supervisión en las diferentes áreas o actividades de las empresas.

Respecto al primer objetivo específico, en cuanto a la planificación se encontró que la empresa tiene un M.O.F. desactualizado, asimismo, se verificó que no se aplican de forma idónea las funciones, lo cual conlleva que los controles internos se vean perjudicados y los riesgos existentes aumenten.

Donde se verificó que el personal encargado de almacén no tiene conocimiento sobre el Kardex y un mal dominio del Excel, generando un riesgo para el desarrollo de sus funciones en el control interno y un riesgo de pérdida de los productos. Se confirmó que la empresa no ha realizado ninguna auditoría, poniendo en evidencia que carece de un diseño de procedimiento de planificación de auditoría, esto debido al desconocimiento y una gestión administrativa deficiente.

Los resultados verificados después del exhaustivo análisis son coherentes con lo encontrado según Sacoto et al. (2020), Donde en su investigación puso en

evidencia que en una empresa de Guayaquil no se realiza de manera puntual y adecuada el llenado de registros contables del almacén, mostrando deficiencias en el manejo del control interno del inventario, en otras palabras, se verificó deficiencias en las directrices y normas que facilita que el personal laboral se desempeñe y desenvuelva correctamente en el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades y obligaciones, por ende, se constata que el control interno recae en el almacén.

De igual manera, Orbegoso (2020) en su investigación evidenciaron que una empresa de Chiclayo tiene diferencias en la comunicación para un trabajo en coordinación entre las áreas, incidiendo que no se realice una buena gestión en el control de ventas de los productos y un mal manejo de almacén. En concordancia con estos dos autores el no realizar una auditoría operativa dentro de las empresas aumentan los riesgos del control interno, generando muchas ineficiencias en la gestión y control del inventario.

De tal modo que el segundo objetivo específico, se comprobó que existe deficiencia en el análisis de la gestión en la planificación, el cual afectan directamente al procedimiento en las actividades realizadas en almacén, diagnosticando que no cuentan con una estructura y un sistema para simplificar dicha información, en resumen, se comprueba la falta de la gestión de inventario, por ello existe gran cantidad de productos vencidos, pérdidas de mercadería, colaboradores no capacitados que desarrollan sus actividades de forma empírica o en base a su experiencia.

Resultados similares encontró Chávez et al. (2020) en Venezuela, donde sus hallazgos evidenciaron que la gerencia desconoce las razones de ineficiencia en la gestión de inventarios necesitando algún tipo de herramienta que detecte la eficiencia de la empresa. Incluyendo que la comunicación entre empleados con otros departamentos no es adecuada y eficiente que se deben mejorar para optimizar la gestión. Por tanto, constata la importancia de la gestión de inventarios que toda empresa debe realizar.

Desde esta perspectiva, se corrobora lo mencionado por Meana (2017) quien alega que toda empresa debe tener una gestión de inventario, porque proporciona que toda su mercadería esté correctamente ordenada en todo momento, ayuda a identificar que productos son los que más movimiento tienen. Estas afirmaciones coinciden que en su mayoría las empresas deben realizar un análisis de la gestión de inventario, donde permite verificar en tiempo real el control físico de la mercadería, además, permite verificar los ingresos y salidas, demostrando las ganancias y/o pérdidas en cada cierre de período para tomar decisiones.

En el tercer objetivo específico, con respecto a la propuesta de una auditoría operativa, se corroboró que la empresa en sus 22 años nunca realizó una auditoría, aumentando así los riesgos existentes dentro de la empresa como pérdida de mercadería, entre otros.

Desde esta perspectiva se encontró a Santiz, P. (2021), que menciona que las empresas deben implementar procesos de auditoría para garantizar que sus procesos se lleven a cabo correctamente y que sus estados financieros estén correctamente preparados y libres de errores que afectan al funcionamiento en la empresa. Esta afirmación conlleva que las empresas buscan crecer y generar más ingresos, pero sin un plan de acción debidamente implementado, los planes de un posible crecimiento no se cumplirán, la falta de control y seguimiento ocasionan problemas y por ende también una disminución de la eficiencia, con el fin de evitar este tipo de pérdidas se debe realizar una auditoría operativa interna a la empresa para ayudar que los procesos sean más eficientes.

En el cuarto objetivo específico, se encontró a la empresa Cruz De Motupe S.C.R.L, posee diferentes factores que incide en la gestión del inventario como: nunca se realizó auditoría operativa, falta de supervisión y control en el área de almacén, falta de gestión en el proceso de la clasificación y ordenamiento de la mercadería utilizando el método de la teoría ABC, otro factor que incide fue el M.O.F. desactualizado, y por último realizan la toma de decisión por experiencia empírica.

De igual manera Delgado, S., Lince, E., y Reyes, N. (2021), afirma en su investigación que la auditoría sirve a la empresa como un medio de mejora continua, debido a que a través de ella se identifican los riesgos de los procesos y los objetivos de mejora y el principal objetivo de la auditoría operativa es hacer recomendaciones y con ello mejorar los factores que inciden en la gestión de inventario. Existe similitud en los factores encontrados de la empresa con este autor, donde se afirma que al fortalecer los factores deficientes a través de una correcta auditoría operativa, se evitan los riesgos en el proceso de planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimientos.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que la empresa tiene un Manual de Organización y Funciones (M.O.F.) desactualizado, no aplicaron de forma idónea las funciones, lo cual conlleva que los controles internos se vean perjudicados y los riesgos existentes aumenten. Asimismo, se verificó que el personal encargado de almacén no tiene conocimiento sobre el Kardex y un mal dominio del Excel, generando un riesgo para el desarrollo de sus funciones en el control interno y un riesgo de pérdida de los productos. La empresa no aplicó ninguna auditoría hasta la actualidad, poniendo en evidencia que carece de un diseño de procedimiento de planificación de auditoría, esto debido al desconocimiento y una gestión administrativa deficiente.
2. Para el segundo objetivo específico, se determinaron deficiencias en el análisis de la gestión en la planificación, el cual afecta al procedimiento de actividades realizadas en el almacén, diagnosticando que no cuentan con una estructura y un sistema para simplificar dicha información, en resumen, se comprueba la falta de la gestión de inventario, por ello existe gran cantidad de productos vencidos, pérdidas de mercadería, colaboradores no capacitados que desarrollan sus actividades de forma empírica o en base a su experiencia.
3. El tercer objetivo específico, con respecto a la propuesta de una auditoría operativa, se corroboró que la empresa no realizó una auditoría, aumentando así los riesgos existentes dentro de la empresa como pérdida de mercadería, entre otros.
4. El cuarto objetivo específico, se encontró que la empresa posee diferentes factores que incide en la gestión del inventario pues nunca se realizó auditoría operativa, falta de supervisión y control en almacén, falta de gestión en el proceso del ordenamiento y clasificación de mercadería utilizando el método de la teoría ABC y además el M.O.F. desactualizado, también se verificó que la toma de decisión lo realizan por experiencia empírica.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al titular Gerente General adoptar acciones necesarias en la realización de una auditoría operativa al control interno de la empresa para evitar riesgos existentes dentro de la misma.

Se recomienda a la empresa, utilizar en forma obligatoria un libro Kardex para un mejor control de entrada y salida de mercancía del mismo modo se recomienda utilizar un sistema contable para simplificar dicha información, esto le dará facilidad de ver la necesidad y cantidad de productos que hacen falta, se reduciría la pérdida de mercadería y además generaría mejor orden para llevar un control de inventarios adecuado.

Se recomienda hacer uso de la propuesta de la auditoria operativa para minimizar las consecuencias de una ineficiente gestión, por otro lado, se recomienda que utilicen de forma eficiente la teoría del método ABC, donde organizar, almacenar y clasificar sus productos por categorías ayudará a un mejor control y orden.

Se recomienda al personal encargado de los llenados de reportes a uniformizar los productos según su categoría, y registrar todos los ítems para facilitar el correcto análisis y cruce de información para que el gerente tome decisiones acertadas y no de forma empírica o por experiencia.

A empresas privadas, se recomienda ejecutar la propuesta de auditoría con el fin de identificar los riesgos, el principal objetivo de la auditoría operativa es hacer recomendaciones y con ello mejorar en el factor que incide en la gestión del inventario.

Se recomienda a los estudiantes investigar la variable auditoria operativa y aplicar el análisis documental para una mayor veracidad de la investigación. Para finalizar se recomienda al Gerente General adoptar acciones necesarias de la destrucción de las existencias que son irrecuperables haciéndolas inutilizables para la empresa.

REFERENCIAS

- Adrianto, E., y Wahyuni, T. (2019). Evaluation of Internal Control Over Financial Reporting on Inventory management: A case study on inventory management at national human right commission. *Social Sciences and Humanities Universitas Indonesia Conference*, 153-160. <https://dx.doi.org/10.2991/aprish-18.2019.18>
- Agudelo, D., y López, Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *Ingenierías USBMed*, 9(1), 75-85. <http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/IngUSBmed/article/view/3305>
- Aguirre, J. (2018). El Ecuador contra corriente. La auditoría de gestión en el contexto latinoamericano. *Revista polo del conocimiento*, 3(24). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/660/pdf>
- Angulo, R. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda. [Artículo de revista]. *Gaceta Científica.*, 5(2), 129–137. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696>
- Basaes, J., Godoy, V., Reitano, J., Rojas, D., y Rossel, M. (2014). *El rol del auditor operativo*. Mendoza - Argentina: FCE - Facultad de Ciencias Economicas. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6692/basaesgodoyreitanogaeterosselortega-tesisfce.pdf
- Bravo, M., Bravo, S., y Lopes, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 1(1), 1-15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.zip>

- Carranza, J., Bedor, D., y Borja, E. (2020). Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 903-921. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518075>
- Chávez, M., Ochoa, F., y Vadell, F. (2020). Lineamientos para una auditoría operacional como herramienta para el mejoramiento de la gestión de inventarios.[Artículo de revista]. *Revista Boliviana de Administración(REBA)*, 2(3), 23-31. <https://doi.org/10.33996/reba.v2i3.3>
- Cordero, J. (2021). Auditor operativo vs auditor financiero. *Revista de los Organos Autónomos de Control Externo*, 1(78), 142-153. <https://asocex.es/wp-content/uploads/2021/12/10.-Auditor-Operativo-Vs-Auditor-financiero.pdf>
- Correa, D., Martínez, L., Ruiz, M., y Yepes, M. (2018). Los indicadores de costos: una herramienta para gestionar la generación de valor en las empresas industriales colombianas. *Estudios Gerenciales*, 34(1), 190-199. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n147/0123-5923-eg-34-147-00190.pdf>
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Mexico: Universidad Autónoma del Carmen. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventario*. Malaga: IC Editorial. <https://www.iceditorial.com/gestion-y-control-del-aprovisionamiento-coml0210/7686-gestion-de-inventarios-uf0476-9788417224806.html>
- Delgado, S., Lince, E., y Reyes, N. (2021). La auditoría operativa como herramienta de mejora continua para las empresas del sector comercial: Estudio de caso.

- Revista Interdisciplinaria de Ingeniería Sustentable y Desarrollo Social*, 7(1), 424-430. <https://itsta.edu.mx/wp-content/uploads/2022/02/34-2021.pdf>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Revista de la universidad santo domingo de guzmán*, 1(1), 1-4. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ferreira, H. (2009). Auditoria operacional: um enfoque multidisciplinar. *Revista Controle: Doutrinas e artigos*, 7(1), 197-210. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6167780>
- Flores, C., Arévalo, J., Pérez, J., y Escalante, J. (2022). Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto, 2020. [Artículo de revista]. *Revista Científica Multidisciplinar.*, 6(1), 2007- 2027. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1631
- Flores, K., y Mariño, E. (2020). *Gestión de inventarios en una empresa veterinaria en la ciudad de Trujillo - 2020. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo.)* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61078>
- Franco, M. (2018). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017 (Tesis de Grado, Universidad Norbert Wiener.)* <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1891>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). Huancayo - Perú: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- García, A. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 10(4), 3-14.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.34>
- Garrido, I., y Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 13(37), 109-129.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169805>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>
- Hamad, Q., Taha, A., y AbdulRazzaq, A. (2019). Company attendance and access control system based on radio frequency identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 1230(1), 1-13.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1230/1/012028/pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL interamericana.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Islam, S., Pulungan, A., y Rochim, A. (2019). Inventory management efficiency analysis: A case study of an SME company. *Journal of Physics: Conference Series*, 1402(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1402/2/022040>

- Kongprasert, N., Garrett, T., y Saengphueng, S. (2021). Lean inventory management of an industrial tool distributor in Thailand using a data visualization tool. *Nowa wersja platformy jest już dostępna*, 1(84), 102-123. https://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-e4cf2779-676f-4589-a809-d4de0105c9a2/c/kongprasert_nattapong_lean_84_2021.pdf
- Lasso, E., y Rojas, R. (2021). Simulador de auditoría operativa. *Catálogo Editorial*, 1(710), 111-131. <https://doi.org/10.15765/poli.v1i710.1946>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Dipòsit Digital de Documents. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Mancheno, J., González, D., Heredia, E., y Castro, D. (2017). Propuesta de caso práctico para la enseñanza de la asignatura de Auditoría Administrativa. *Revista Publicando*, 4(12), 760-778. <https://core.ac.uk/download/pdf/236645118.pdf>
- Manosalvas, L., Cartagena, M., y Baque, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
- Mbah, S., Obiezekwem, J., y Okuoyibo, A. (2019). Inventory management and operational performance of manufacturing firms in south-east Nigeria. [Magazine article]. *Canadian Center of Science and Education.*, 12(7), 76-
https://www.researchgate.net/publication/333855176_Inventory_Management_and_Operational_Performance_of_Manufacturing_Firms_in_South-East_Nigeria
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Ediciones Nobel.
<https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Medina, A., Martínez, M., Avila, A., González, Y., y Hernández, M. (2021). Construcción y validación de contenido de cuestionarios. *Psicología para América Latina*, 1(35), 89-104.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n35/a08n35.pdf>
- Michalski, G. (2013). Value-based inventory management. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 1(1), 82-90.
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1301/1301.3826.pdf>
- Muchaendepi, W., Mbohwa, C., Hamandishe, T., y Kanyepe, J. (2019). Inventory management and performance of SMEs in the manufacturing sector of Harare. *Procedia Manufacturing*, 33, 454-461.
<https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.04.056>
- Munirovich, E., Lvovich, V., Sergeevich, D., Ivanovna, I., Viktorovna, M., y Valerievich, A. (2018). Internal Control System in Enterprise Management.

- European Research Studies Journal*, 21(2), 728-740.
https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/33811/1/Internal_Control_System_in_Enterprise_Management_2018.pdf
- Navarrete, E. (2019). Importancia de la gestión de inventario en las empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 1(1), 52-62.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/143>
- Nimenibo, A., Aminadokiari, W., Mbang, G., y Ndarake, W. (2021). Impact of internal audit control system on operational. *Global Journal of Management and Business Research: Accounting and Auditing*, 21(1).
https://www.researchgate.net/profile/Williams-Abomaye-Nimenibo/publication/354845660_Impact_of_Internal_Audit_Control_System_Onoperational_Efficiency_A_Study_of_a_Transport_Company_Impact_of_Internal_Audit_Control_System_Onoperational_Efficiency_A_Study_o
- Ñaupas , H., Mejía , E., Novoa , E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U .
<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Orbegoso, M. (2020). *Procesos de aprovisionamiento para mejorar la gestión de inventarios de la empresa almacenera Huancar S.A.C, Chiclayo*. Tesis, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7616>
- Ortega, M. (2019). Auditoría operacional como solución gerencial para incrementar la eficiencia en gestión de inventarios. *DINAMUS: Revista de Administración*,

<https://revistadinamus.org/index.php/dinamus/article/view/1111/330>

Pacheco, D. (2019). Gestión de inventario en empresas distribuidoras de materia prima del sector panadero en el estado zulía. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 3(11), 188-201.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968032003/621968032003.pdf>

Palma, L., y Catagua, M. (2018). *Auditoría operativa al inventario y su incidencia en el manejo financiero del Comercial Litardo 2 de la ciudad de Quevedo, año 2017*. Tesis, universidad técnica estatal de Quevedo - Quevedo-UTEQ.
<http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3655>

Paschek, D., Ivascu, L., y Draghici, A. (2018). Knowledge Management – The Foundation for a Successful Business Process Management. *International Symposium in Management*, 182-191(1), 182-191.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042818300223>

Peña, M., Saavedra, H., y Campos, N. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú. *Revista Pakamuros*, 8(1), 80-94.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/117/102>

Pérez, M., y Wong, H. (2019). Gestión de inventarios en la empresa Soho Color Salón. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 1-10.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409658132010/html/index.html>

Ramírez, D., y Reusche, L. (2020). *Auditoría operativa y su repercusión en la gestión del área de almacén de la Empresa El Chalán SAC-Piura*. Tesis de Grado, Piura: Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/6762>

- Ramírez, G., y Troncos, K. (2021). *Administración de inventarios de Conecta Reatail S.A., y la incidencia de su gestión contable en sus resultados financieros, Chiclayo, 2019. [Tesis de Grado]*. Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7991/Ram%20Guti%20a9rrez%20Greta%20%26%20Troncos%20Febre%20Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ribes, G., Perello, R., y Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos*. Universidad Pontificia de Valencia.
<https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/113116/IPP-Ribes%3BPerell%C3%B3%3BHerrero%20-%20Direcci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Gesti%C3%B3n%20de%20personas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sacoto, R., Palacios, M., y Torres, R. (2020). *Auditoría operativa al control interno del inventario de materia prima de la empresa Figore, Cantón de Guayaquil [Tesis de Grado]*. Universidad San Gregorio de Portoviejo.
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1446>
- Santiz, P. (2021). Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas. *Publicaciones E Investigación*, 15(2), 1-5.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/5588>
- Valdés, T. (2019). Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. *Ingeniería Industrial*, 30(1), 1-5.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4786618>
- Vásquez, M., y Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua I Epistemología*. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de

Manabí. <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Veloz, C., y Parada, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(22), 29-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151210>

Villalonga, J. (2018). La financiación de los órganos de control externo: una referencia a las instituciones de fiscalización en países anglosajones. *Revista auditoria publica*, 1(72), 9-15. <https://asocex.es/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-72-pag-9-a-15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Auditoría operativa	Es un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa que, mediante sus componentes, planes y políticas, de controles financieros y operativos, se da el aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos (García, 2019).	La auditoría operativa será identificada a través de las dimensiones planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento.	Planificación	Planificar objetivos.	Nominal
				Estudios previos del control de proceso financiero y operativo.	
				Evaluación del sistema de control.	
				Diseño del procedimiento de planificación de auditoría.	
			Ejecución	Programa de auditoría.	
				Analizar las situaciones de auditoría.	
				Manual y reglamento.	
			Comunicación de resultados	Riesgos	
				Informe	
			Seguimiento	Implementación	
Verificar Y Evaluación					

Gestión de inventario	González et al. (2020) lo define como un proceso que involucra variables con las cuales es posible determinar el comportamiento a partir de la toma de decisiones y así evidenciar el comportamiento de los costos	La gestión de inventario será identificada a través de las dimensiones proceso, sistema de control y costos.	Planificación	Definir las metas compras y ventas	Nominal
				Trazar objetivos de categorización de inventarios	
				Estrategias de compras y ventas	
			Organización	Estructura de inventario	
				Estructuras sistemáticas en control de inventarios	
				Estructura humana	
			Dirección	Ejecución de las estrategias trazadas	
				Orientación hacia los objetivos trazados	
			Control	Verifica las estrategias planteadas.	
				Evalúa los resultados para la toma de decisiones.	

Análisis Documental: Auditoría Operativa

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	DOCUMENTACIÓN A EVALUAR	PRETENDE MEDIR
Auditoría Operativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar objetivos. ➤ Estudios previos del control de proceso operativo. ➤ Evaluación del sistema de control. ➤ Diseño del procedimiento de planificación de auditoría. 	Documentación de cumplimiento de objetivos.	Planificar los objetivos a corto y largo plazo y generar un mejor control operativo dentro de la empresa
			Documentación de estudios sobre ventas y compras de productos.	
			Documentación del sistema de control.	
			Documentación de los procedimientos de planificación de auditoría.	
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de auditoría. ➤ Analizar las situaciones de auditoría. ➤ Manual y reglamento. 	Documentación de los programas de auditoría realizadas.	Diagnosticar cómo se ejecuta la auditoría operativa en la empresa.
			Documentación de los análisis de inventarios	
			Evaluación del manual y reglamento de control interno.	
	Comunicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riesgos ➤ Informe ➤ Implementación 	Documentación de ventas.	Identificar la comunicación de resultados dentro de la empresa en base a ventas y compra de productos.
			Informe de compras.	
			Documentación de nuevos productos.	
	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar ➤ Evaluación 	Verificación de costos y precios de productos	Mejore los procesos de inventarios.
			Evaluación de precios y costos de los productos.	

Análisis Documental para la gestión de Inventario

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	DOCUMENTACIÓN A EVALUAR	PRETENDE MEDIR
Gestión de inventario	Planificación	➤ Definir las metas compras y ventas	Documentación de las compras y ventas de productos.	Evaluar como se viene planificando las ventas y compras de productos.
		➤ Trazar objetivos de categorización de inventarios	Documentación de inventarios por categorías de productos.	
		➤ Estrategias de compras y ventas	Documentación de estrategias de compra y venta. (contratos)	
	Organización	➤ Estructura de inventario	Documentación de rotación de productos.	Diagnosticar como se vienen organizando la gestión de inventarios según su estructura de inventarios, humanos y sistemáticos.
		➤ Estructuras sistemáticas en control de inventarios	Documentación del reporte de las compras y ventas detalladas 2021	
		➤ Estructura humana	Documentación de las funciones del personal en áreas de logística. (flujograma)	
	Dirección	➤ Ejecución de las estrategias trazadas ➤ Orientación hacia los objetivos trazados	Registros de compras y ventas 2021	Identificar la dirección de los inventarios que se vienen abordando dentro de la empresa, buscando conocer su ejecución y orientación de los inventarios.
			Guías de remisión	
	Control	➤ Verifica las estrategias planteadas. ➤ Evalúa los resultados para la toma de decisiones.	ventas y compras por mes.	Realizar un control de inventarios, siendo monitoreados y evaluados.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Entrevista para Gestión de Inventario

Objetivo: Evaluar los controles internos y riesgos existentes en el área de inventarios de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo.

Aspectos generales:

Cuantos años tiene de experiencia en el cargo que ocupa: _____

Cargo: _____

I. Planificación

1. ¿De qué manera se planifican las metas con respecto a las compras y ventas dentro de la empresa?

2. ¿Cómo se planifica el trazo de objetivos para categorizar los inventarios dentro de la empresa?

3. ¿Qué estrategias se viene realizando para mejorar la planificación de las ventas y compras dentro de la empresa?

II. Organización

2.1. ¿Cómo se viene administrando la estructura de los inventarios para mejorar la organización de su gestión dentro de la empresa?

2.2. ¿Cómo se viene gestionando la sistematización del control de los inventarios para mejorar su organización dentro de la empresa?

2.3. ¿Cómo se viene gestionando la estructura del personal encargado para mejorar su organización en la gestión de inventarios dentro de la empresa?

III. DIRECCIÓN

3.1. ¿Qué tipo de estrategias cruzadas se viene realizando para dar dirección a la gestión de inventarios dentro de la empresa?

3.2. ¿Qué objetivos se están considerando para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa?

IV. CONTROL

4.1. ¿De qué manera verifica las estrategias planteadas para dar mejor control a la gestión de inventarios de la empresa?

4.2. ¿Cómo evalúa los resultados para la toma de decisiones para brindar un mejor control de la gestión de inventarios de la empresa?

Lista de Cotejo de Gestión de Inventario.

Objetivo: Analizar la gestión de inventarios en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. Chiclayo.

Instrucciones: Marcar un aspa según la situación en la que se encuentra la auditoria operativa dentro de la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L., para ello tenga en cuenta si cumple o no, con cada uno de los indicadores mostrados a continuación:

N.º	Dimensiones	Si cumple (1)	No cumple (2)
	Planificación		
1.	Al ingreso y/o salida de la mercadería revisan con su respectiva guía		
2.	Se utiliza estrategias de rotación de inventario		
3.	Aplican el método PEPS		
4.	Revisan constantemente el vencimiento y estado de la mercadería		
	Organización		
5.	Está ordenado la mercadería según su rotación		
6.	Cuentan con un sistema eficiente para el ingreso de mercadería		
7.	Cuenta la empresa con el stock necesario para una venta imprevista		
8	Cuenta la empresa con manual de políticas y funciones a seguir, para el adecuado control del área del inventario de productos		
9	Cuenta la empresa con un manual de procedimientos, que sea claro y preciso que proporcione la información necesaria para realizar eficientemente los procesos del inventario		
10	Se dictan capacitaciones al personal encargado de almacén con fin de mejorar el control interno del área		
	Dirección		
11	Se cumple los requerimientos de los clientes		
12	Se cumple con la emisión de guías de remisión		
13.	Al término del inventario físico se emite informe indicando el personal que participó, los sobrantes y faltantes en la toma física		
	Control		
14	Se verifica el ingreso de mercancía con el sistema contable		
15	Se cuenta con revisiones periódicas sobre los procedimientos de entrada y salida de los productos.		
16	Las entradas y salidas de la mercadería del inventario están debidamente aprobadas y registradas		
17	Cumplen con el debido protocolo del almacenamiento térmico		

Elaborar una propuesta de Auditoría Operativa para mejorar la Gestión de Inventario en la empresa Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. – Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DOCUMENTACIÓN A EVALUAR	PRETENDE MEDIR
AUDITORÍA OPERATIVA	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar objetivos. ➤ Estudios previos del control de proceso operativo. ➤ Evaluación del sistema de control. ➤ Diseño del procedimiento de planificación de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compilado De Auditoría Operativa Y De Servicios; Mg. CPCC. Mario Wilmar Soto Medina, Año 2015 ➤ AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO; Palacios Cordero Michelle Priscila Torres Arévalo Rubén Darío, Año 2018 ➤ El Impacto De La Auditoría Operativa Aplicada A La Empresa; Autor; Pedro Antonio Santiz Gómez, Año 2021 ➤ 4 La Auditoría Operativa Como Herramienta De Mejora Continua Para Las Empresas Del Sector Comercial: Estudio De Caso; Sandra-Elba Delgado-Soto¹, Ernesto Lince-Olguín¹, Norma-Delia Reyes-Muñoz¹. Año 2021 ➤ 5 AUDITORÍA II Autor: Dr. Marcos Cornejo Cáceres Año 2013 	Dar una propuesta de mejora en las gestión y control de inventarios en la Empresa.
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de auditoría. ➤ Analizar las situaciones de auditoría. ➤ Manual y reglamento. 		
	Comunicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riesgos ➤ Informe ➤ Implementación 		
	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar ➤ Evaluación 		

Anexo 3. Validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DE INVENTARIO.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	¿De qué manera se planifican las metas con respecto a las compras y ventas dentro de la empresa?				X				X				X	
2	¿Cómo se planifica el trazo de objetivos para categorizar los inventarios dentro de la empresa?				X				X				X	
3	¿Qué estrategias se viene realizando para mejorar la planificación de las ventas y compras dentro de la empresa?			X				X				X		
	Organización													
4	¿Cómo se viene administrando la estructura de los inventarios para mejorar la organización de su gestión dentro de la empresa?			X				X				X		
5	¿Cómo se viene gestionando la sistematización del control de los inventarios para mejorar su organización dentro de la empresa?				X				X				X	
6	¿Cómo se viene gestionando la estructura del personal encargado para mejorar su organización en la gestión de inventarios dentro de la empresa?				X				X				X	
	DIRECCIÓN													
7	¿Qué tipo de estrategias cruzadas se viene realizando para dar dirección a la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
8	¿Qué objetivos se están considerando para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
	CONTROL													
9	¿De qué manera verifica las estrategias planteadas para dar mejor control a la gestión de inventarios de la empresa?				X				X				X	
10	¿Cómo evalúa los resultados para la toma de decisiones para brindar un mejor control de la gestión de inventarios de la empresa?				X				X				X	



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	Al ingreso y/o salida de la mercadería revisan con su respectiva guía				X				X				X	
2	Se utiliza estrategias de rotación de inventario			X				X				X		
3	Aplican el método PEPS			X				X				X		
4	Revisan constantemente el vencimiento y estado de la mercadería				X			X					X	
	Organización													
5	Está ordenado la mercadería según su rotación			X				X				X		
6	Cuentan con un sistema eficiente para el ingreso de mercadería				X			X					X	
7	Cuenta la empresa con el stock necesario para una venta imprevista				X			X					X	
8	Cuenta la empresa con manual de políticas y funciones a seguir, para el adecuado control del área del inventario de productos				X			X					X	
9	Cuenta la empresa con un manual de procedimientos, que sea claro y preciso que proporcione la información necesaria para realizar eficientemente los procesos del inventario				X			X					X	
10	Se dictan capacitaciones al personal encargado de almacén con fin de mejorar el control interno del área			X				X				X		
	Dirección													
11	Se cumple los requerimientos de los clientes			X				X				X		
12	Se cumple con la emisión de guías de remisión				X			X					X	



13	Al término del inventario físico se emite informe indicando el personal que participó, los sobrantes y faltantes en la toma física				X					X					X	
	Control															
14	Se verifica el ingreso de mercancía con el sistema contable				X					X					X	
15	Se cuenta con revisiones periódicas sobre los procedimientos de entrada y salida de los productos.				X					X					X	
16	Las entradas y salidas de la mercadería del inventario están debidamente aprobadas y registradas				X					X					X	
17	Cumplen con el debido protocolo del almacenamiento térmico				X					X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EFRAIN VASQUEZ RIOS. DNI: 42359126.

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA.

Nº de años de Experiencia profesional: 10 Años.

Chiclayo 30 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del Experto Informante.

Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DE INVENTARIO.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	¿De qué manera se planifican las metas con respecto a las compras y ventas dentro de la empresa?				X				X					X
2	¿Cómo se planifica el trazo de objetivos para categorizar los inventarios dentro de la empresa?				X				X					X
3	¿Qué estrategias se viene realizando para mejorar la planificación de las ventas y compras dentro de la empresa?			X				X				X		
	Organización													
4	¿Cómo se viene administrando la estructura de los inventarios para mejorar la organización de su gestión dentro de la empresa?			X				X				X		
5	¿Cómo se viene gestionando la sistematización del control de los inventarios para mejorar su organización dentro de la empresa?				X				X					X
6	¿Cómo se viene gestionando la estructura del personal encargado para mejorar su organización en la gestión de inventarios dentro de la empresa?				X				X					X
	DIRECCIÓN													
7	¿Qué tipo de estrategias cruzadas se viene realizando para dar dirección a la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
8	¿Qué objetivos se están considerando para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
	CONTROL													
9	¿De qué manera verifica las estrategias planteadas para dar mejor control a la gestión de inventarios de la empresa?				X				X					X
10	¿Cómo evalúa los resultados para la toma de decisiones para brindar un mejor control de la gestión de inventarios de la empresa?				X				X					X



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Planificación														
1	Documentación de las compras y ventas de productos del periodo 2021				X				X				X	
2	Documentación de inventarios por categorías de productos.				X				X				X	
3	Documentación de estrategias de compra y venta (contratos de distribución).				X				X				X	
Organización														
4	Documentación de rotación de productos.			X			X				X			
5	Documentación del reporte de las compras y ventas detalladas 2021				X				X				X	
6	Documentación de las funciones del personal en áreas de logística. (flujograma)			X			X				X			
Dirección														
7	Registros de compras y ventas 2021				X					X			X	
8	Guías de remisión				X					X			X	
Control														
9	ventas y compras por mes				X					X			X	



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Planificación														
1	Al ingreso y/o salida de la mercadería revisan con su respectiva guía				X				X				X	
2	Se utiliza estrategias de rotación de inventario			X			X				X			
3	Aplican el método PEPS			X			X				X			
4	Revisan constantemente el vencimiento y estado de la mercadería				X			X					X	
Organización														
5	Está ordenado la mercadería según su rotación				X			X					X	
6	Cuentan con un sistema eficiente para el ingreso de mercadería				X			X					X	
7	Cuenta la empresa con el stock necesario para una venta imprevista				X			X					X	
8	Cuenta la empresa con manual de políticas y funciones a seguir, para el adecuado control del área del inventario de productos			X			X				X			
9	Cuenta la empresa con un manual de procedimientos, que sea claro y preciso que proporcione la información necesaria para realizar eficientemente los procesos del inventario				X			X					X	
10	Se dictan capacitaciones al personal encargado de almacén con fin de mejorar el control interno del área				X			X					X	
Dirección														
11	Se cumple los requerimientos de los clientes				X			X					X	
12	Se cumple con la emisión de guías de remisión				X			X					X	



13	Al término del inventario físico se emite informe indicando el personal que participó, los sobrantes y faltantes en la toma física			X			X			X	
Control											
14	Se verifica el ingreso de mercancía con el sistema contable			X			X			X	
15	Se cuenta con revisiones periódicas sobre los procedimientos de entrada y salida de los productos.			X			X			X	
16	Las entradas y salidas de la mercadería del inventario están debidamente aprobadas y registradas			X			X			X	
17	Cumplen con el debido protocolo del almacenamiento térmico			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **VANESSA GIOVANNA PINEDO SANTILLÁN.** DNI: 41931399.

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA.**

Nº de años de Experiencia profesional: **10 Años.**

Chiclayo 30 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C.P.C. Vanessa Giovanna Pinedo Santillán
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM N° 19 - 495

Firma del Experto Informante.

Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL DE INVENTARIO.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	¿De qué manera se planifican las metas con respecto a las compras y ventas dentro de la empresa?			X				X				X		
2	¿Cómo se planifica el trazo de objetivos para categorizar los inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
3	¿Qué estrategias se viene realizando para mejorar la planificación de las ventas y compras dentro de la empresa?				X				X				X	
	Organización													
4	¿Cómo se viene administrando la estructura de los inventarios para mejorar la organización de su gestión dentro de la empresa?			X				X				X		
5	¿Cómo se viene gestionando la sistematización del control de los inventarios para mejorar su organización dentro de la empresa?				X				X				X	
6	¿Cómo se viene gestionando la estructura del personal encargado para mejorar su organización en la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
	DIRECCIÓN													
7	¿Qué tipo de estrategias cruzadas se viene realizando para dar dirección a la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
8	¿Qué objetivos se están considerando para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa?			X				X				X		
	CONTROL													
9	¿De qué manera verifica las estrategias planteadas para dar mejor control a la gestión de inventarios de la empresa?			X				X				X		
10	¿Cómo evalúa los resultados para la toma de decisiones para brindar un mejor control de la gestión de inventarios de la empresa?			X				X				X		



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	Documentación de las compras y ventas de productos del periodo 2021			X				X				X		
2	Documentación de inventarios por categorías de productos.			X				X				X		
3	Documentación de estrategias de compra y venta (contratos de distribución).			X				X				X		
	Organización													
4	Documentación de rotación de productos.			X				X				X		
5	Documentación del reporte de las compras y ventas detalladas 2021			X				X				X		
6	Documentación de las funciones del personal en áreas de logística. (flujograma)			X				X				X		
	Dirección													
7	Registros de compras y ventas 2021			X				X				X		
8	Guías de remisión			X				X				X		
	Control													
9	ventas y compras por mes			X				X				X		



N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Planificación													
1	Al ingreso y/o salida de la mercadería revisan con su respectiva guía			X				X				X		
2	Se utiliza estrategias de rotación de inventario			X				X				X		
3	Aplican el método PEPS			X				X				X		
4	Revisan constantemente el vencimiento y estado de la mercadería			X				X				X		
	Organización													
5	Está ordenado la mercadería según su rotación			X				X				X		
6	Cuentan con un sistema eficiente para el ingreso de mercadería			X				X				X		
7	Cuenta la empresa con el stock necesario para una venta imprevista			X				X				X		
8	Cuenta la empresa con manual de políticas y funciones a seguir, para el adecuado control del área del inventario de productos			X				X				X		
9	Cuenta la empresa con un manual de procedimientos, que sea claro y preciso que proporcione la información necesaria para realizar eficientemente los procesos del inventario			X				X				X		
10	Se dictan capacitaciones al personal encargado de almacén con fin de mejorar el control interno del área			X				X				X		
	Dirección													
11	Se cumple los requerimientos de los clientes			X				X				X		
12	Se cumple con la emisión de guías de remisión			X				X				X		



13	Al término del inventario físico se emite informe indicando el personal que participó, los sobrantes y faltantes en la toma física			X			X			X		
	Control											
14	Se verifica el ingreso de mercancía con el sistema contable			X			X			X		
15	Se cuenta con revisiones periódicas sobre los procedimientos de entrada y salida de los productos.			X			X			X		
16	Las entradas y salidas de la mercadería del inventario están debidamente aprobadas y registradas			X			X			X		
17	Cumplen con el debido protocolo del almacenamiento térmico			X			X			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _Ninguna_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Waldemar García Vera** DNI:

Especialidad del validador: **Contador público colegiado**

Nº de años de Experiencia profesional: **35 años**

04..de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Carta de Autorización

Ciudad, 06 de Abril de 2022

Señora:

Castro De La Cruz Carmen Yolanda

Cargo: Gerente General

Empresa: "DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

"AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE INVENTARIOS EN DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CRUZ DE MOTUPE SCRL- CHICLAYO"

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Carmen Rosa Carhuatocto Chinguel
DNI: 47098902



Luis Martin Barco Mestanza
DNI. N° 77036739

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Carmen Yolanda Castro de la Cruz
Identificado con DNI 16745977, en mi calidad de
Gerente General
Del área de Contabilidad
De la empresa "Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.L."
con R.U.C N° 20480848188, ubicada en la ciudad de Chiclayo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Carmen Rosa Carhuatocto Chinguel y Luis Martin Barco Mestanza

Identificado(s) con DNI N° 47098902 / 77036739, de la Carrera profesional Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Estados Financieros ; Reportes compra y venta , etc

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o Título Profesional.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS
CRUZ DE MOTUPE S.C.L.
RUC. 20480848188

Carmen Y. Castro de la Cruz
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 16745977

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

[Firma]
Firma del Estudiante

DNI: 47098902

[Firma]
Firma del Estudiante

Luis Martin Barco Mestanza
DNI. N° 77036739

DNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20480848188
Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe SRL	
Nombre del Titular o Representante legal: Carmen Yolanda Castro de la Cruz	
Nombres y Apellidos	DNI:
Carmen Yolanda Castro de la Cruz	16745977

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Auditoría Operativa y su incidencia en la Gestión de Inventario en Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe SRL - Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Carmen Rosa Carhuatocto Chinguel Luis Martín Barco Hestanza	47098902 77036739

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 24 de Mayo del 2022

DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS
CRUZ DE MOTUPE S.C.A.
RUC. 20480848188

CARMEN Y. CASTRO DE LA CRUZ
GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 5. Propuesta

CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS

Empresa: _____
Período que cubre la auditoría: _____

¿Emplea el procedimiento la empresa?

Anexe hojas adicionales para ampliar las repuestas cuando se requieran.

1. REGISTRO

N/A SI NO OBSERVACION

01. ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventario permanente?

02. Muestran estos registros:

1. Cantidades?
2. Localización de las existencias?
3. Mínimo?
4. Máximo?
5. Costo unitario?
6. Valor total en pesos?

03. ¿Los registros permanentes son ajustados según los resultados de conteo físico al menos una vez el año?

04. ¿Se deja constancia de los conteos físicos llevados a cabo?

05. ¿Si quienes manejan los registros permanentes de inventarios no pertenecen al departamento de contabilidad, ante quien se responsabilizan?

06. Si la empresa ha adoptado la política de carga directamente a gastos, ciertas partidas por materiales y suministros, ¿ha establecido también un sistema de control tal como control presupuestal de gastos?

Si es así, explíquelo.

07. En cuanto a las órdenes de entrega:

1. Las entradas se hacen únicamente con base en órdenes debidamente autorizadas?
2. Asegura el sistema, bien sea por medio de prenumeración o de otro modo, que todas las órdenes sean registradas.
3. Los procedimientos adoptados proporcionan seguridad contra la alteración de tales órdenes por personas que tengan acceso a las existencias?

2. CONTROL DE EXISTENCIAS E INVENTARIO FÍSICO

N/A SI NO OBSERVACION

01.a) Los almacenistas son responsables de todas las existencias?

b) Especifique aquellas que no están bajo su control

02. ¿Los almacenistas y sus asistentes son los únicos que tienen acceso a las existencias?

Explique las excepciones.

03. ¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al año?

Explique las excepciones.

04. El inventario físico es supervisado por personas independientes de:

1. Almacenistas?
2. Responsables de llevar los registros de inventarios permanentes?

05. ¿Se preparan instrucciones escritas como guía para aquellos empleados que llevan a cabo los inventarios físicos?

06. ¿Las tarjetas o plantillas del inventario físico son revisadas y controladas en forma tal que no se omita o altere ninguna en las plantillas finales del inventario?

07.a) Se investigan inmediatamente las diferencias entre los registros permanentes y el resultado del inventario físico?

b) ¿Quién las investiga?

08. Los ajustes a los registros de inventario permanente provenientes de inventarios físicos, son aprobados por escrito por un empleado que no tenga intervención alguna en:

1. Almacenamiento?
2. Manejo de registro de existencias?
3. Compra de mercancías?

09. Las oficinas y dependencias de la empresa se encuentran rodeadas de sistemas apropiados de protección tales como cercas, celadores, guardias, etc.

10. Tales celadores o guardias son responsables de que nada salga de la planta sin la debida autorización?

11. Respecto a los materiales o mercancías en poder de otros depósitos, consignatarios, proveedores, clientes, etc.

1. Se lleva un registro apropiado de tales artículos?
2. Periódicamente obtiene la empresa confirmaciones de dichas existencias.

12. Referente a mercancías recibidas en consignación:

1. Tiene la empresa un registro apropiado de las mercancías recibidas en consignación?
2. Se toma precauciones para evitar que tales mercancías puedan incluirse dentro del inventario propio de la empresa?

3. CONTROL CONTABLE**N/A SI NO OBSERVACION**

01. ¿El personal del departamento de contabilidad o auditoría interna revisa los precios unitarios, los cálculos y las sumas en los inventarios físicos?

02. Proveen los procedimientos de la empresa:

1. Que se registren todos los pasivos correspondientes a la adquisición de materiales o mercancías incluidas en el inventario.
 2. Que se excluyan del inventario partidas correspondientes a mercancías vendidas y facturas pendientes del despacho?
 3. Que se revisen las existencias de materiales en base de artículos obsoletos o de poco movimiento?
 4. Que las existencias se hallen adecuadamente aseguradas contra robo, incendio, etc.
-

Nombre y Puesto: _____

Preparada por: _____

Anexo 6. Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO			
N.º	Dimensiones Planificación	Si cumple (1)	No cumple (2)
1	Al ingreso y/o salida de la mercadería revisan con su respectiva guía	x	
2	Se utiliza estrategias de rotación de inventario		x
3	Aplican el método PEPS		x
4	Revisan constantemente el vencimiento y estado de la mercadería		x
Organización			
5	Está ordenado la mercadería según su rotación		x
6	Cuentan con un sistema eficiente para el ingreso de mercadería		x
7	Cuenta la empresa con el stock necesario para una venta imprevista		x
8	Cuenta la empresa con manual de políticas y funciones a seguir, para el adecuado control del área del inventario de productos	x	
9	Cuenta la empresa con un manual de procedimientos, que sea claro y preciso que proporcione la información necesaria para realizar eficientemente los procesos del inventario	x	
10	Se dictan capacitaciones al personal encargado de almacén con fin de mejorar el control interno del área		x
Dirección			
11	Se cumple los requerimientos de los clientes	x	
12	Se cumple con la emisión de guías de remisión	x	
13	Al término del inventario físico se emite informe indicando el personal que participó, los sobrantes y faltantes en la toma física		x
Control			
14	Se verifica el ingreso de mercancía con el sistema contable		x
15	Se cuenta con revisiones periódicas sobre los procedimientos de entrada y salida de los productos.		x
16	Las entradas y salidas de la mercadería del inventario están debidamente aprobadas y registradas		x
17	Cumplen con el debido protocolo del almacenamiento térmico	x	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Auditoría operativa y su incidencia en la gestión de inventario en Distribuciones y Servicios Cruz de Motupe S.C.R.L. - Chiclayo", cuyos autores son BARCO MESTANZA LUIS MARTIN, CARHUATOCTO CHINGUEL CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN : 41837348 ORCID: 0000-0003-2560-7768	Firmado electrónicamente por: LDSUAREZS el 12- 12-2022 16:28:35

Código documento Trilce: INV - 1080072