



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Lavado Vásquez Abigail

Sánchez Rocha Stefanny

Asesor:

C.P.C. RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI

Lima – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C”

Mag. Ruperto Hernán Arias Fratelli

ASESOR

Mag. Eva Judith Berlanga Valdez

JURADO

PRESIDENTE

Mag. Víctor López Pérez

JURADO

Mag. César Peña Oxolón

JURADO

DEDICATORIA

Queremos dedicarles este trabajo a nuestros padres que nos dan la fortaleza para terminar este proyecto de investigación y por estar ahí cuando más los hemos necesitado; en especial a nuestras Madres por su ayuda y constante cooperación ayudarme en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis en primer lugar nos gustaría agradecer a nuestros padres por darnos la fortaleza y energía de llegar hasta donde hemos llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado. A la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE por entregarnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales. A nuestro Asesor de tesis, Dr. Ruperto Hernán Arias Fratelli por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotras que consigamos terminar nuestros estudios con éxito. También nos gustaría agradecer a nuestros profesores durante toda nuestra carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación. De igual manera agradecer a nuestro profesor de Investigación, Dr. Francisco Mejía por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que nos favorecen como persona e investigador. Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí con nosotras y otras en los recuerdos y en nuestros corazones, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte en nosotras, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitaciones	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1 <i>Nacionales</i>	19
2.1.2 <i>Extranjeras</i>	28
2.2. Bases Teóricas	29
2.2.1 Sistema de Inventario.....	29
2.2.1.2. <i>El problema de los inventarios en las empresas. Elemento del sistema de inventario</i>	29
2.2.1.3. <i>Inventarios</i>	29
2.2.1.4. <i>Control de Inventarios</i>	31
2.2.1.5. <i>Sistema de Inventario Computarizado</i>	32
2.2.1.6. <i>El Control De Inventarios</i>	32
2.2.1.7. <i>Costos del Inventario</i>	35
2.2.1.8. <i>Costo de Pedido</i>	35
2.2.1.9. <i>Costo de Almacenaje de Inventario</i>	35
2.2.1.10. <i>Costo Total del Inventario</i>	35
2.2.1.11. <i>NIC 2</i>	35
2.2.1.12. <i>El Informe Coso</i>	42
2.2.1.13. <i>Control Interno</i>	43
2.2.1.14. <i>Componentes Del Control Interno</i>	44
2.2.1.15. <i>Estructura Del Coso II</i>	61
2.2.1.16. <i>Coso III</i>	63
2.2.2 Resultado de la empresa.....	67
2.2.2.1 <i>El Estado de Resultados o Cuenta de Pérdidas y Ganancias</i>	67
2.2.2.2. <i>Costo de ventas</i>	67
2.2.2.3. <i>Margen Comercial</i>	68

2.2.2.4. Ratios Financieros.....	69
2.2.2.5. Ratio de Rotación de Inventarios.....	69
2.2.2.6. Proyecciones De Ventas.....	69
2.3. Definición de términos básicos	70
2.3.1. El Inventario Final.....	72
2.3.2. El Inventario Inicial.....	72
2.3.3. El Inventario Físico.....	72
2.3.4. Inventario Perpetuo.....	72
2.3.5. Inventario periódico.....	72
2.3.6. Compras.....	72
2.3.7. Devoluciones en Compra.....	73
2.3.8. Gastos de Compras.....	73
2.3.9. Ventas.....	73
2.3.10. Devoluciones en Venta.....	73
2.3.11. Mercancías en Tránsito.....	73
2.3.12. Mercancía en Consignación.....	73
2.3.13. El control interno.....	73
2.3.14. Faltante de inventario.....	73
2.3.15. Sobrante de inventario.....	73
2.3.16. Desvalorización.....	74
2.3.17. Desmedro.....	74
2.3.18. Merma.....	74
2.3.19. Costo.....	74
2.3.20. Gasto.....	74
2.3.21. Devoluciones en compra.....	74
2.3.22. Ventas.....	74
2.3.23. Liquidez.....	75
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	76
3.1. Formulación de la hipótesis	76
3.2. Operacionalización de variables	76
3.3. Análisis de variables.....	77
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	79
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	79
4.2. Material.....	79
4.2.1. Unidad de estudio.....	79
4.2.2. Población.....	79
4.2.3. Muestra.....	79
4.3. Métodos.....	79
4.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos	79
4.3.2. Procedimientos.....	80
CAPÍTULO 5. DESARROLLO.....	84
CAPÍTULO 6. RESULTADOS	89
CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN.....	110
CONCLUSIONES.....	111

RECOMENDACIONES	112
BIBLOGRAFICAS	113
ANEXOS	114

RESUMEN

Este proyecto de investigación será realizado dentro de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA SAC que se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, estos se comercializan para el sector mayorista y sector minorista.

El principal problema de la empresa es estar involucrado en la falta de un sistema de inventario en el almacén, esto hace que se genere demora en los despachos y en ocasiones la pérdida de la venta, este sería el problema significativo en la área de almacén es algo que lo está perjudicando años tras año ya que los clientes se llevan una mala imagen de la empresa.

Durante la investigación que realizamos a la empresa hemos podido analizar y proponer que se implemente un sistema de inventarios en el almacén, debido a que, este es actualmente el tema más relevante que genera las pérdidas de ventas en la empresa.

Por otro lado, esta investigación se dividirá en siete capítulos para poder lograr obtener una solución óptima. En el capítulo 1 más resaltante en el segundo capítulo donde se presentara el marco teórico, el cual contiene definiciones generales de aquellos términos que se usarán a lo largo de toda la investigación. En el capítulo 3, se hablara sobre las hipótesis, en el cuál hablaremos hacia donde se dirige la investigación. En el capítulo 4 detallaremos los procedimientos de la investigación por el cual usaremos como técnicas de investigación, las entrevistas al personal y encuestas al personal. En el capítulo 5 analizaremos las encuestas al personal, el cual tiene veinte preguntas distintas sobre la toma de inventario, la gestión administración y el control de mercadería. En el capítulo 6, obtendremos los resultados de los métodos de investigación en las cuales encontraremos falencias a las distintas preguntas de las encuestas. En el capítulo 7, desarrollaremos nuestras opiniones a las diferentes carencias y errores que comete la entidad al no contar con un sistema de inventarios.

PALABRAS CLAVES: Sistema de inventario en almacén, estado de resultados, inventarios.

ABSTRACT

This research project will be carried out within the distributor AMÉRICA SAC dedicated to the marketing of consumer products; they are marketed to the retail and wholesale sector.

The main problem of the company is to be involved in the lack of an inventory system in the store, this makes delay is generated in offices and sometimes the loss of sales, this would be a significant problem in the storage area is something that is hurting year after year as customers take a bad image of the company.

During the investigation we made to the company we have been able to analyze and propose an inventory system is implemented in the warehouse, because this is currently the most important issue that generates sales losses in the company. On the other hand, this research will be divided into seven chapters in order to achieve optimal solution. In chapters 1, you highlighted in the second chapter where the theoretical framework will be presented, which contains general definitions of those terms that will be used throughout the investigation.. In chapter 3, we talk about hypotheses, which speak to where research is conducted. Chapter 4 will detail research procedures by which we will use as investigative techniques, staff interviews and staff surveys. Chapter 5 will discuss the staff surveys, which has twenty different questions about taking inventory, administration and management control of merchandise. In Chapter 6, we get the results of research methods in which we find shortcomings to different survey questions. In Chapter 7, we will develop our opinions to the various shortcomings and mistakes that commits the organization to not have an inventory system.

KEYWORDS: Inventory system in warehouse, income statement, inventories.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según (Terrones, 2013), nuestro país cuenta con alrededor de 3.5 millones de Mypes (Micro y Pequeñas Empresas) y este representa el 45% del PBI (producto bruto interno) lo que lo hace importante para el dinamismo de la economía peruana, pero muchas de estas micro y pequeñas empresas no pueden seguir creciendo ya que cuentan con factores limitantes, una de ellas es la mala gestión efectiva del inventario, el cual vamos a hablar a lo largo de la tesis.

A continuación se mostrara la tabla de (Mesones, 2010) donde enumera por orden y por tipo de área las limitaciones que tiene las Mypes.

FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO DE LAS MYPES EN EL PERÚ

Área	Factores
Administrativos	Gestión de recursos humanos
Administrativos	Temas contables y financieros
Administrativos	Gestión administrativa
Administrativos	Capacitación
Operativos	Estrategia de marketing
Operativos	Establecimiento de precios
Operativos	Producción
Operativos	Control de inventarios
Operativos	Proveedores
Estratégicos	Acceso a capital
Estratégicos	Investigación de Mercado
Estratégicos	Planeamiento a largo plazo
Externos	Corrupción / Informalidad
Externos	Tecnología
Externos	Competencia
Externos	Estado
Personales	Motivación de Terceros
Personales	Educación
Personales	Experiencia

El manejo del control de inventario es un factor que se da en el área Operativa que limita y genera grandes pérdidas en esta empresa comercial por lo que analizaremos de una manera detallada.

(Aguilar, 2005), menciona que:

Falta de registros: El microempresario, difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que en él han sido encomendadas: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del efectivo... El empresario ocupa su tiempo más en cuestiones operativas o tácticas que en labores de orden estratégico. En cuanto a la falta de registros (no sólo de inventarios, sino de cualquier tipo de operación) se oyen los siguientes comentarios:

- ✓ Los registros son complicados y sólo los contadores los entienden.
- ✓ Se necesita un programa de cómputo "carísimo" y complicado de entender.
- ✓ Necesito un encargado de almacén para llevar los registros bien y al día.
- ✓ No tengo tiempo suficiente para contar mi inventario.

Considero que hoy en día los empresarios peruanos tienen la proyección de llevar un sistema de gestión integral que les permita tener información oportuna para la toma de decisión, el problema llega cuando no hay recursos suficientes para poder llevar una, hay una gestión en la contabilidad que los empresarios no están muy adheridos y es la gestión de inventarios es la que conlleva muchos problemas, así que diremos los efectos que trae la apatía con los inventarios.

En la actualidad existen muchas empresas que tienen problemas en almacén debido a que no existe un control de inventarios adecuado lo cual genera un problema en la maximización de la utilidad y ante un riesgo de fiscalización por la SUNAT.

Con respecto a la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA SAC que no cuenta con un sistema de control de inventarios para la cantidad de productos que vende, ello le ha generado una menor utilidad. Cada año se ha mostrado grandes deficiencias en las áreas de almacén, ventas y cobranza ya que este asunto enlaza a todas estas áreas esto ocasiona pérdida cuantiosa y evasión de impuestos ante una posible fiscalización a la empresa.

Por ello la empresa no esté registrando adecuadamente los inventarios generaría una evasión de impuestos que está estipulado según el art. 62 del TU (Tributario, 2013) o (Argandoña, EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y LA GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE CALZADO EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2012) num.5 "Efectuar tomas de inventario de bienes o controlar su ejecución, efectuar la comprobación física, su valuación y registro; así como practicar arqueos de caja, valores y

documentos, y control de ingresos”. Esta infracción es un delito penal y esta sancionada entre 5 y10 (UIT).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

¿Cómo incide la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa Distribuidora América S.A.C en el año 2016?

PROBLEMAS ESPECIFICOS:

- ✓ ¿Cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016?
- ✓ ¿Cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016?

1.3. Justificación

Esta investigación revelará que utilizar un sistema de inventario ayuda a tener un mayor control de los productos y esto beneficiará a la empresa. Con un sistema de control de inventario la empresa se sentirá comprometida para que su trabajo sea eficiente y correcto, a la vez este sistema ayudara a los trabajadores a adaptarse con mayor facilidad a las políticas empresariales.

La empresa debe llevar un sistema de inventario muy riguroso, ya que la falta de este le ha causado múltiples problemas.

El llevar un sistema de control de inventarios nos beneficiaría en: Elevar el Nivel de Servicio al Cliente, reduciendo la pérdida de venta por falta de mercancía y generando una mayor lealtad a la compañía.

1.4. Limitaciones

En nuestra investigación contamos con algunas limitaciones de tiempo que estamos superando mediante aumento de coordinaciones con la gerencia para la programación de aumentos de visitas a la empresa.

Así mismo tenemos la limitación que la empresa no desea que se divulgue información específica para el proyecto por lo cual tenemos un compromiso de confidencialidad.

Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo incide en los resultados la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en la empresa Distribuidora América S.A.C.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016.
- Determinar cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En los siguientes párrafos desarrollaremos temas relacionados:

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 NACIONALES

Gutiérrez(2015), Manifiesta que un sistema computarizado hace que los procesos de recopilación y registro sean más seguros y rápidos, de una u otra manera ayuda a incrementar así la eficacia para la accesibilidad de datos y búsqueda de registro de productos, ya que en su mayoría de las 12 distribuidora del distrito de lima encuestadas aún tienen un sistema manual de información, se registran en libro y/o cuaderno guardando papeles y papeles, por lo cual origina que sea lenta su búsqueda y que se corra riesgo que se pierda información.

Así nos menciona que motivo de la investigación que es de mucha importancia implementar un sistema computarizado de gestión orientado al logro de la calidad de la administración de su inventario, también debe transformarse en agente de cambio que establezca estándares y pautas para los procesos de registros del fármacos, asimismo poseer los recursos para los costos y adquirir tecnología con capacidad requerida, crear una infraestructura necesaria, mantenerla y actualizarla constantemente y diseñar una estructura organizacional distinta, con esquemas administrativos flexibles e innovadores. Entonces, podemos recomendar que la implementación de un sistema computarizado de gestión de información en la distribuidora “A&L”, favorezca totalmente a la administración, y a su eficiencia de trabajo. Ya que de tal manera se logra una competitividad ante las demás distribuidoras, y sobre todo ayuda a la reducción de trabajo extra y gastos innecesarios en implementos.

Asimismo podemos decir que esta tesis nos demuestra que es importante una implementación de inventarios de manera informática que permita a la empresa obtener información en tiempo real, a su vez también nos habla de la importancia de la capacitación del personal técnico que estará en constante trabajo con el software para que la información registrada sea una información verídica que se pueda constatar y verificar con la información al momento que se va hacer la toma de inventarios, pero para que una empresa logre obtener utilidades y tomar las mejores decisiones no solo se trata de tener un inventario veraz si no de poder establecer un planeamiento estratégico eficiente para lograr los objetivos de la empresa.

Asimismo esta tesis nos demuestra una vez más que es importante una implementación de inventarios de manera informática que permita a la empresa obtener información en tiempo real, a su vez también nos habla de la importancia de la capacitación del personal técnico que estará en constante trabajo con el software para que la información registrada sea una información verídica que se pueda constatar y verificar con la información al momento que se va hacer la toma de inventarios, pero para que una empresa logre obtener utilidades y tomar las mejores decisiones no solo se trata de tener un inventario veraz si no de poder establecer un planeamiento estratégico eficiente para lograr los objetivos de la empresa.

Laguna (2010), Menciona que el motivo de la investigación se dedica a la comercialización de productos plásticos que cuenta con dos almacenes para colocar los productos terminados de plástico que llegan en los contenedores. Los dos almacenes se encuentran uno al costado del otro, siendo uno el principal y más grande, estos productos se almacenan de acuerdo al espacio disponible que exista, no existe ninguna clasificación de los productos al momento de almacenarlos. El almacén más pequeño se acopla los productos industriales con algunos productos grandes como son los cestos y tachos grandes y también productos que se encuentren rotos (merma). Al aplicar un modelo de gestión de inventarios diseñado específicamente para la empresa que en este caso es un modelo de programación lineal.

Por lo tanto esta empresa comercial de productos plásticos uno de los problemas es el orden y calificación de sus productos en el almacén lo cual han mejorado con una organización eficiente y el apoyo de las recomendación de la tesis, por otro lado es tener un inventario que no muestre la información real y confiable lo cual se plantea una sistema de control de inventario con la ayuda de personal capacitado que tendrá información actualizada el cual se corroborara con un conteo cíclico.

Humana (2012), Indica que la empresa analizada está dedicada a la elaboración de vino para distribuirlo al mercado nacional e internacional, sin embargo esta no cuenta con ningún tipo de herramienta para realizar el control de sus almacenes, qué le permita y facilite llevar un buen control de ellos, es por esto que surge la necesidad de desarrollar una solución a este problema la cual consiste en un sistema de gestión de almacén con la finalidad de lograr el mejor desempeño y agilizar los procesos de información, garantizando un mejor manejo de los datos.

Además el control de almacenes es un tema vital, ya que toda empresa debe saber administrar bien sus almacenes para saber con cuanto cuenta y que le falta para no tener problemas y, de esta manera, se agilice su ciclo operativo. Esta tesis nos ayuda a tener en cuenta que un sistema de control de inventarios no solo soluciona problemas de control, sino que también, agiliza el trabajo para otras áreas al tener información precisa sobre la

realidad de la empresa. Es decir, todas las áreas de la empresa se benefician con el control adecuado del almacén o almacenes que tenga la empresa.

Vásquez (2016), Señala en su tesis menciona que la finalidad del trabajo presentado implementar un Sistema de Gestión de Inventarios de los almacenes de “Repuestos y Suministros” se evaluó la situación actual y diagnosticaron los principales problemas con respecto al manejo y control de los repuestos y suministros en los almacenes Este trabajo fue realizado en las áreas de almacén de los diversos proyectos en los cuales se aplicaron mejoras en los despachos, ubicación, rotación de los materiales; orden y limpieza para disminuir tiempos y mejorar la productividad. Es por tanto por el mediante estudio se aplica un sistema de Gestión para vincular las mejoras económicas en los procesos y actividades en el desarrollo actual dentro de la empresa.

Sin embargo podemos decir que esta tesis nos aporta que hace relevancia en los inventarios ya que refleja la importancia del control de los bienes mediante inventarios, el cual es fundamental para la empresa al saber exactamente que es lo tiene y, además, que también puede controlar si malos trabajadores usan el espacio de la empresa para depositar bienes que no son de la empresa gracias a que se podría identificar bienes faltantes, sobrantes, entre otros.

Aylas (2012), El estudio realizado menciona que la investigación permite conocer las actividades que realiza la empresa con la finalidad de mejorar el control sobre sus inventarios de productos terminados, poder reducir sus costos y el tiempo, logrando aumentar la rentabilidad de la empresa además mantener el nivel óptimo de la inversión en inventarios, donde deben reflejarse los índices de stock y consumos acordes con las posibilidades de capital con que cuentan las empresa. Pero lo que principalmente buscamos, es proponer una mejora en el control de inventarios de productos terminados, ya que ello es la base principal de la empresa permitiendo mantener un control oportuno, así como también conocer el final del periodo contable y tener a si un estado confiable de la situación económica, por lo tanto el control de inventarios en el almacén constituye la partida de los activos corrientes que están listos para la venta. Por lo tanto, la Empresa Detama S.A.C tiene que resolver los problemas mencionados optimizando el control del sistema de inventarios.

Ventura (2016), fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará el manejo eficiente y eficaz de los inventarios en la MYPE S.G. LIBRA S.R.LTDA., el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en el área de INVENTARIOS de las MYPE. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de

control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es urgente la implementación de un adecuado sD2CN S.A.C sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE S.G. LIBRA S.R.LTDA. Inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

Menciona que tiene como objetivo Determinar la incidencia del control interno para ello el autor identifico de la deficiencia en la rentabilidad de la empresa, para ello se identificó las deficiencias presentes en las actividades del área de almacén, luego se realizó un análisis de la rentabilidad de la empresa Ferretera Maconsa SAC. Así mismo es preciso mencionar que la información se obtuvo como resultado de la aplicación de la entrevista y a través de la observación directa y análisis documental, herramientas que fueron útiles para la recolección de información y ordenamiento. Con la aplicación de un control interno la empresa Maconsa SAC presenta un aumento en su rentabilidad sobre sus activos de 2%, un aumento en su rentabilidad sobre las ventas de 1% y un aumento de su rentabilidad patrimonial de 2%. Esto gracias a la implementación de un control interno de almacén y de herramientas de gestión, tales como: El Manual de organización y funciones y el manual de políticas.

Hemeryth (2013), en su tesis demostró que el objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes y mejorar la gestión de los inventarios, para dar cumplimiento a este objetivo se realiza una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test Post Test, La población y muestra utilizada para la presente investigación es de 05 almacenes. Observación directa y el Cuestionario aplicado al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. La conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejora significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

Sánchez (2016), habla sobre el control interno en el área de almacén y demostrar lo importante que es el control en los inventarios debido que es una cuenta del activo corriente circulante, donde la mercadería entra y sale de la empresa y no tiene carácter

permanente; esto ayudará a tener bien definido lo que realmente ocurre en el área de almacén, incidir de manera positiva en la empresa y que permitirá a las empresas del rubro de vidrios y aluminios tener un conocimiento en sus proyecciones futuras, y poder tener un adecuado uso de sus recursos económicos así como poder prevenir errores futuros ya sea contable, tributario, financiera.

Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar, que por medio del control interno en el área de almacén lograremos resultados positivos que ayudará a mejorar a la empresa.

Ayasta (2015) es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al caso en estudio obteniendo como principales resultados los siguientes: El 95% de los trabajadores encuestados en la empresa Hotel Los Portales de Piura si conoce como se aplica el control interno en el área de almacén de la misma, mientras que el 5% de los trabajadores de la empresa no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que es personal de nuevo ingreso.

Parraga (2011) dedica su tesis a “La inversión en implementar adecuadas políticas y buenas prácticas respecto a los Inventarios tiene una recuperación en el corto plazo, además que posee beneficios Cuantificables, como se ha demostrado retribuyendo en los ingresos y rentabilidad De las empresas del estudio.”, muchas empresas tienen un gran margen de rentabilidad cuando aplican tomas de inventarios constante y realizan buenas prácticas de inventario en un control de ingresos y salidas de almacén esto influye positivamente en las empresas dando mayor credibilidad a los clientes, brindando información real para tomar buenas decisiones. Sin embargo cabe resaltar que también muchas empresas deciden no aplicar la toma de inventario en especial las MYPES sufren pérdida que no identifican por falta de asesoría y conocimiento.

León (2011) nos menciona que: “La falta de un control de almacén tiene incidencia negativa en la consistencia de los estados financieros ya que la empresa refleja las existencias de acuerdo a la documentación más no como están en la actualidad llegando a tener resultados no favorables para la empresa”. Es decir que la falta de un inventarios no solo repercute en los estados financieros si no también la utilidad de las empresas, lo cual genera una gran pérdida de valor financiero en la entidades que no planifican y gestionan un inventario de mercadería ya sea comercial, de producción o de servicio.

Chávez (2013), en su trabajo de investigación nos ayudara a enriquecer nuestro trabajo sobre todo porque toca el tema sobre la mejora en la gestión de inventario tal como lo dice

en uno de los párrafos: “El Perú cuenta con algunos de los mejores indicadores macroeconómicos de la región y mantiene una expectativa de crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) a una tasa muy por encima de la tasa promedio de la región. Acorde con el crecimiento descrito, la industria del pan en el Perú, ha registrado alzas del 10 % en los últimos años y las proyecciones de crecimiento para los próximos 10 años son de un 67 % respecto al consumo actual. Por tal motivo el control y eficiencia dentro de la cadena de suministro, específicamente a nivel de inventarios y herramientas que generen mejores tiempos de respuesta y ventajas competitivas frente al resto de competidores, es vital para las empresas en general y especialmente para las de panificación industrial (empresa materia de estudio en la presente tesis)”. Es decir que el crecimiento económico del país ocurrido la última década y cuya tendencia se avizora Sostenida para los próximos años, ha dinamizado la actividad comercializadora para la gran mayoría de empresas sin embargo la mayoría de la MYPES han sido muy descuidadas, ello les impide seguir creciendo y tener una planificación que les permita competir a la par en el mercado en especial la empresas industriales que representa una parte importante en nuestra economía.

Misari (2012) , tuvo objetivo establecer si el control interno de inventario influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita y para poder lograr la obtención de dicho propósito, para realizar esta investigación se realizo a la población de 8 empresa en el cual una de ellas respondía que el control interno de inventarios es una factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados.

2.1.2 EXTRANJERAS

Ramón (2011), dedica su investigación sobre una empresa fabricante de tubos, en una amplia gama de diámetros, largo y espesores además cuenta con tres áreas productivas. El proceso inicia en el slitter, donde se cortan los rollos de lámina, después se envía ésta lámina a los molinos, para fabricar el tubo, se almacena y se embarca posteriormente. Si se requiere de un largo especial, el tubo es enviado al área de corte dimensionado para ser cortado a la dimensión solicitada.

El problema ocurre cuando hacen un cambio de rodillos para satisfacer un pedido de urgencia. En cada cambio de rodillos, el molino para su producción alrededor de 3 horas; además de esto, al arrancar la producción de un diámetro nuevo, es necesario hacer ajustes, por lo que se genera mermas de al redor de 5%.

Debido a esto han implementado un sistema de inventario que permite satisfacer las demandas de los clientes de forma inmediata y eficiente en el proceso de producción, reduciendo el número de cambio de rodillos y por consiguiente reducir la generación de mermas. Para que la empresa pueda tener un mayor control es necesario contar con un sistema de inventario para así poder llevar un control exacto.

Para nosotros este trabajo de investigación nos aporta más fundamentos sobre los beneficios de un sistema de inventario ya que la empresa puedo mejorar sus diferencias de materiales, implementando en ella un procedimiento de control de inventarios, por el cual se puede controlar los ingresos de la mercadería como también la materia, por consiguiente este proceso mejoraría las utilidades de la empresa y un mejor manejo de los inventarios.

Mindiolaza y campoverde (2912) menciona que en esta realización de investigación, fue desarrollada para darle solución a los problemas que se presentaban al no realizar el control de inventario, cuyo planteamiento del problema se originó de la observación directa de las tareas y actividades que se cumplen en el almacén; No existía un control de mercaderías lo que los llevó a proponer la implementación de un Sistema para el Control de Inventario para que el proceso se realice en forma rápida y sencilla.

Implementaron el sistema "Mónica 8.5" y antes de utilizarlo necesitaron recolectar toda la información necesaria de toda la mercadería existente en bodega y en exhibición seleccionándola por clase, marca y serie, posteriormente revisaron todas las facturas de compras para así tener la información de los precios de costo de cada artículo así como los precios de venta al público al contado y al crédito lo cual es necesario para llenar los distintos campos en el ingreso de la mercadería al sistema también realizaron la ubicación de la mercadería, ordenando los artículos por grupos y categoría dándoles un lugar

específico detallado en el sistema para que sea fácil de encontrar con la descripción de la ubicación. Ingresaron toda la información al sistema después de haber recolectado los datos necesarios procedieron a colocarle un código que distinga clase y marca de los demás productos con su respectivo precio de costo y venta al público como también las cantidades existentes. Este sistema les permitió un manejo más óptimo del tiempo destinado para el proceso de compra, venta y búsqueda de información.

Asimismo esta implementación de sistema nos demuestra al término de todos los puntos propuestos para el desarrollo que fue factible y apto, favoreciendo a la empresa la implementación con mayor rotación de mercadería, menos tiempo de espera al momento del despacho y reconocer robos.

Suarez (2014), enfoca su tesis sobre el diseño de sistema de inventarios tiene una elaboración de software que es tratado de hacer como una aplicación dinámica y a la medida de acuerdo a las necesidades de la empresa. Pusieron en marcha el software de inventarios, capacitando al personal para su uso y entregando un manual de usuario como un soporte del funcionamiento de cada botón del programa.

Podemos decir lo importante que es que las empresas estén dispuestas al cambio para generar mejores resultados por tal razón se debe mantener esa disposición a recibir aportes valiosos que buscan mejorar los procesos realizados diariamente. Los sistemas contables buscan facilitar el manejo de las organizaciones pero en muchas oportunidades se cree erróneamente que este factor solo le corresponde a los encargados de contabilidad, sin embargo esta dependencia está proyectada hacia el uso de herramientas tecnológicas enriqueciendo el conocimiento profesional por tal razón, se debe capacitar al personal en el uso de herramientas que facilitan las operaciones empresariales y mejoran notablemente su rendimiento, esto hace que el talento humano de la empresa tenga mayores disposición al cambio y a implementar propuestas como esta.

Para la implementación del sistema de inventarios de INGEPEC LTDA, es necesario el uso de la tecnología; teniendo en cuenta que es una de las herramientas más acordes para agilizar los procesos y garantizar un buen control de inventario haciendo más efectivo, con actualización y reportes disponibles en cualquier momento debido a ello crearon un software que está diseñado con las características específicas de la empresa siendo lo más recomendable.

Cantor y Lagos (2008), hace relevancia a La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. Pero si bien la obtención de utilidades obviamente reside en gran parte en las ventas, ya que éste es el motor de la empresa, sin embargo, sin la función del inventario las ventas no operarían

con efectividad, pues se desconocería la disponibilidad real de material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. En síntesis, sin inventarios, simplemente no hay ventas eficientes.

El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, pues por lo general no cuentan con registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea. En todos los giros de las empresas resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su mal manejo se presta para situaciones tan indeseables como el hurto continuado, así como también para mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

Por lo tanto en esta propuesta nos indica varios problemas que cuenta la empresa de confecciones los cuales son: que no se elaboran documentos correspondientes a la entrada o salida de la mercancía como remisiones o guías de traslados, no se almacena la mercancía ordenadamente según su referencia, no se revisa el despacho de mercancía. Estos son los mismos problemas que tiene la empresa Distribuidora América SAC por ello proponemos una implementación de sistema de inventarios como una solución.

Suarez y Cuella (2012), parte de un proceso investigativo interno, los autores lograron identificar los ítems fundamentales que debe presentar y desarrollar el aplicativo web en su diseño para que cubrir las necesidades de control e inspección del inventario de la empresa.

Se diseñó de manera eficiente la estructura de programa del software, la cual permitió enlazar el departamento administrativo, contable y operario en lo referente a la disponibilidad actual del inventario de la empresa, esto generando un nuevo ambiente que permita un mayor control e inspección sobre el rubro más importante que posee la empresa en lo referente a la inversión que se realiza para el desarrollo de la empresa.

Se está aplicando el software o aplicativo web en la empresa, el cual quedara a disposición del personal administrativo y de manejo del personal de bodega para su actualización pertinente y poder que este cumpla el objetivo por el cual fue diseñado e implementado.

Nos recomienda que una vez aplicado cualquier software de inventario este se alimente de la manera más rápida con la información actual de la mercadería, el cual está en forma física y no sistematizada, esto contribuirá a que la empresa pueda realizar un control inmediato sobre las inversiones en inventarios.

Para un éxito futuro del trabajo investigativo al desarrollo e implementación de un software de inventario para la empresa CENTROSUR, este recomienda que sea manipulado por un personal idóneo en el manejo del mismo, ya que de la eficiente manipulación se alcanzaran los objetivos planteados en el proceso de inspección y control de inventarios.

La administración deberá utilizar todas las opciones implementadas en el aplicativo, ya que de esta manera facilitara la labor de la planeación estratégica y al departamento de finanzas ayudara a generar los diferentes presupuestos para periodos de tiempos futuros como también tener información de gran importancia para los procesos de inversión.

Por lo tanto podemos darnos cuenta que en la implementación de un software de inventario es importante desarrollar características específicas para el desarrollo y diseño de esta, también es fundamental tomar encuestas a los clientes para obtener información de la imagen que proyecta la empresa al contar con un software de inventarios así mismo encuestar a los trabajadores y así obtener información de sus opiniones y requerimientos

Arana (2015), nos manifiesta en el presente documento nos expone en detalle el desarrollo de un modelo de gestión de inventarios realizado en Rafael Arana y Cía., una mediana empresa inmersa en el rubro de los repuestos automotrices.

En los últimos cinco años la empresa ha aumentado su nivel de inventario en un 40,2% y aun así continua trabajando con los mismos sistemas de gestión de hace una década atrás. Esto ha generado la pérdida sobre el control de los costos de inventario y mercaderías faltantes, ambos estimados en un 18,87% de la mercadería almacenada y un 13,1% de las ventas respectivamente.

Para llevar a cabo este estudio se clasificó la base de datos de productos en categorías según características técnicas. Luego, según su aporte económico se logró establecer el alcance final en las siete primeras categorías, a las cuales pertenece el 5,64% de los ítems, segmento que aportó en los últimos años el 40% del margen total de la empresa.

A pesar que en el software computacional de la empresa quedan registrados todos los movimientos de ventas, los stocks que entrega la base de datos no representan la realidad del stock físico existente en bodega, ya que su sistema de computacional es sensible a diferentes factores por lo que es necesario realizar una toma de inventario general en la empresa y así comenzar a trabajar con stocks actualizados además es necesario ir revisando si las cantidades de la base de datos están correctas, para esto se requiere implementar una política de conteos cíclicos.

Este consiste básicamente en establecer una política de revisión periódica para distintos segmentos de productos según su rotación. (Ballou, 2004) Propone una buena aproximación para el cálculo del intervalo de revisión óptima. El cual queda representado por la siguiente ecuación:

$$T * = \frac{\text{Cantidad óptima de pedido}}{\text{Demanda mensual}}$$

Demanda mensual

Por lo tanto, para un producto que en promedio recibe una cantidad óptima de pedido de 15 unidades y su demanda mensual es de 45 unidades, entonces el período de revisión será equivalente a ocho días si se considera la semana de seis.

En esta tesis nos damos cuenta que manejar un sistema computarizado no siempre nos aportara un control de inventarios actualizado y veraz, esto solo podrá ser factible si los encargados están bien capacitados y no hacen malas manipulaciones por lo cual también se recomienda hacer un conteo cíclico el cual se verifique la mercadería física.

El objetivo principal del trabajo de Sánchez (2012), fue el de realizar una serie de propuestas que contribuyan a mejorar el sistema control de mermas e inventario en la empresa, con el propósito de minimizar o anular las multas y perjuicios derivados del incumplimiento de normas acordadas con los clientes.

Los autores se formulan las siguientes preguntas ¿Cuáles son los factores que contribuyen a la generación de la merma operacional? , ¿Son los controles de inventario actuales los adecuados para prevenir la generación de merma operacional? Como los problemas a desarrollar.

El trabajo comienza con una descripción de los principales procesos relacionados con el flujo de los productos, con la finalidad de identificar en qué etapa y cuáles son las causas por la que no se cumple con el estándar requerido.

Finalmente se realiza una propuesta de rediseño y mejoras a cada una de las 4 categorías analizadas previamente, en donde se destaca un nuevo procedimiento de toma de inventario alineado con la real necesidad operativa, un nuevo procedimiento de revisión de productos, un plan de capacitación para el personal, un nuevo diseño que sea eficiente para los tiempos de preparación y disminuya los errores de preparación de pedidos y una propuesta de generación de un sistema de bonos por desempeño al personal operativo involucrado directamente con la preparación de los pedidos.

Nos damos cuenta que aun teniendo un control de inventarios ya acentuado en la empresa esta puede ser ineficiente si no se actualizan, modifican y rediseñan junto con los nuevos requerimientos de los clientes así mismo debemos proponer nuevas motivaciones para los operarios y capacitaciones cada vez que haya una actualización.

Gaeta, Gaete y Orellana (2002), menciona que los ambientes de negocios se ven enfrentados a un proceso de cambios cada vez más acelerado, por esto las empresas, necesitan de mayores esfuerzos tendientes a la adaptación, para que de esta manera los cambios sean percibidos como oportunidades y no como amenazas.

Las características de este nuevo ambiente de negocios, son la mayor complejidad de las operaciones y la delegación de funciones, hacen del control uno de los esfuerzos de adaptación más recurrentes y necesarios de la mayoría de las empresas.

El propósito final de un desarrollo de control es en esencia preservar la permanencia de las organizaciones y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados.

Esta tesis nos precisa que cuando hablamos de los esfuerzos de control necesarios que deben realizar las empresas para hacer frente a los cambios que se van ocasionando en el medio, no se está haciendo alusión solamente a las actividades de control propiamente tal, sino que también, a actividades como la evaluación de riesgos, como el establecimiento de un adecuado entorno de control, o a la preocupación por la información y comunicación así como también por la supervisión. Esta visión ampliada de control se conoce como Sistema de Control Interno.

Así entonces, la necesidad de un adecuado Sistema de Control Interno en las empresas, desembocó en una extensa bibliografía al respecto, lo que sin lugar a dudas contribuyó al mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Dentro de este contexto se pueden mencionar trabajos como el informe COSO, que ayudó de manera importante a establecer una definición común del Control Interno que facilitó la comunicación dentro de las empresas, y por otra parte, creó un modelo en base al cual, las empresas pueden evaluar la eficiencia de sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlo.

Es así entonces que este trabajo desarrollado bajo el título “Alternativas de Valorización del Sistema de Control Interno en las Empresas”, surge de la necesidad existente en el ambiente de negocios de sumergirse aún más profundo en lo que hemos mencionado, es una de las herramientas de mayor importancia para la adaptación y subsistencia de las empresas, el Control Interno.

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad en que las funciones se cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y contrarrestar así su reiteración lo que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Podemos decir, que la importancia que está adquiriendo el control interno en el último tiempo, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración estén obligados a asumir de forma efectiva, una responsabilidad que hasta ahora se habían dejado en manos de todos, lo que claramente significa en manos de nadie.

Por eso es preciso que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar y no se originen problemas de comunicación y diversidad de expectativas, que den origen a problemas dentro de las empresas.

Al asumir las Distribuidora América S.A.C esta responsabilidad por el Control Interno se incorporan reales beneficios, debido a que se mejora de manera sustancial el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, como también la supervisión. Lo cual es esencial para un eficiente Sistema de Control Interno, por lo tanto para proporcionar un grado razonable a la compañía de alcanzar sus objetivos, en los aspectos que señala el informe Coso.

La tesis de Carrasco (2012), empieza por descubrir la organización cuenta con más de 50 años de experiencia en la distribución de insumos para la producción agrícola, hoy la empresa maneja una red de más de 30 sucursales, con una variedad de 25.000 productos agrupados en 11 rubros de negocio. Además atiende una cartera de 30 mil clientes en todo Chile. En el contexto de negocio de la empresa, las actividades de planificación y almacenamiento de inventarios son claves en la cadena de valor de la organización.

En el análisis previo del funcionamiento logístico y la gestión de inventarios, se observan situaciones de colapso en la capacidad de los almacenes en estudio (6ta y 7ma Región, en el tercer y cuarto trimestre de 2011), además de descoordinaciones interdepartamentales en los procesos de planificación del abastecimiento a sucursales; situaciones que generan directa pérdida de valor en las actividades claves del negocio.

En este sentido el proyecto de título busca lograr mejoras en la gestión de inventarios mediante un sistema de apoyo que permita integrar las variables necesarias al momento de hacer una planificación de abastecimiento. En particular, mediante un análisis previo, el proyecto definirá las situaciones que generan los efectos mencionados y posteriormente integrará variables al esquema situacional. De esta forma, se permitirá la integración entre situaciones y variables controlables mediante un sistema de apoyo.

El análisis cualitativo de la empresa muestra que las causas de las problemáticas observadas son: la incorrecta planificación del abastecimiento; lo cual es alimentada por la deficiente información utilizada en los planes, además del uso incorrecto de la planificación

vigente, también un sistema de información que no apoya la planificación al no poseer un enfoque e integración de los datos acorde al proceso en cuestión y el desinterés organizacional en mejorar el proceso de planificación actual.

Un análisis cuantitativo posterior basados en correlaciones de stock y ventas permite, cuantificar una gran cantidad de casos en rubros y sucursales donde las probabilidades de quiebre y sobre stock superaron el estándar de la industria (7%). En base a esto se reconoce la existencia de un problema en la gestión de los inventarios.

Para la solución del problema, se plantea un sistema de apoyo que incluye un modelo de política de abastecimiento contando como base a un pronóstico de venta contrarrestado con un análisis de capacidad de las bodegas en estudio. El sistema entrega una sugerencia de política de stock para períodos próximos y permite detectar por medio de un indicador de frecuencia riesgos de capacidad; de esta forma se anticipa la planificación de procesos como la compra, y se apoya directamente el almacenamiento, proporcionando una mejora importante a la situación actual de la empresa desde las actividades claves en la cadena de valor del negocio.

En las instrucciones de implementación del sistema se entregan las descripciones tecnológicas y organizacionales para una correcta implementación del sistema de apoyo.

De esta manera podemos notar que la mala comunicación entre las sucursales provocaba un sobre stock poniendo en riesgo a la organización, por lo cual hay una implementación de políticas de abastecimiento dando a la administración nuevas garantías para un mayor control, esto lo hemos visto en anteriores bibliografías por lo cual es preciso acotar que un control de inventarios debe ser desarrollado para apoyar las diferentes carencias en la empresa y a su vez las actualizaciones deben de ser desarrolladas en base cada especificación de la entidad.

Arévalo (2004), en su investigación se conoció que la empresa carece de un manual de procedimiento acerca de las labores que se realiza en el departamento de almacén, por otra parte al aplicar el instrumento de recolección de dato el 75% de los entrevistado indico que la organización en dicho departamento se encuentra de manera regular ya que no existe un orden correlativo de los materiales, así mismo podemos decir cuán importante es establecer la importancia y las ventaja de un adecuado manejo, y control del inventario, ya que una mala desorganización y falta de procedimientos ocasiono que cada vez sea más difícil lograr un sistema óptimo.

Guerra (2014) manifiesta que su tesis tiene como objetivo facilitar a la empresa una herramienta para el control interno en el área de inventario con el objeto de lograr el eficiente manejo de los inventarios en la empresa.

Granda y Rodríguez (2013), en su investigación determina que los inventario para mayoría de las empresa representa una inversión que se recupera en el tiempo a medida de la gestión de venta o producción que posee la compañía; por tal motivo debe ser administrado y controlado eficientemente.

López (2010), señala en su investigación que los inventarios de una empresa es importante ya que de éste depende el abastecimiento de mercaderías y la fijación de precios, por lo tanto su accionar debe estar basado en teorías científicas que avalen su funcionamiento para que se puedan concretar los propósitos, metas y objetivos de la empresa en un corto, mediano, largo plazo forjar alternativas para entrar en el mercado competitivo.

Paddy'S IRISH (2013), señala cuán importante es implementar un sistema de inventario en una empresa consumidora de alimento y bebidas, ya que con un sistema de control se puede reducir los costos operativos e la empresa y obtener mayores controles de material con el que se cuenta en almacén y así evitar pérdidas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SISTEMA DE INVENTARIO

Como refiere (MBA Yosvanys R. Guerra Valverde, 2014, pág. 2) , cuando se va a realizar un estudio relacionado con los inventarios usualmente se emplea el enfoque del sistema. Los sistemas de inventario están conformado por un conjunto de elementos que los caracterizan y que están referidos a:

- La Demanda
- El Suministro
- El Almacenamiento
- Los Costo

Cualquiera que sea la situación de inventario objeto de estudio, estos elementos estarán presentes. Además, cada uno de estos elementos posee atributos que lo caracterizan y que es necesario tener en cuenta al desarrollar modelo de inventario. A continuación se realizan precisiones de cada uno de estos elementos:

- La Demanda: Su comportamiento resulta de vital importancia en el estudio de sistema de inventario, ya que influye de manera decisiva en el comportamiento del mismo y en el tipo de modelo matemático que puede ser utilizado para su gestión.
- El Suministro: El suministro está referido a la cantidad de productos que se recibe y a la manera en que se reciben, jugando un papel fundamental los proveedores, sus ofertas y condiciones
- El Almacenamiento: Respecto a este elemento, para el diseño de políticas de inventario, resulta importante tener en cuenta las características del almacén donde se depositen los productos, y si existen limitaciones físicas en términos de volumen de productos que puede ser almacenado.
- Los Costos: Juegan un papel fundamental en el sistema y en los modelos de inventario. Los costos relacionados con el inventario son:
 - Costo de adquisición o producción del producto.
 - Costo de ordenar un pedido o de preparación de un lote.
 - Costo de conservación
 - Costo por faltante

(MBA Yosvanys R. Guerra Valverde, 2014, pág. 2) Acota que, “Los inventarios juegan un papel muy importante en el funcionamiento eficiente de cualquier organización. Hay razones para ellos. Una es la cantidad de dinero que el inventario representa, otra es el impacto que los inventarios tienen en la operación diaria de las organizaciones. Asociado a la gestión de los inventarios existe costo, por tanto una buena gestión de los mismo

debe contribuirá lograr un balance adecuado entre el nivel de servicio al cliente y los costos que esto implica.”

2.2.1.2. El problema de los inventarios en las empresas. Elemento del sistema de inventario.

(MBA Yosvanys R. Guerra Valverde, 2014, pág. 2) Los inventario constituyen parte esencial de cualquier empresa, ya que existen, entre otras razones, para garantizar la continuidad de su actividad, bien sea productiva o de servicio. Una buena administración de los inventarios resulta esencial para el funcionamiento exitoso de las organizaciones.

El inventario puede interpretar como la cantidad de artículo que se encuentran almacenados en espera de ser utilizados. Los inventario surgen por la diferencia entre el tiempo ya la localización de la demanda y el abastecimiento, es decir, ellos se utilizaron como amortiguadores entre la oferta y la demanda. Toda organización debe, por tanto, contar con inventario para garantizar la continuidad del proceso productivo o para satisfacer la demanda de sus clientes. Juegan además un papel muy importante como parte de la reserva para la previsión de las consecuencias en casos de catástrofes naturales. .

2.2.1.3. Inventarios (Hernández Medina Liliana , Zegarra Jumanga Nancy Janina, 2016)

En la actualidad hay varias definiciones de inventarios como afirma Jiménez y Espinoza (en la que se citó en Cabriles, 2014) El inventario considera las diferentes categorías en que se invierte en la compra de cosas que se pretende vender. Esta definición de inventarios se desvía de la definición tradicional, puesto que excluye el valor agregado de la mano de obra y los gastos generales de fabricación. Por definición, se trata de eliminar las distorsiones por las utilidades perdidas por inventarios generados contablemente (p.67). Por otra parte Vértice (como se citó en Cabriles, 2014) enfatiza en lo siguiente: Un inventario se utiliza, especialmente, para evitar que la falta de productos deje sin satisfacer la demanda de los mismos e incluso llegue a detener la actividad del establecimiento. Por lo tanto, el objetivo primordial será determinar la situación de las existencias, tanto de forma general como por secciones y familias de productos. De esta manera, se puede saber la cantidad y el valor de los bienes disponibles en ese punto de venta (p.32). Así mismo un correcto servicio dentro de la entidad se verá reflejado con el tipo de gestión de la administración con respecto a los inventarios. Mora (2011) afirma “que es muy importante la implementación de una correcta gestión de inventarios y también que los inventarios con un buen control, ayudara a cerciorarnos que los planes establecidos fluyan

de 49 manera correcta” (p.46).Es muy conveniente que la empresa opte por implementar alguna herramienta que lo ayude a mantener un nivel adecuado los inventarios. También cabe recalcar que el fortalecimiento y crecimiento de la empresa depende de cuan organizados estén los inventarios. Cepeda (1997) hace referencia al diseño, la implementación, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema del control interno, estos deben ser orientados de manera primordial logro de los siguientes objetivos; Salvaguardar los recursos de la entidad y certificar la eficacia, eficiencia y economía en todos los procedimientos de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas. Es necesario tener en cuenta que una excelente implementación y revisión de los inventarios que tiene la empresa se obtendrá buenos resultados para alcanzar las metas trazadas dentro de la empresa. Es muy importante y necesario que el control interno especialmente de inventarios dentro de la empresa esté bien definido ya que repercutirá dentro de los objetivos de la misma. Redondo (1993) define “son los bienes, que posee la empresa para comercializar con ellos; ya sea que los compra y los vende tal cual, o que los procesa primero antes de venderlo” (p.35). Por lo tanto, es necesario tener un buen control en los inventarios ya que es un factor que mueve a la empresa. Además, es de mucha importancia tener en cuenta el beneficio que conlleva tener los inventarios adecuados. Catacora (1998) define: “Las partidas del activo son generados de ingresos para diversas clases de entidades entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización”. (p.70). Se puede interpretar que los inventarios son los activos que están destinados a la producción de ingresos, ya que estos presentan a todas las empresas

2.2.1.4. Control de Inventarios (Argandoña, 2012)

Su objetivo primordial es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados. Un buen control de inventarios permite: Calidad; Disponer de cantidades adecuadas de materiales y/o productos para hacer frente a las necesidades de la empresa; Evitar pérdidas considerables en las ventas; Evitar pérdidas innecesarias por deterioro u obsolescencia, o por exceso de material almacenado; Reducir al mínimo las interrupciones de la producción; Reducir los costos en: materiales ociosos; mantenimiento de inventarios; retrasos en la producción; derechos de almacenajes; depreciación. Por lo consiguiente, el control de inventarios se encarga de regular en forma óptima las existencias en los almacenes, tanto refacciones, herramientas y materias primas, como productos terminados. En síntesis, la organización de contar con un inventario suficiente para satisfacer sus necesidades. La escasez o retraso de un producto por falta de material, puede ser causa de la pérdida de un cliente, lo que se traduce en pérdidas financieras. Clases de inventarios - Materias primas. Son aquellas que no han sufrido ningún cambio previo al proceso de producción y son utilizadas

directamente en el mismo. - Materiales de proceso. Se utilizan en la elaboración del producto y su aspecto ha cambiado por resultado del proceso. - Productos terminados. Son los productos terminados que están listos para su almacenamiento. - Partes de la maquinaria y/o herramientas. No forman parte del producto, pero son piezas fundamentales para el buen funcionamiento de las máquinas. Para el control de inventarios se usan: desde métodos muy sencillos como tarjetas perforadas, niveles de pedido y de reposición, kardex de entrada y salida; hasta técnicas más complejas como la investigación de operaciones

2.2.1.5. Sistema de Inventario Computarizado (Horngre, 2004)

Un sistema de inventario computarizado permite tener registro preciso y actualizado del número de unidades compradas y de unidades vendidas, así como de las cantidades en existencia. Es frecuente que los sistemas de inventario estén integrado con las cuentas por cobrar y las ventas. Por ejemplo, las computadoras de TARGET tienen registro actualizados al minuto, de modo que los administradores pueden obtener información de inventario actualizada en cualquier momento, En el sistema perpetuo, la “caja registradora” en una tienda de target es una terminal de computadora que registra la venta y también actualiza los registro de inventario. Los códigos de barras se leen con un lector óptico laser como parte del sistema de inventario perpetuo. Las líneas del código de barras son datos codificados que permiten controlar cada artículo. Muchas entidades usan los códigos de barras, por lo que el análisis del inventario en este capítulo se basa en el sistema perpetuo.

- Sistema de inventario Perpetuo:
 - Se lleva un registro actualizado de todos los bienes comprados y vendidos.
 - El inventario se toma por lo menos anualmente
 - Se usa con todo tipo de bienes.

- Sistema de inventario Periódico :
 - No se lleva un registro actualizado de todo los bienes comprado y vendidos.
 - El inventario se cuenta por lo menos anualmente.
 - Se una para bienes baratos.
 -

2.2.1.6. El Control De Inventarios (Espinoza, 2011)

Es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles

para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

Cuando se considera hacer inventario, como el proceso de contar los artículos, se está considerando el enfoque netamente contable. Cuando existen niveles altos de inflación, el concepto de cero inventarios pierde validez, pues en este caso lo mejor para protegerse de la inflación es mantener niveles altos de inventario, especialmente de aquellos artículos cuya tasa de inflación es superior a la inflación promedio. Otro factor negativo en los inventarios es la incertidumbre de la demanda, lo cual dificulta mantener un inventario que pueda satisfacer todos los requerimientos; existiendo condiciones donde no se puede cubrir los faltantes de inventarios, con la misma rapidez con que se agotan, causando costos por faltantes, en otras ocasiones existen productos que se deterioran por existir en exceso. Queda bajo esta premisa, utilizar los costos opuestos, que no es otra cosa que: Si existe mucho inventario, la empresa pierde; pero también pierde si hay faltantes. Considerando la suma de cada pérdida o ganancia de cada decisión y multiplicada por su probabilidad, se obtiene el valor esperado, llamado también esperanza matemática, que determina la cantidad de inventario que se debe mantener bajo ciertos costos opuestos y ciertas probabilidades de demanda. Su argumento es que siempre se toma la mejor decisión, en términos de probabilidades. La determinación del punto óptimo de pedido, es válido para un solo producto, y lo más común que en una empresa existan cientos y miles de productos, por lo cual la determinación óptima de un producto no significa necesariamente la optimización de todos los lotes.

Razones por las cuales se requiere mantener inventario

- Reducir costos de pedir. Al pedir un lote de materias primas de un proveedor, se incurre en un costo para el procesamiento del pedido, el seguimiento de la orden, y para la recepción de la compra en almacén. Al producir mayor cantidad de lotes, se mantendrán mayores inventarios, sin embargo se harán menos pedidos durante un periodo determinado de tiempo y con ello se reducirán los costos anuales de pedir.
- Reducir costos por material faltante. Al no tener material disponible en inventario para continuar con la producción o satisfacer la demanda del cliente, se incurren en costos. entre estos costos mencionamos las ventas perdidas, los clientes insatisfechos, costos por retrasar o parar producción. Para poder tener una protección para evitar faltantes se puede mantener un inventario adicional, conocido como inventario de seguridad

- Reducir costos de adquisición. En la compra de materiales, la adquisición de lotes más grandes pueden incrementar los costos de materias primas, sin embargo los costos menores pueden reducirse debido a que se aplican descuentos por cantidad y a menor costo de flete y manejo de materiales. Para productos terminados, los tamaños de lote más grande incrementan los inventarios en proceso y de productos terminados, sin embargo los costos unitarios promedio pudieran resultar inferiores debido a que los costos por maquinaria y tecnología se distribuyen sobre lotes más grandes.

Cuando iniciamos la producción de un lote, el riesgo que resulten muchas piezas defectuosas es grande. Los operarios podrán estar aprendiendo, quizás no se alimenten los materiales correctamente, las máquinas necesitan ajuste y deberá producirse una cierta cantidad de producto antes que la situación se estabilice. Lotes de mayor tamaño, menos cambios por año y menos desperdicio.

Razones por las cuales no se desea mantener inventario:

Se desea reducir los inventarios debido a que, al aumentar los niveles, ciertos costos aumentan, tales como:

1. Costo de almacenaje. Entre los costos en los que se incurren para almacenar y administrar inventarios se encuentran: intereses sobre la deuda, intereses no aprovechados que se ganarían sobre ingresos, alquiler del almacén, acondicionamiento, calefacción, iluminación, limpieza, mantenimiento, protección, flete, recepción, manejo de materiales, impuestos, seguros y administración.
2. Dificultad para responder a los clientes. Al existir grandes inventarios en proceso se obstruyen los sistemas de producción, aumenta el tiempo necesario para producir y entregar los pedidos a los clientes, con ello disminuye la capacidad de respuesta a los cambios de pedidos de los clientes.
3. Costo de coordinar la producción. Inventarios grandes obstruyen el proceso de producción, lo cual requiere mayor personal para resolver problemas de tránsito, para resolver congestión de la producción y coordinar programas.
4. Costos por reducción en la capacidad. Los materiales pedidos, conservados y producidos antes que sean necesarios desperdician capacidad de producción.
5. Costos por productos defectuosos en lotes grandes. Cuando se producen lotes grandes se obtienen inventarios grandes. Cuando un lote grande sale defectuoso

se almacenen grandes cantidades de inventario defectuoso. Los lotes de menor tamaño (y con ello una reducción en los niveles de inventario) pueden reducir la cantidad de materiales defectuosos.

2.2.1.7. Costos del Inventario

Los costos relevantes de los involucrados en la administración del desarrollo de los inventarios son:

2.2.1.8. Costo de Pedido

Se le llama costo de pedido al costo generado por las actividades efectuadas en una solicitud de reaprovisionamiento de existencias, que pueden comprender por ejemplo el costo del papel, costo del teléfono, costo de preparación, etc.

2.2.1.9. Costo de Almacenaje de Inventario

Se le llama costo de almacenaje a todos los procesos y actividades efectuadas para mantener el orden, buen estado y existencia del inventario dentro de la planta, incluyendo el costo de inmovilizado del producto, costo de limpieza, costo de espacio.

2.2.1.10. Costo Total del Inventario

El costo Total de inventario es la suma de los dos costos anteriores: Costo anual de almacenaje y Costo anual de pedido, según la fórmula:

CT = Costo Total anual de inventario

Q= Tamaño del pedido para re-aprovisionar el inventario, en unidades

C= Valor de artículo manejado en inventario

h= Costo de manejo como porcentaje del valor del artículo, porcentaje/año

D= Demanda anual de artículos, que ocurre a una cierta tasa constante en el tiempo, en unidades/año

o= Costo de adquisición, en dólares/pedido.

2.2.1.11. NIC 2 Existencia

Esta norma explica el tratamiento que se le debe dar a las existencias, la cantidad de coste que será reconocido como activo y el tratamiento hasta que los correspondientes

ingresos ordinarios sean reconocidos. La norma da las pautas para determinar ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio.

Todas las existencias deberán aplicar esta norma, contadas algunas excepciones, como lo son:

- La obra en curso, proveniente de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicio directamente relacionados
- Los instrumentos financieros
- Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección

Es importante resaltar que esta norma no se aplicará para valorar existencias que sean mantenidas por:

- Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, así como de minerales y productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores. En el caso de que esas existencias se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan dichos cambios
- Intermediarios que comercien con materias primas cotizadas, siempre que valoren sus existencias al valor razonable menos los costes de venta. En el caso de que esas existencias se contabilicen por un importe que sea el valor razonable menos los costes de venta, los cambios en dicho importe se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan los mismos

Las existencias mantenidas por productores de productos agrícolas y forestales se valorarán por su valor neto realizable en ciertas fases de la producción. Esas existencias se excluyen únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma.

Las existencias que comercializan los intermediarios las cuales son compradas por ellos para luego ser vendidas en un futuro próximo y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio o un margen comercial. Cuando esas existencias se contabilicen por su valor razonable menos los costes de venta, quedarán excluidas únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma.

Dentro de la norma se encuentran una serie de términos los cuales se definen a continuación:

- Existencias: son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción de cara a esa venta o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios
- Valor neto realizable: Es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta
- Valor razonable: Es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua

Se debe anotar que el valor neto realizable es el importe neto que la empresa espera obtener por la venta de las existencias, este es un valor específico para la empresa. El valor razonable refleja el importe por el cual esta misma existencia podría ser intercambiada en el mercado, este no es un valor específico para la empresa.

Se consideran existencias los bienes que han sido comprados y almacenados para revender, de igual forma son también existencias los productos terminados o en curso de fabricación por la empresa, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. Cuando se presente una prestación de servicios, las existencias incluirán el coste de los servicios para los que la empresa aún no haya reconocido el ingreso ordinario correspondiente.

Valoración de existencias.

Para valorar las existencias se toma en cuenta el menor valor comparando el coste y el valor neto realizable. El coste de las existencias comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Costo de adquisición

El precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios hacen parte del coste de adquisición de las existencias. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición.

Costos de transformación

Dentro de los costes de transformación se incluirán aquellos que están directamente relacionados con las unidades producidas, entre los cuales podemos encontrar:

- La mano de obra directa
- También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costes indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados

El proceso de distribución de los costes indirectos fijos a los costes de transformación se basará en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción. La cantidad de coste indirecto fijo distribuido a cada unidad de producción no se incrementará como consecuencia de un nivel bajo de producción, ni por la existencia de capacidad ociosa.

Los costes indirectos no distribuidos se reconocerán como gastos del ejercicio en que han sido incurridos. Los costes indirectos variables se distribuirán, a cada unidad de producción, sobre la base del nivel real de uso de los medios de producción.

Cuando se fabrican simultáneamente varios productos y los costes de transformación de cada tipo de producto no sean identificables por separado, se distribuirá el coste total entre los productos, utilizando bases uniformes y racionales. La mayoría de los subproductos, por su propia naturaleza, no poseen un valor significativo. Cuando este sea el caso, se medirán frecuentemente por su valor neto realizable, deduciendo esa cantidad del coste del producto principal. Como resultado de esta distribución, el importe en libros del producto principal no resultará significativamente diferente de su coste.

Otros costos

Se incluirán además de los anteriores costes otros que siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a las mismas su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, se podría incluir como coste de las existencias, algunos costes indirectos no derivados de la producción o los costes del diseño de productos para clientes específicos.

Algunos costes son considerados como gastos del ejercicio, tales como:

- Las cantidades anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costes de producción
- Los costes de almacenamiento, a menos que esos costes sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior
- Los costes indirectos de administración que no hayan contribuido a dar a las existencias su condición y ubicación actuales
- Los costes de venta

Los costos por intereses serán incluidos en algunas circunstancias, en la NIC 23 se identifican los casos de inclusión de este coste.

Una empresa puede adquirir existencias con pago aplazado.

Costo de las existencias para un prestador de servicios

Un prestador de servicios puede poseer existencias, las cuales valorará por los costes de producción, estos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costes del personal directamente involucrado en la prestación del servicio y otros costes indirectos distribuibles. La mano de obra y los demás costes relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se contabilizarán como gastos del ejercicio. Los costes de las existencias de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costes indirectos no distribuibles.

Costo de los productos agrícolas recolectados de activos biológicos

Las existencias que comprenden productos agrícolas, que la empresa haya cosechado o recolectado de sus activos biológicos, se valorarán por el valor razonable menos los costes estimados en el punto de venta, considerados en el momento de su cosecha o recolección.

Sistemas de valoración de costo

Existen dos sistemas de valoración: el método del coste estándar y el método de los minoristas los cuales se podrán utilizar siempre y cuando el resultado de aplicarlos se aproxime al coste. Los costes estándares se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad. Es importante revisar de forma regular y si es necesario cambiar los estándares cuando las condiciones hayan cambiado.

El método de los minoristas es muy utilizado en el sector comercial, ya que existen un gran número de artículos, los cuales rotan velozmente, tienen márgenes similares y para los cuales resulta impracticable utilizar otros métodos de cálculo de costes. El coste de las existencias utilizando este método se determinará deduciendo del precio de venta un porcentaje apropiado de margen bruto. El porcentaje aplicado tendrá en cuenta la parte de las existencias que se han marcado por debajo de su precio de venta original. A menudo se utiliza un porcentaje medio para cada sección o departamento comercial.

Fórmulas del costo

El coste de las existencias de productos que no sean habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través del método de identificación específica de sus costes individuales.

La identificación específica del coste significa que cada tipo de coste concreto se distribuirá entre ciertas partidas identificadas dentro de las existencias. Este procedimiento será el tratamiento adecuado para aquellos productos que se segreguen para un proyecto específico, con independencia de que hayan sido producidos por la empresa o comprados en el exterior. Sin embargo, la identificación específica de costes resultará inadecuada cuando, en las existencias, haya un gran número de productos que sean habitualmente intercambiables. En estas circunstancias, el método para seleccionar qué productos individuales van a permanecer en la existencia final, podría ser utilizado para obtener efectos predeterminados en el resultado del ejercicio.

El coste de las existencias, se asignará utilizando los métodos de primera entrada primera salida (FIFO) o coste medio ponderado.

Si se utiliza el método o fórmula del coste medio ponderado, el coste de cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del coste de los artículos similares, poseídos al principio del ejercicio, y del coste de los mismos artículos comprados o producidos durante el ejercicio.

Valor neto realizable

El valor neto realizable se basará en la información más fiable de que se disponga. Las estimaciones del valor neto realizable tendrán en consideración las fluctuaciones de precios o costes relacionados directamente con los hechos posteriores al cierre, en la medida que esos hechos confirmen condiciones existentes al final del ejercicio.

Es importante para determinar el valor neto realizable el propósito para el que se mantienen las existencias. Por ejemplo, el valor neto realizable del importe de existencias que se tienen para cumplir con los contratos de venta o de prestación de servicios, se basará en el precio que figura en el contrato en cuestión.

Es importante realizar una evaluación del valor neto realizable en cada ejercicio posterior, ya que las circunstancias que pueden generar una rebaja de valor o un incremento del mismo cambian, lo cual determina que se revierta el importe del mismo.

Los prestadores de servicios acumulan, generalmente, sus costes en relación con cada servicio para el que se espere cargar un precio separado al cliente. Por tanto, cada servicio así identificado se tratará como una partida separada.

Reconocimiento como gasto

Al enajenar las existencias el valor en libro de las mismas se reconocerá como un gasto del ejercicio en el que se reconozcan los correspondientes ingresos ordinarios. El importe de cualquier rebaja de valor, hasta alcanzar el valor neto realizable, así como todas las demás pérdidas en las existencias, se reconocerá en el ejercicio en que ocurra la rebaja o la pérdida. El importe de cualquier reversión de la rebaja de valor que resulte de un incremento en el valor neto realizable, se reconocerá como una reducción en el valor de las existencias, que hayan sido reconocidas como gasto, en el ejercicio en que la recuperación del valor tenga lugar.

Es importante anotar que el coste de algunas existencias se podrá ser incorporado a otras cuentas de activo, por ejemplo las existencias que se empleen como componentes de los trabajos realizados, por la empresa, para los elementos del inmovilizado material.

Información a revelar

Dentro de los estados financieros la empresa revelará la siguiente información:

- Las políticas contables adoptadas para la valoración de las existencias, incluyendo la fórmula de valoración de los costes que se haya utilizado
- El importe total en libros de las existencias, y los importes parciales según la clasificación que resulte apropiada para la empresa
- El importe en libros de las existencias que se contabilicen por su valor razonable menos los costes de venta
- El importe de las existencias reconocido como gasto durante el ejercicio
- El importe de las rebajas de valor de las existencias que se haya reconocido como gasto en el ejercicio
- El importe de las reversiones en las rebajas de valor anteriores, que se haya reconocido como una reducción en la cuantía del gasto por existencias en el ejercicio
- Las circunstancias o eventos que hayan producido la reversión de las rebajas de valor
- El importe en libros de las existencias pignoradas en garantía del cumplimiento de deudas

La información acerca del importe en libros de las diferentes clases de existencias, así como la variación de dichos importes en el ejercicio, resultará de utilidad a los usuarios de los estados financieros. Una clasificación común de las existencias es la que distingue entre mercaderías, suministros para la producción, materias primas, productos en curso y

productos terminados. Las existencias de un prestador de servicios pueden ser descritas, simplemente, como productos en curso.

El importe de las existencias reconocido como gasto durante el ejercicio, denominado generalmente coste de las ventas, comprenderá los costes previamente incluidos en la valoración de los productos que se hayan vendido, así como los costes indirectos no distribuidos y los costes de producción de las existencias por importes anómalos.

Algunas empresas adoptan un formato para la presentación del resultado del ejercicio en el que se presentan los importes diferentes a la cifra de coste de las existencias reconocido como gasto durante el ejercicio. Según este formato, la empresa presentará un análisis de los gastos mediante una clasificación basada en la naturaleza de estos gastos. En este caso, la empresa revelará los costes reconocidos como gastos de materias primas y consumibles, costes de mano de obra y otros costes, junto con el importe del cambio neto en las existencias para el ejercicio.

2.2.1.12. EL INFORME COSO (Albert Salvador Lafuente, 2016)

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en el año 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

COSO II

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas.

Amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

En septiembre de 2004 se publica el estudio ERM (Enterprise Risk Management) como una ampliación de Coso 1, de acuerdo a las conclusiones de los servicios de Pricewaterhouse a la comisión.

¿Qué se puede Obtener a través de COSO?

- Proporciona un marco de referencia aplicable a cualquier organización.
- Para COSO, este proceso debe estar integrado con el negocio, de tal manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.
- Trasmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización: Desde la Alta Dirección hasta el último empleado.

Ventajas de Coso

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

2.2.1.13. CONTROL INTERNO

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Los controles internos, fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

No todas las personas entienden lo mismo por “Control Interno”, esto se agrava cuando sin estar claramente definido se utiliza en la normatividad.

En sentido amplio, se define como: un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Los nuevos conceptos del Control Interno; La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El Control Interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El Control Interno lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.
- El Control Interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la Dirección y al Consejo de Administración de la Entidad.
- El Control Interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad.

2.2.1.14. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (Contraloría, 2016)

El Control Interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del Control son:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

Los cuales se detallan a continuación:

1. AMBIENTE DE CONTROL El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración. El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

FACTORES DEL ENTORNO DE CONTROL (COMO EVALUAR EL ENTORNO DE CONTROL) Para evaluar el entorno de control, el evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control a la hora de determinar si éste es positivo. Algunos aspectos son altamente subjetivos y obligan a que se formule una opinión subjetiva, generalmente inciden de forma significativa en la eficacia del ambiente de control.

- Integridad y valores éticos.
- La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.
- La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, competidores y auditores.
- La presión por alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas.
- Compromiso de competencia profesional.
- La existencia de descripciones de puestos de trabajo formales.
- El análisis de conocimientos y habilidades para llevar a cabo el trabajo adecuadamente. Consejo de Administración o Comité de Auditoría.
- El ambiente de control y la cultura de la organización están influidos de forma significativa por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría, el grado de independencia del Consejo o del Comité de Auditoría respecto de la dirección, la experiencia y la calidad de sus miembros, grado de implicación y vigilancia y el acierto de sus acciones son factores que inciden en la eficacia del Control Interno.
- La independencia de los consejeros o miembros del Comité.
- La frecuencia y oportunidad de las reuniones con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos.

- La suficiencia y oportunidad con que se facilita información a los miembros del Consejo o Comité de Auditoría para permitir supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación de la entidad. Situaciones que pueden incitar a los empleados a cometer actos indebidos.
- Falta de controles o controles ineficaces.
- Alto nivel de descentralización sin las políticas de apoyo necesarias, que impide que la dirección esté al corriente de las acciones llevadas a cabo en los niveles más bajos.
- Una función de auditoría interna débil.
- Consejo de Administración poco eficaz.
- Sanciones por comportamiento indebido insignificantes o que no se hacen públicas.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS: Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

CATEGORÍAS DE OBJETIVOS; A pesar de su diversidad, pueden agruparse en tres grandes categorías:

Objetivos relacionados con las operaciones.

- Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.

Objetivos relacionados con la información financiera.

- Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de información financiera, a menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.

Objetivos de cumplimiento.

- Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad, dependen de factores externos como: la reglamentación en materia de medio ambiente, tienden a ser parecidos en algunos casos, o en todo un sector.

RIESGOS; A nivel de empresa los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos como internos, se presentan algunos ejemplos:

Factores externos:

- Los avances tecnológicos.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.
- Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.

Factores internos:

- Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
- Un Consejo de Administración o un Comité de Auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.

Se han desarrollado muchas técnicas para identificar riesgos, la mayoría desarrolladas por auditores internos y externos en el momento de determinar el alcance de sus actividades, comprenden métodos cualitativos o cuantitativos para identificar y establecer el orden de prioridad de las actividades de alto riesgo. Además, de identificar los riesgos a nivel de empresa debe hacerse a nivel de cada actividad de la empresa, esto ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos en las unidades o funciones más importantes del negocio, como ventas, producción y desarrollo tecnológico. La correcta evaluación de los riesgos a nivel de actividad contribuye también a que se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad.

Análisis de riesgos; Una vez identificados los riesgos a nivel de entidad y por actividad deben llevarse a cabo un análisis de riesgos que puede ser:

- Una estimación de la importancia del riesgo.
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.
- Que medidas deben adoptarse.

Existe una diferencia entre el análisis de los riesgos, que forman parte del Control Interno, y los planes, programas y acciones resultantes que la dirección considere necesarios para

afrontar dichos riesgos, estas acciones son parte del proceso de gestión, pero no son un elemento del Sistema de Control Interno.

Administración del cambio Los cambios en la economía, nuevos empleados, sistemas de información nuevos, crecimiento rápido o cambios en la reglamentación pueden hacer que un sistema de control eficaz ya no lo sea, en el contexto del análisis de riesgos resulta fundamental que exista un proceso para identificar las condiciones que hayan cambiado y tomar las acciones pertinentes.

Deben existir mecanismos para identificar los cambios ocurridos, o susceptibles de ocurrir a corto plazo, en la medida de lo posible, los mecanismos deben estar orientados hacia el futuro, de manera que la entidad pueda prever los cambios significativos y elaborar los planes correspondientes.

COMO EVALUAR LOS RIESGOS; El evaluador deberá concentrarse en el proceso por parte de la dirección, de fijar los objetivos, de análisis de los riesgos y gestión de cambios, incluyendo sus vinculaciones y su relevancia para las actividades del negocio.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

Algunos ejemplos:

Análisis efectuados por la dirección.- Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.

Gestión directa de funciones por actividades.- Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

Proceso de información.- Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.

Controles físicos.- Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

Indicadores de rendimiento.- El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.

Segregación de funciones.- Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

INTEGRACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL CON LA EVALUACIÓN DE RIESGOS; De forma paralela a la evaluación de los riesgos, la dirección deberá establecer y aplicar el plan de acción necesario para afrontarlos. Una vez identificadas, estas acciones también serán útiles para definir las operaciones de control que se aplicarán para garantizar su ejecución de forma correcta y en el tiempo deseado.

NECESIDADES ESPECÍFICAS; Dado que cada entidad tiene sus propios objetivos y estrategias de implantación, surgen diferencias en la jerarquía de objetivos y en las actividades de control correspondientes, incluso en el caso de que dos entidades tuvieran los mismos objetivos y jerarquía, sus actividades de control serían diferentes; en efecto, cada una está dirigida por personas diferentes que aplican sus propias ideas sobre el Control Interno, además, los controles reflejan el entorno de la entidad y el sector en el que opera, así como la complejidad de su organización, su historia y su cultura. El entorno en el que una entidad opera influye en los riesgos a los que está expuesta, en particular, puede estar sujeta a requerimientos de información a terceros particulares o a cumplir exigencias legales o normativas específicas. La complejidad de una entidad, así como el tipo y el alcance de sus actividades, repercuten en sus actividades de control.

Hay otros factores que influyen como la complejidad de una organización, la localización y dispersión geográfica, la importancia y la complejidad de las operaciones o los métodos de proceso de datos entre otros.

COMO EVALUAR LAS ACTIVIDADES DE CONTROL. Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan. Dicha evaluación se efectuará para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos. La evaluación deberá tener en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizando, sino también si se aplican de manera correcta.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz. Contenido ¿Contiene toda la información necesaria? Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado? Actualidad ¿Es la más reciente disponible? Exactitud ¿Los datos son correctos? Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas? Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de Control Interno, también han de ser controlados.

COMUNICACIÓN INTERNA Además, de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes deben tomar en serio sus funciones comprometidas al Control Interno. Cada función concreta ha de especificarse con claridad, cada persona tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de Control Interno, como funcionan los mismos, saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema. Al llevar a cabo sus funciones, el personal de la empresa debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención no sólo al propio acontecimiento, sino también a su causa. De esta forma, se podrán identificar la deficiencia potencial en el sistema tomando las medidas necesarias para evitar que se repita. Asimismo, el personal tiene que saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, esto es necesario para conocer los problemas y determinar sus causas y la medida correctiva adecuada, El personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables. Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Deben haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

COMUNICACIÓN EXTERNA; Además de una comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Por otra parte toda persona deberá entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos o pagos indebidos.

COMO EVALUAR LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; Se deberá considerar la adecuación de los sistemas de información y la comunicación a las necesidades de la entidad, a continuación se relacionan algunos aspectos posibles a considerar:

- Información.
- La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.

- El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información.
- El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios.
- La comunicación eficaz al personal, de sus funciones y responsabilidades de control.
- El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad, la calidad, etc.
- La adecuación de la comunicación horizontal.
- El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación con clientes, proveedores y terceros.
- El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.
- La realización oportuna y adecuada del seguimiento por parte de la dirección de las informaciones obtenidas de terceros, clientes, organismos de control, etc.

5. SUPERVISIÓN

Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Los Sistemas de Control Interno y en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el Sistema de Control Interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el Sistema de Control Interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

SUPERVISIÓN CONTINUA Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno, como comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión y supervisión así como otras actividades rutinarias.

ALCANCE Y FRECUENCIA El alcance y la frecuencia de la evaluación del Control Interno variarán según la magnitud de los riesgos objeto de control y la importancia de los controles para la reducción de aquellos. Así los controles actuarán sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo serán objeto de evaluación más frecuente. La evaluación del Control Interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna y también resulta de peticiones especiales por parte del Consejo de Administración, la dirección general y los directores de filial o de división.

Por otra parte, el trabajo realizado por los auditores externos constituye un elemento de análisis a la hora de determinar la eficacia del Control Interno. Una combinación del trabajo de las dos auditorías, la interna y la externa, posibilita la realización de los procedimientos de evaluación que la dirección considere necesarios.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN La evaluación de un Sistema de Control constituye un proceso, si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso. El evaluador deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del Sistema de Control Interno objeto de la evaluación. Conviene centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar. A veces se establecen nuevos controles, no conocidos por las personas que en un principio, describieron el sistema, por lo que no se hallan en la documentación existente, a fin de determinar el funcionamiento real del sistema, se mantendrán conversaciones con los empleados que aplican y se ven afectados por los controles, se revisarán los datos registrados sobre el cumplimiento de los controles, o una combinación de estos dos procedimientos. El evaluador analizará el diseño del Sistema de Control Interno y los resultados de las pruebas realizadas. El análisis se efectuará bajo la óptica de los criterios establecidos, con

el objeto último de determinar si el sistema ofrece una seguridad razonable respecto a los objetivos establecidos.

METODOLOGÍA Existe una gran variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujogramación, técnicas cuantitativas, relaciones de objetivos de control, identificando los objetivos genéricos de Control Interno. Algunas empresas, comparan sus Sistemas de Control Interno con los de otras entidades, lo que se conoce generalmente como “benchmarking”.

DOCUMENTACIÓN El nivel de documentación soporte del Sistema de Control Interno de la entidad varía según la dimensión y complejidad de la misma, y otros aspectos análogos. Las entidades grandes normalmente cuentan con manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de puestos, instrucciones operativas, flujo gramas de los sistemas de información etc. Muchos controles son suaves y no tienen documentación, sin embargo se aplican asiduamente, resultando muy eficaces, se puede comprobar este tipo de controles de la misma manera que los controles documentados. El hecho de que los controles no estén documentados no impide que el Sistema de Control Interno sea eficaz o que pueda ser evaluado.

PLAN DE ACCIÓN Sugerencias básicas respecto a qué hacer y por dónde empezar:

- Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de Control Interno y actividades objeto de la evaluación.
- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del Control Interno.
- Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por los auditores internos y reflexionar sobre las conclusiones relacionadas con el control presentadas por los auditores externos.
- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de Control Interno u otros, para su atención inmediata.
- En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
- Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como

la metodología y las herramientas a utilizar, examinar las conclusiones de los auditores internos y externos y de los organismos públicos, definir la forma de presentación de las conclusiones y determinar la documentación a entregar a la finalización de la evaluación.

- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.
- Asegurar que se tomen las acciones de seguimiento necesarias, modificando los apartados correspondientes de las evaluaciones posteriores, según proceda.

DEFICIENCIAS Las deficiencias en el Sistema de Control Interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continua realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del Sistema de Control Interno, así como a través de terceros. El término “deficiencia” se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del Sistema de Control Interno que merece atención, por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el Sistema de Control Interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN Una de las mejores fuentes de información relativa a las deficiencias de control es el propio Sistema de Control Interno. Las actividades de supervisión continua de una entidad, incluyendo las de gestión y supervisión diarias del personal, proporcionan la percepción de las personas directamente involucradas en las actividades de la entidad. El personal puede advertir aspectos de relevancia en tiempo real que pueden servir para identificar las deficiencias existentes rápidamente. Las evaluaciones puntuales del Sistema de Control Interno constituyen otra fuente de detección de las deficiencias de control, las evaluaciones realizadas por la dirección, los auditores internos u otros empleados pueden señalar áreas que necesiten mejoras.

¿QUÉ DEFICIENCIAS SE DEBEN INFORMAR?

Todas las deficiencias que puedan afectar la consecución de los objetivos de la entidad deben ponerse en conocimiento de las personas que pueden tomar las medidas necesarias, para determinar qué deficiencias se deben comunicar, conviene examinar el impacto de las mismas.

Al detectar una deficiencia del Control Interno, se debe comunicar el hecho a la persona responsable de la función o actividad implicada, que podrá tomar medidas correctivas, así como al nivel superior en la entidad. Este proceso permite que el

responsable dé el apoyo y la supervisión necesarios para las acciones correctivas a tomar e informe a las otras personas en la organización cuyas actividades pueden verse afectadas. En el caso de que la deficiencia tenga un efecto horizontal, la comunicación del hecho también debe ser horizontal y alcanzar el nivel suficiente para asegurar que se tomen las medidas correspondientes.

COMO EVALUAR LA SUPERVISIÓN

Para llegar a una conclusión sobre la eficacia de la supervisión del Control Interno, conviene considerar tanto las actividades de supervisión continua como las evaluaciones puntuales del Sistema de Control Interno, o de partes del mismo. A continuación se detallan algunos aspectos, sirviendo esta relación únicamente de punto de referencia. Supervisión continúa:

- Hasta qué punto el personal al realizar sus actividades normales obtiene evidencia de que el Sistema de Control Interno está funcionando adecuadamente.
- En qué medida las comunicaciones procedentes de terceros corroboran la información generada internamente o indican problemas.
- Comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos.
- Receptividad ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar los controles internos.
- En qué medida las reuniones facilitan información a la dirección sobre si los controles operan eficazmente.
- Si se hacen encuestas periódicas al personal para que manifieste si entiende y cumple el código de conducta de la entidad y si se realizan normalmente las tareas de control críticas. → Eficiencia de las actividades de auditoría interna. La evaluación puntual
- Alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales del Sistema de Control Interno.
- Idoneidad del proceso de evaluación → Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada
- Adecuado volumen y calidad de la documentación Comunicación de deficiencias
- Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en el Control Interno.
- Idoneidad de los procedimientos de comunicación.
- Idoneidad de las acciones de seguimiento.

LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO LO QUE SE PUEDE LOGRAR CON EL CONTROL INTERNO

El Control Interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y a prevenir la pérdida de recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera confiable, puede reforzar la confianza de que la empresa cumple con la normatividad aplicable.

LO QUE NO SE PUEDE LOGRAR CON EL CONTROL INTERNO

Un Sistema de Control Interno, no importa lo bien concebido que esté y lo bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. El Control Interno no puede hacer que un gerente malo se convierta en un buen gerente. Asimismo, los cambios en la política o en los programas gubernamentales, las acciones que tomen los competidores o las condiciones económicas pueden estar fuera de control de la dirección. El Control Interno (incluso un Control Interno eficaz) funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones (consecución de su misión básica, de los objetivos de rentabilidad y análogos) el Control Interno puede ayudar a asegurar que la dirección sea consiente del progreso o del estancamiento de la entidad.

JUICIO HUMANO; La eficacia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, estas decisiones se tienen que tomar basadas en el juicio humano, dentro de unos límites temporales, en base a la información disponible y bajo la presión diaria de la actividad laboral.

DISFUNCIONES DEL SISTEMA; A pesar de estar bien diseñados, los controles internos pueden fallar, puede que el personal comprenda mal las instrucciones o que se cometan errores de juicio.

ELUSIÓN DE LOS CONTROLES POR LA DIRECCIÓN; El Sistema de Control Interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento, incluso aquellas entidades que tienen un buen ambiente de control (aquellas que tienen elevados niveles de integridad y conciencia del control) existe la posibilidad de que el personal directivo eluda el Sistema de Control Interno. El término “elusión de los controles por la dirección” en el sentido en que se emplea en éste documento se refiere a la omisión de políticas o procedimientos establecidos con finalidades ilegítimas, con ánimo de lucro personal o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el incumplimiento de obligaciones legales. La elusión incluye prácticas tales como

actos deliberados de falsificación ante bancos, abogados, contadores y proveedores, así como la emisión intencionada de documentos falsos entre otras. La elusión no se debe confundir con la intervención, términos que se refiere a los actos de la dirección efectuados con finalidades legítimas, que se desvían de las políticas y procedimientos establecidos. La intervención de la dirección es necesaria para hacer frente a transacciones o acontecimientos puntuales y no recurrentes que, de otra forma no serían procesados correctamente por el Sistema de control. Las intervenciones se hacen de manera abierta y tienen su correspondiente soporte documental, mientras que la elusión normalmente ni se documenta ni se comunica, en un claro intento de encubrir los hechos.

CONFABULACIÓN; La confabulación de dos o más personas puede provocar fallas en el Sistema de control. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el Sistema de Control.

RELACIÓN COSTO / BENEFICIO; Las entidades deben considerar los costos y beneficios relativos a la implantación de controles. A la hora de decidir si se ha de implantar un determinado control, se considerarán tanto el riesgo de fracaso como el posible efecto en la entidad, junto a los costos correspondientes a la implantación del nuevo control. Existen distintos niveles de precisión en cuanto a la determinación del costo y el beneficio de la implantación de controles. Generalmente resulta mas fácil determinar el costo, pudiéndose cuantificar de forma bastante precisa, normalmente se tienen en cuenta todos los costos directos correspondientes a la implantación de un control, así como los costos indirectos si resultan cuantificables. Algunas empresas también incluyen los costos de oportunidad asociados al uso de recursos.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Todos los miembros de la organización son responsables del Control Interno.

- La Dirección.- O cualquier denominación para el máximo ejecutivo, en el cual recae en primer lugar la responsabilidad del control, el cual debe liderar y revisar la manera en que los miembros controlan el negocio, estos a su vez designan responsables de cada función y establecen políticas y procedimientos de Control Interno más específicos.

La responsabilidad se organiza en cascada.

- Responsables de las Funciones Financieras.- Los directores financieros y sus equipos tienen una importancia vital porque sus actividades están estrechamente vinculadas con el resto de unidades operativas y funcionales de una entidad.

- Normalmente están involucrados en el desarrollo de presupuestos y en la planificación financiera. Controlan, siguen y analizan el rendimiento, no sólo desde una perspectiva financiera sino también, en muchas ocasiones, en relación al resto de operaciones de la entidad y al cumplimiento de requisitos legales.
 - El director financiero.- el jefe de contabilidad, el “controller” y otros responsables de las funciones financieras de una entidad son claves para determinar la forma en que la dirección ejerce el control.
 - El Consejo de Administración.- La dirección es responsable ante el Consejo el cual debe de ofrecer asesoría, pautas de actuación y conocer a profundidad las actividades de la entidad. Debe de estar preparado para una posible falla de la dirección a través de una comunicación con los niveles altos, con los responsables financieros, jurídicos y de auditoría. Muchos consejos de administración llevan a cabo sus tareas a través de comités. Sus funciones y la importancia de sus trabajos varían de una entidad a otra, pero suelen incluir las áreas de auditoría, remuneraciones, finanzas, nombramientos etc.
Cada comité puede poner un énfasis específico en determinados elementos del Control Interno.
 - Comité de Auditoría.- El Comité de Auditoría o en su defecto el consejo, está en una posición privilegiada, tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre la forma en que están asumiendo sus responsabilidades en cuanto a la información financiera, y para asegurar que se tomen medidas correctivas. El Comité de Auditoría, junto con, o además de una función de auditoría interna fuerte, está muchas veces en la mejor posición dentro de una entidad para identificar situaciones en que los altos directivos intentan eludir los controles internos o tergiversar los resultados financieros y actuar en consecuencia. Por ello, existen situaciones en las que el Comité de Auditoría o el consejo deben afrontar directamente asuntos o circunstancias graves. La Comisión Treadway ha emitido directrices generales sobre el tamaño del Comité de Auditoría, los plazos de nombramiento, calendarios de reuniones y participantes, información al consejo, el conocimiento por parte de cada miembro de las operaciones de la empresa, la revisión de los planes de los auditores internos y externos, la adopción de nuevos principios de contabilidad, estimaciones importantes, Reservas, contingencias y las variaciones de un ejercicio a otro.

Audidores Internos.- Desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficiencia de los Sistemas de control y recomiendan mejoras a los mismos. Según las normas emitidas por el Institute of Internal Auditors los auditores internos deberían:

- “Revisar la confiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa y los procedimientos empleados para identificar, medir, clasificar y difundir dicha información”.
- “Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y normativas susceptibles de tener un efecto importante sobre las operaciones e informes, así como determinar si la organización cumple con los mismos.” → “Revisar los medios utilizados para la salvaguarda de activos y verificar la existencia de los mismos”.
- “Valorar la eficiencia en el empleo de los recursos”.
- “Revisar las operaciones o programas para cerciorarse de si los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas y si se han llevado a cabo según los planes previstos

Todas las actividades de una entidad recaen, potencialmente, dentro del ámbito de responsabilidad de los auditores internos. Los auditores internos sólo pueden ser imparciales cuando no están obligados a subordinar su juicio sobre asuntos de auditoría al juicio de otros.

El principal medio de asegurar la objetividad de la auditoría interna es la asignación de personal adecuado para la función de auditoría, evitando posibles conflictos de intereses y prejuicios. Debería haber una rotación periódica en el personal asignado y los auditores internos no deberían asumir responsabilidades operativas. Igualmente, no deberían estar asignados a la auditoría de actividades en las cuales hubiesen tenido alguna responsabilidad operativa reciente.

Debe recordarse que la función de auditoría interna, en contra de lo que cree algún sector de opinión, no tiene como responsabilidad principal el establecimiento o mantenimiento del Sistema de Control Interno.

Otros Empleados.- El Control Interno es hasta cierto punto responsabilidad de todos los empleados, casi todos producen información utilizada en el Sistema de Control o realizan funciones para efectuar el control.

Audidores Externos.- Algunos terceros como los auditores externos contribuyen al logro de los objetivos, aportan opinión independiente y objetiva, contribuyen directamente mediante la auditoría a los estados financieros

2.2.1.15. ESTRUCTURA DEL COSO II (Cuarezma Rodríguez Yelba, 2014)

Los 8 componentes del coso II están interrelacionados entre sí.

Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de su organización

Los 8 componentes están alineados con los 4 objetivos.

Donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización



Conceptos claves del COSO II

- Administración del riesgo en la determinación de la estrategia
- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Visión de portafolio de riesgo

Ambiente interno

- Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM, dándole disciplina y estructura.
- Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa

Establecimientos de objetivos

- Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.
- La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa

Identificación de eventos

- Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.
- La empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

Actividades de control

- Son las políticas y procedimientos para asegurar que la respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna.
- Tipo de actividades de control:
- Preventiva, detectivas, manuales, computarizadas o controles gerenciales

Respuesta al riesgo

- Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación al las necesidades de la empresa.
- Las respuestas al riesgo pueden ser:
 - Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
 - Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas
 - Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
 - Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Información y comunicación

- La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos.
- La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos.
- Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo.

- Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente.
- El monitoreo se puede medir a través de:
 - Actividades de monitoreo continuo
 - Evaluaciones puntuales
 - Una combinación de ambas formas

2.2.1.16. COSO III

Principios del COCO III (Auditool, 2013)

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

La Administración establece, con la supervisión de la Dirección, estructuras, líneas de reporte, y niveles apropiados de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Las entidades se estructuran a través de varias dimensiones: modelo operativo de la administración, estructuras legales, subdivisiones, y proveedores de servicios externos. Cada una de estas dimensiones proporciona una evaluación diferente del sistema de control interno, lo que permite a través de la propiedad y responsabilidad de cada nivel que se desarrolle una revisión y análisis multidimensional que puede identificar cualquier riesgo y tener un conocimiento completo e integral del sistema de control interno.

Las estructuras de la organización evolucionan así como la naturaleza del negocio. Por esta razón la administración debe revisar y evaluar continuamente la relevancia, efectividad y eficacia de las estructuras como apoyo al sistema de control interno. Para cada estructura la administración debe diseñar y evaluar las líneas de reporte para que las responsabilidades sean llevadas a cabo y la información fluya como sea necesario. Además es necesario verificar que no existan conflictos de interés inherentes a la ejecución de las responsabilidades a través de la organización y los proveedores de servicios externos. Cuando se evalúan las estructuras se debe tener en cuenta:

- Naturaleza, tamaño y distribución geográfica del negocio de la entidad.
- Riesgos relacionados a los objetivos y procesos de negocio de la entidad.

- Naturaleza de la asignación de autoridad y responsabilidades a la cabeza, unidad operativa, funcional y administración geográfica.
- Definición de líneas de reporte y canales de comunicación.
- Requerimientos de reporte financiero, de impuestos, regulatorios y demás, de jurisdicciones pertinentes.

Delegación de responsabilidades: Todos los miembros de la entidad son responsables del control interno. El director general o presidente ejecutivo es el primer responsable, debido a que es quien fija las pautas a seguir, influyendo en la integridad, la ética y los demás factores para la consecución de un entorno de control favorable. El director designa al responsable de cada función y establece las políticas y procedimientos de control interno específicos.

El personal debe conocer los objetivos de la entidad y cómo su función contribuye al logro de los mismos; esto permite lograr un mayor compromiso.

Filosofía y estilo de la dirección: Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al sistema de control interno. Un planteo empresarial orientado excesivamente al riesgo o no tomar en cuenta los aspectos de control son indicativos de riesgo en el control interno. Una gerencia que sin dejar de afrontar riesgos toma en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento evitando riesgos inadecuados crea un ambiente propicio para control interno en la organización.

Factores que hacen parte de la filosofía y estilo de la dirección es la actitud adoptada en la presentación de la información financiera, la selección de las alternativas disponibles respecto a los principios de contabilidad aplicables, la prudencia con que se obtienen las estimaciones contables, y las actitudes hacia las funciones informáticas y contables.

Estructura y plan organizacional: Todo organismo debe desarrollar una estructura organizacional que atienda al cumplimiento de su misión y objetivos, la cual debe estar plasmada en algún tipo de herramienta gráfica. La estructura organizacional representada en un organigrama constituye el marco formal de autoridad y responsabilidades, definiendo los puestos de trabajo y las actividades a desempeñar con el fin de alcanzar los objetivos definidos por la alta gerencia de la organización. Dichas actividades se presentan clasificadas como de gestión, planificación o control.

Entre los aspectos más importantes a tener en cuenta al momento de establecer la estructura organizativa está la definición de las áreas clave de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de vías adecuadas de comunicación. Además esta estructura debe adecuarse a sus necesidades.

El nivel de formalidad que alcanza la estructura organizativa definida es directamente proporcional al tamaño de la organización. Conforme a las organizaciones crecen, las mismas demandan una mayor especialización en los cargos lo que conlleva a los niveles de formalidad definidos. Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones quedan en manos de quienes están más cerca de las operaciones, a modo de auto gestionarse, esto se ve posibilitado debido a que los sistemas de control interno han mejorado sustancialmente, debido al surgimiento de programas de aplicación cuya finalidad es el registro de datos transaccionales facilitando así el control. Toda delegación de actividades conlleva a la necesidad de que los jefes examinen y aprueben cuando corresponda el trabajo de sus subordinados, y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas tanto en tiempo como en forma. También requiere que todo el personal conozca, responda y entienda como su accionar repercute en los objetivos generales.

Comité de control: Estos comités se encuentran con mayor frecuencia en organizaciones con mayor tamaño. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control interno, y el mejoramiento continuo del mismo. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente, es decir con miembros de capacidad y trayectoria que tengan un elevado grado de conocimiento y experiencia que les permita apoyar objetivamente a la dirección mediante su guía y supervisión.

2.2.2. RESULTADOS DE LA EMPRESA

2.2.2.1 El Estado de Resultados o Cuenta de Pérdidas y Ganancias;

Según (Vicenta, s.f.) Es el documento que informa del resultado de la gestión de la empresa como consecuencia de las operaciones ordinarias (ingresos y gastos) que realizada de forma continuada, y de las cuales se obtiene un resultado.

Ingresos – Gastos = Resultado

Resultado que puede suponer un beneficio para la empresa (ingresos > gastos) o una pérdida (gastos > ingresos).

El resultado modifica el valor patrimonial de la empresa, repercutiendo, por tanto, en el patrimonio neto del balance de situación, incrementándolo cuando hay beneficios y reduciéndolo cuando hay pérdidas.

Lo podemos dividir en dos partes, el de explotación y el financiero:

- Resultado de explotación: formado por los ingresos y gastos directamente atribuibles a la actividad de la empresa.
- Resultado financiero: formado por los ingresos y gastos vinculados a las actividades de inversión y financiación.

La suma de estos tipos de resultados conforma el resultado antes de impuestos, del cual se deducirá el impuesto sobre el beneficio para obtener el beneficio neto (resultado después de impuestos).

La cuenta de resultados constituye uno de los elementos básicos del análisis de la empresa, no sólo porque permite cuantificar el beneficio o pérdida de un ejercicio, sino porque posibilita conocer cómo se ha generado, analizando la importancia de cada partida de gasto sobre la de ingresos.

2.2.2.2. Costo de ventas (Polo, 2005)

Es el valor de los productos que hemos vendido.

¿Qué incluye el costo de ventas?

El costo de ventas incluye todos los gastos que hemos tenido en el producto hasta que se ha vendido. Estos incluyen:

- El costo de las materias primas con las que hemos producido (si fuera el caso) el producto.
- El costo de almacenaje de los productos.
- Los gastos generales de fabricación y el costo de la mano de obra directa o indirecta de manipular los productos.
- Los gastos de depreciación.

¿Y el costo de ventas en servicios?

En el caso de los servicios es más difícil establecer el costo de ventas. Por lo general, se trata de lo que ha costado dar el servicio. Normalmente en los servicios suelen haber los siguientes componentes:

- Materiales
- Mano de Obra
- Gastos Generales

2.2.2.3. Margen Comercial (Kerfant, 2015)

Es la diferencia entre el precio de venta (sin impuestos) y el costo del producto (sin impuestos). El costo del producto incluye el precio de compra y los costos directos asociados. No solo está la materia prima, sino también los costos de fabricación o de logística que pueden ser directamente asociados a este producto.

$$\text{Margen comercial} = \text{Precio de venta} - \text{Coste del producto}$$

¿Qué indicador usar?

El margen comercial en si no aporta mucho, para que se pueda estudiar su evolución a lo largo del tiempo y tener datos comparables, hace falta encontrar un indicador sencillo. Por eso lo que se suele tomar como referencia es un porcentaje. Hay dos posibilidades: calcular el porcentaje de margen sobre compras o calcular el porcentaje de margen sobre ventas.

Porcentaje de margen sobre compras

Es un dato muy utilizado en el sector de la distribución. En esta modalidad, se calcula el porcentaje de margen sobre el precio de compra. Por ejemplo, si un producto se compró por 100 y se vende por 150, el margen es 50 y el margen sobre compras del 50%.

El motivo por el cual se usa principalmente en la distribución es porque el precio de compra constituye la casi totalidad del coste del producto. En otras actividades este ratio tiene menos sentido.

$$\% \text{ Margen sobre compras} = \text{Margen comercial} / \text{Precio de compra}$$

Porcentaje de margen sobre ventas

Es un dato usado en todos los sectores. Esta vez, se compara el margen al precio de venta del producto. Si volvemos al ejemplo anterior del producto comprado por 100 y vendido por 150, suponiendo que no haya más costes, el margen es de 50 y el margen sobre ventas es del 30%.

$$\% \text{ Margen sobre ventas} = \text{Margen comercial} / \text{Precio de venta}$$

2.2.2.4. Ratios Financieros (Bustamante, 2009)

Las empresas se encuentran en constante toma de decisiones de las que depende su futuro en el mercado. Los ratios financieros son la herramienta clave que les permite realizar un análisis más completo del comportamiento empresarial y de su predicción.

Como se ha mencionado, los ratios financieros son de mucha utilidad para la empresa. Por ello, con el fin de evitar distorsiones en el manejo de los datos, cabe nombrar algunas precisiones preliminares para su empleo correcto:

- Para aplicar el análisis de los ratios es necesario que se encuentren en una misma serie de tiempo; entonces, siguiendo esa línea, por ejemplo, no tiene sentido comparar ratios si es que uno de ellos está en términos mensuales mientras que otro se encuentra en un cálculo anual.

- Un adecuado análisis financiero requiere conocer la especificidad del giro y del ciclo del negocio de la actividad que desarrolla la empresa. Esto también es debido a que la eficiencia de la aplicación de ratios se apoya en comparaciones con niveles de referencia tales como: – Desempeño pasado de los ratios

- Estándares y Ratios de la industria

- Ratios de empresas similares en la misma industria (competencia)

- Un único índice es incapaz de determinar el estado de una organización, por tanto, se requiere la estimación de un conjunto de ratios para elaborar una conclusión más completa. De este modo, existen ratios diversos, cada cual mide un aspecto financiero distinto, pero igual de importante en general.

2.2.2.5. Ratio De Rotación De Inventarios (Actividad Empresarial, 2008)

Este ratio es importante al momento de monitorear las operaciones internas de la empresa así como provee información útil para un plan financiero. Establecer la rotación de inventarios permite saber si la empresa tiene exceso o escasez de mercancía. Si la empresa tiene excesos de mercancía está pagando intereses en capital de trabajo, así como pagando por el inventario. No pague doblemente las obligaciones. Ahora, si la empresa tiene escasez de mercancía, puede llegar a tener agotamiento de la misma, lo que puede darle una mala imagen a la empresa causando pérdida en las ventas.

Se define como las ventas divididas entre el inventario y se expresa en veces.

Rotación de inventarios = Costo de ventas / Inventario Promedio

Adicionalmente a este ratio relacionado con los inventarios, también se puede mostrar el indicador del período promedio de inventarios nos permite conocer el número de días en que las existencias salen del almacén por la venta de los productos.

Período promedio de inventarios = 360 / Rotación de inventarios

Ejemplo:

Continuando con el ejemplo de la empresa AURORA'S Belleza & Estilo, recordemos que estaba siendo evaluada por un banco para un posible crédito. Seguimos analizando los

ratios de gestión, ahora calcularemos los indicadores del inventario. Sabemos que el inventario promedio es de S/. 4 000 y que los costos de ventas de la empresa suman S/. 12 250 en el 2008. Remplazando estos valores en la fórmula, tenemos que la rotación de inventarios es de 3.06 veces al año y que los productos salen del almacén de inventario cada 118 días.

2.2.2.6. PROYECCIONES DE VENTAS (Carlos, 2009)

Las proyecciones de ventas son importantes en la medida que alimentan diversos procesos de gestión y planeación dentro de la empresa. Toda proyección económica o financiera se basa en gran medida en un buen estimado de ventas. El plan de marketing obviamente recoge las proyecciones y sobre la base de ellas distintos presupuestos. Luego los programas de producción e inversiones de corto o largo plazo descansan también sobre las ventas proyectadas.

Indicando las proyecciones de ventas

Las proyecciones de ventas por lo general se expresan en términos de unidades y dólares. Las pequeñas empresas también asignan un período de tiempo determinado para las proyecciones de ventas. Por ejemplo, las proyecciones de ventas pueden ser calculadas sobre una base mensual, trimestral o anual. Por otra parte, la mayoría de las empresas comparan sus proyecciones de ventas con las cifras de ventas anteriores, mostrando un porcentaje de incremento o disminución en comparación con el período anterior. El periodo anterior puede ser el mismo periodo del año anterior. Las proyecciones de ventas también se pueden hacer para varios años, lo que ayuda a los gerentes de producción a planificar y ejecutar sus departamentos de manera más eficiente.

Determinación de las proyecciones de ventas

Los propietarios o gerentes de ventas de pequeñas empresas por lo general hacen las proyecciones de ventas. Pueden obtener aportaciones de los representantes de ventas, la alta dirección y el departamento de mercadotecnia. La mayoría de las pequeñas empresas primero calculan los costos de producción o compra de sus productos o servicios. A continuación, determinan el número de ventas que se necesita para alcanzar el equilibrio. Posteriormente, los empresarios calculan el número de llamadas de ventas que planean hacer y la cantidad de publicidad que se ejecutará. Las condiciones económicas, los puntos de ventas estacionales, la

intensidad de la competencia y los cambios en la población también se tienen en cuenta para determinar las proyecciones de ventas.

Ventajas de las proyecciones de ventas

Hay una serie de ventajas de tener al día las previsiones de ventas precisas. Una de ellas es que puede ser más fácil de obtener préstamos. Los bancos a menudo basan sus decisiones de préstamos en el marco de tiempo en que una empresa se convierte en un beneficio. Las empresas establecidas pueden necesitar mostrar el potencial de crecimiento y explicar cómo se derivan los números. La Administración de Pequeños Negocios recomienda las previsiones de ventas o proyecciones como parte del proceso de solicitud de préstamo. Las proyecciones de ventas también permiten la comercialización y otros departamentos funcionales para crear sus presupuestos y planificar proyectos. Las proyecciones de ventas favorables podrían interesarles a los posibles inversores, aumentando el valor para los accionistas.

Consideraciones

Un error común acerca de las proyecciones de ventas es que la proyección global de ventas representa el verdadero estado de los negocios de la compañía, de acuerdo con Inc.com. En cambio, las pequeñas empresas deben ejecutar las proyecciones de ventas para todos los productos o servicios para una evaluación más amplia. De esta manera se puede determinar qué líneas de productos están perjudicando el negocio. Los dueños de negocios pueden abordar las ventas de productos débiles o vender los productos fuera. Las pequeñas empresas también deben determinar la frecuencia de la publicación de sus previsiones de ventas y con las que deben compartir los números.

2.3 DEFINICIONES

2.3.1. El Inventario Final (<https://www.significados.com/inventario/>, s.f.)

Como inventario final se designa aquel donde se hace conteo de los bienes de una empresa y que se realiza al cierre del año fiscal, por lo general, el día 31 de diciembre.

2.3.2. El Inventario Inicial (<https://www.significados.com/inventario/>, s.f.)

Se denomina aquel donde se asienta la totalidad de los bienes de una persona o empresa. Este inventario se elabora, generalmente, al inicio del periodo contable, es decir, en el inicio del año fiscal, el día 1 de enero.

2.3.3. El Inventario Físico (<https://www.significados.com/inventario/>, s.f.)

Es aquel que se realiza procediendo al conteo de todos los bienes físicos o tangibles que conforman, en un momento dado, el patrimonio de una empresa, bien se trate de productos para la venta o de materias primas para su transformación durante el proceso productivo.

2.3.4. Inventario Perpetuo (<https://www.significados.com/inventario/>, s.f.)

Es aquel que ofrece un sistema de control sobre la salida y entrada de mercancías mediante un registro constante que permite determinar, en cualquier momento, la cantidad de mercancía en existencia, así como la que ha sido vendida y su valor. En este sentido, el inventario perpetuo se encuentra siempre actualizado y es muy útil a la hora de realizar balances mensuales, trimestrales o provisionales.

2.3.5. Inventario periódico (<https://www.significados.com/inventario/>, s.f.)

Es aquel que se realiza mediante un conteo físico de los bienes en existencia cada cierto periodo de tiempo.

2.3.6. Compras

Son las mercancías compradas durante el período contable con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa. No se incluyen en esta cuenta la compra de Terrenos, Maquinarias, Edificios, Equipos, Instalaciones, etc. Esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el balance general de la empresa, y se cierra por Ganancias y Pérdidas o Costo de Ventas.

2.3.7. Devoluciones en Compra

Se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia; aunque esta cuenta disminuirá la compra de mercancías no se abonará a la cuenta compras.

2.3.8. Gastos de Compras

Ocasionados por las compras de mercancías deben dirigirse a la cuenta titulada: Gastos de Compras. Esta cuenta tiene un saldo deudor y no entra en el Balance General.

2.3.9. Ventas

Esta cuenta controlará todas las ventas de mercancías realizadas por la Empresa y que fueron compradas con éste fin.

2.3.10. Devoluciones en Venta

La cual está creada para reflejar las devoluciones realizadas por los clientes a la empresa.

2.3.11. Mercancías en Tránsito

En algunas oportunidades, especialmente si la empresa realiza compras en el exterior, nos encontramos que se han efectuado ciertos desembolsos o adquirido compromisos de pago (documentos o giros) por mercancías que la empresa compró pero que, por razones de distancia o cualquier otra circunstancia, aún no han sido recibidas en el almacén. Para contabilizar este tipo de operaciones se debe utilizar la cuenta de mercancías en tránsito.

2.3.12. Mercancía en Consignación

Que no es más que la cuenta que reflejará las mercancías que han sido adquiridas por la empresa en "consignación", sobre la cual no se tiene ningún derecho de propiedad, por lo tanto, la empresa no está en la obligación de cancelarlas hasta que no se hayan vendido.

2.3.13. El control interno

De los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras.

2.3.14. Faltante de inventario

Contablemente tenemos más valor en los inventarios, pero de manera física nos falta inventario. En este caso tenemos que justificar el porqué del faltante. Caso contrario podría considerarse una evasión fiscal.

2.3.15. Sobrante de inventario

En este caso se da lo contrario contablemente tenemos menos y de manera física tenemos más inventario. Aquí se puede haber generado una salida que realmente no se llevó a cabo, razón por la cual el costo de venta quedo sobrevaluado y cuando se le dé la entrada contablemente se afectara la cuenta de inventario y se trabajara en el abono el ingreso generado por el inventario a una cuenta de resultados.

2.3.16. Desvalorización

Disminución del valor de una moneda o de otra cosa.

2.3.17. Desmedro

Es la pérdida de orden cualitativa e irre recuperable de las existencias, haciéndolas inutilizables para los fines a los que estaban destinados.

Se entiende por desmedro al deterioro o pérdida del bien de manera definitiva, así como a su pérdida cualitativa, es decir a la pérdida de lo que es, en propiedad, carácter y calidad, impidiendo de esta forma su uso ya sea por obsoleto, tecnológico, cuestión de moda u otros.

2.3.18. Merma

Es la pérdida física en el volumen, peso o unidad de las existencias, ocasionado por causas inherentes a su naturaleza o al proceso productivo.

Se entiende por merma a la disminución o rebaja de un bien, en su comercialización o en su proceso productivo, debido a la pérdida física que afecta a su constitución y naturaleza corpórea, así como a su pérdida cuantitativa por estar relacionada a cantidades.

2.3.19. Costo

Cantidad de dinero que cuesta una cosa.

2.3.20. Gasto

Gasto es la acción de gastar (emplear el dinero en algo, deteriorar con el uso). En un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado.

2.3.21. Devoluciones en compra

Se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia; aunque esta cuenta disminuirá la compra de mercancías no se abonará a la cuenta compras.

Los gastos ocasionados por las compras de mercancías deben dirigirse a la cuenta titulada: Gastos de Compras. Esta cuenta tiene un saldo deudor y no entra en el Balance General.

2.3.22. Ventas

Esta cuenta controlará todas las ventas de mercancías realizadas por la Empresa y que fueron compradas con este fin. Por otro lado también tenemos

Devoluciones en Venta, la cual está creada para reflejar las devoluciones realizadas por los clientes a la empresa

En algunas oportunidades, especialmente si la empresa realiza compras en el exterior, nos encontramos que se han efectuado ciertos desembolsos o adquirido compromisos de pago (documentos o giros) por mercancías que la empresa compró pero que, por razones de distancia o cualquier otra circunstancia, aún no han sido recibidas en el almacén. Para contabilizar este tipo de operaciones se debe utilizar la cuenta: Mercancías en Tránsito.

2.3.23. Liquidez

En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General:

La implementación de un Sistema de Inventario de mercadería incide en los resultados de la empresa Distribuidora América S.A.C.

Hipótesis Específicas:

- La falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías incide en los resultados de la empresa.
- La falta de control de inventarios de mercadería afecta a los resultados que la empresa espera al final del periodo contable.

3.2. OPERACIÓN Y ANÁLISIS DE VARIABLES

3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Sistema de Inventarios en el Almacén

3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTES:

- Resultados de la empresa

3.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tema: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA	-Seguridad	-Control de área	1.- ¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?
		-Desarrollo de planes y programas	2.- ¿Se realizan inventarios periódicos en el almacén?
			3.- ¿La empresa invierte en los procesos de control de inventario?
			4.- ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?
			5.- ¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?
	Planificación estratégica	-Cumplimiento de objetivos	6.- ¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?
			7.- ¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?
	Sistema perpetuo	-Control continuo de cada artículo	8.- ¿La empresa identificó sobrantes y /o faltantes producto de la toma de inventarios?
			9.- ¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?
	Diagrama de procesos	-Flujo de proceso de gestión del inventario	10.- ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	-Margen Comercial	11.- ¿Se hacen aplicaciones gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?
		-Ventas proyectadas	12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?
		- Encuesta a clientes	13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?
			15.- ¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?
	Costo de Venta	-Variación de Inventario	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?
	Estados financieros	Nota explicativas	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?
	Estado de Resultados	-Ventas proyectadas	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?
		-Costo de ventas	19.- ¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?
		- Ratios	20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?

CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Diseño de investigación

4.1.1 Tipo de Diseño de Investigación

Enfoque: Cuantitativo

Tipo: Aplicativo

Alcance: Descriptivo

Diseño: No experimental / Trasversal

4.2. Material de estudio

4.2.1 Unidad de estudio

La unidad de análisis para el desarrollo del presente trabajo están orientado en la empresa "Distribuidora América S.A.C".

4.2.2 Población

La población está conformada por la totalidad de 10 trabajadores en la empresa comercial "Distribuidora América S.A.C"

4.2.3 Muestra (muestreo o selección)

La unidad de muestra están conformadas por 7 personales de contabilidad y almacén de la empresa "Distribuidora América S.A.C"

4.3. Métodos

4.3.1. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Los métodos que se utilizaran para recopilar y analizar la información será:

- Cuestionario
- Entrevista

4.3.2. Procedimiento

Dadas las características del estudio, en este caso, nuestra población comprende todos aquellos trabajadores que pertenecen a las áreas de Almacén y Contabilidad ya que dada sus actividades están vinculadas directamente al control de los inventarios.

Se realizó un cuestionario y una entrevista, el primero comprende veinte preguntas cerradas con 05 posibilidades de respuesta (Nunca, Casi Nunca, A veces y Siempre), la cual fue realizada a siete trabajadores de las áreas de Almacén, Logística y Contabilidad, los cuales se convertirán en nuestra muestra. El tipo de muestra seleccionada es no probabilística en donde todos los elementos de una población tienen las mismas posibilidades de ser encuestados.

Según (Hernández Sampleri, 2010) el método no probabilístico tiene como característica:

- ✓ *Todos los casos no tienen la misma probabilidad de ser seleccionados*
- ✓ *El investigador elige los casos que más le interesan (más ricos en información)*
- ✓ *Requiere un conocimiento más levado de la población*
- ✓ *Persigue la inferencia lógica*
- ✓ *Requiere una muestra con menos casos*

Respecto al primer punto, en nuestro trabajo de investigación se ha tomado como muestra el 70% del total de la población, lo cual contribuye a obtener un excelente nivel de confianza y un mínimo de margen de error.

En la selección de los elementos muestrales se ha utilizado el procedimiento no probabilístico “intencional o de juicio”.

Los autores (Darío Jaramillo, 2006) definen el procedimiento como:

Todo radica en el criterio y conocimiento que el investigador posea de las unidades para muestrear y de la población, puesto que es el quien escoge intencionalmente las unidades de estudio; de todas formas, se identifica el esfuerzo por incluir elementos

representativos de la población mediante la inclusión en la muestra de unidades admisiblemente típicas a criterio del investigador (p. 317).

El procedimiento para la selección de la muestra fue realizado el día 15 de julio a las 11:00 am, donde se escogió a juicio a siete trabajadores que comprenden a la población debido a que pertenecen al departamento de almacén, logístico y contabilidad.

En el caso de la entrevista, esta comprende 10 preguntas abiertas realizadas a las jefaturas de Almacén y Contabilidad. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“Las preguntas abiertas No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”*. Por lo tanto, con la finalidad de recolectar mayor información y asegurar la validez de nuestra investigación se estimó conveniente realizar la entrevista.

El cuestionario y la entrevista se realizaron en el año 2016, el día sábado 15 de julio desde las 11:15 pm hasta las 2:30 pm en la Sala de reuniones de la empresa “Distribuidora América S.A.C”. Para ello se utilizaron herramientas auxiliares como Microsoft Excel 2013 para la tabulación de las preguntas cerradas.

Con ello se logró analizar de una manera correcta nuestra muestra, y así poder llegar a los resultados esperados.

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?				
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?				
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?				
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?				
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?				
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?				
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?				
P8	¿La empresa identificó sobrantes y /o faltantes producto de la toma de inventarios?				
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?				
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?				
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?				
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?				
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?				
P14	¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?				
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?				
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?				
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?				
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?				
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?				
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?				

Cuestionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

Entrevista – Preguntas Abiertas – Distribuidora América S.A.C

1. ¿Qué cargos existen dentro del almacén (supervisor, encargado, personal de acomodo, etc.)?
2. ¿Cómo se lleva el inventario de los bienes que almacenan?
3. ¿Cuál es la logística que se realiza para ingresar y sacar bienes del almacén?
4. ¿Cómo se clasifica el almacén?
5. ¿Cuáles son las medidas de contingencias que se tiene en caso de un desastre o una emergencia?
6. ¿Cuáles son las reglas de entrada y salida del almacén (si se tienen que poner cascos, overoles, etc.)?
7. ¿Qué Medidas preventivas utilizan en caso de accidente?
8. ¿Cuál es la forma de motivar al equipo para realizar un mejor trabajo?
9. ¿Existe un horario para la recepción de la mercadería en los almacenes de la empresa?
10. ¿Quién es el responsable de registrar la guía de salida de los almacenes de la empresa?
11. ¿Existe un sistema de control de inventarios para el almacén de la empresa

CAPÍTULO 5. DESARROLLO

5.1. Generalidades de la empresa

5.1.1. Descripción de la empresa

La principal actividad de la compañía es comercializar y distribuir productos de panificación, bajo la línea de productos, que son: harina, aceite vegetal, azúcar, manteca, mejoradores y levadura.

La compañía fue creada en la ciudad de Lima el 01 de octubre del 2009 e inscrita en el registro público de Lima el N°139949, para dedicarse a la comercialización, distribución y representación de toda clase de productos tradicionales.

ACCIONISTA	%	IMPORTE S/.
Claudia Trillo	80%	20,000
Silvia Velásquez	20%	5,000
TOTAL GENERAL	100%	25,000

5.2. Planeamiento Estratégico

5.2.2. Visión

Se reconocida en 5 años como empresa líder en comercialización y distribución de productos de panificación.

5.2.3. Misión

Satisfacer siempre las necesidades del cliente brindando un servicio personalizado, comercializando productos de calidad y garantía a los mejores precios del mercado.

5.2.4. Conformación de Trabajadores

Al 31 de diciembre del 2016 el personal empleado por la compañía para desarrollar sus actividades comprendió 10 empleados.

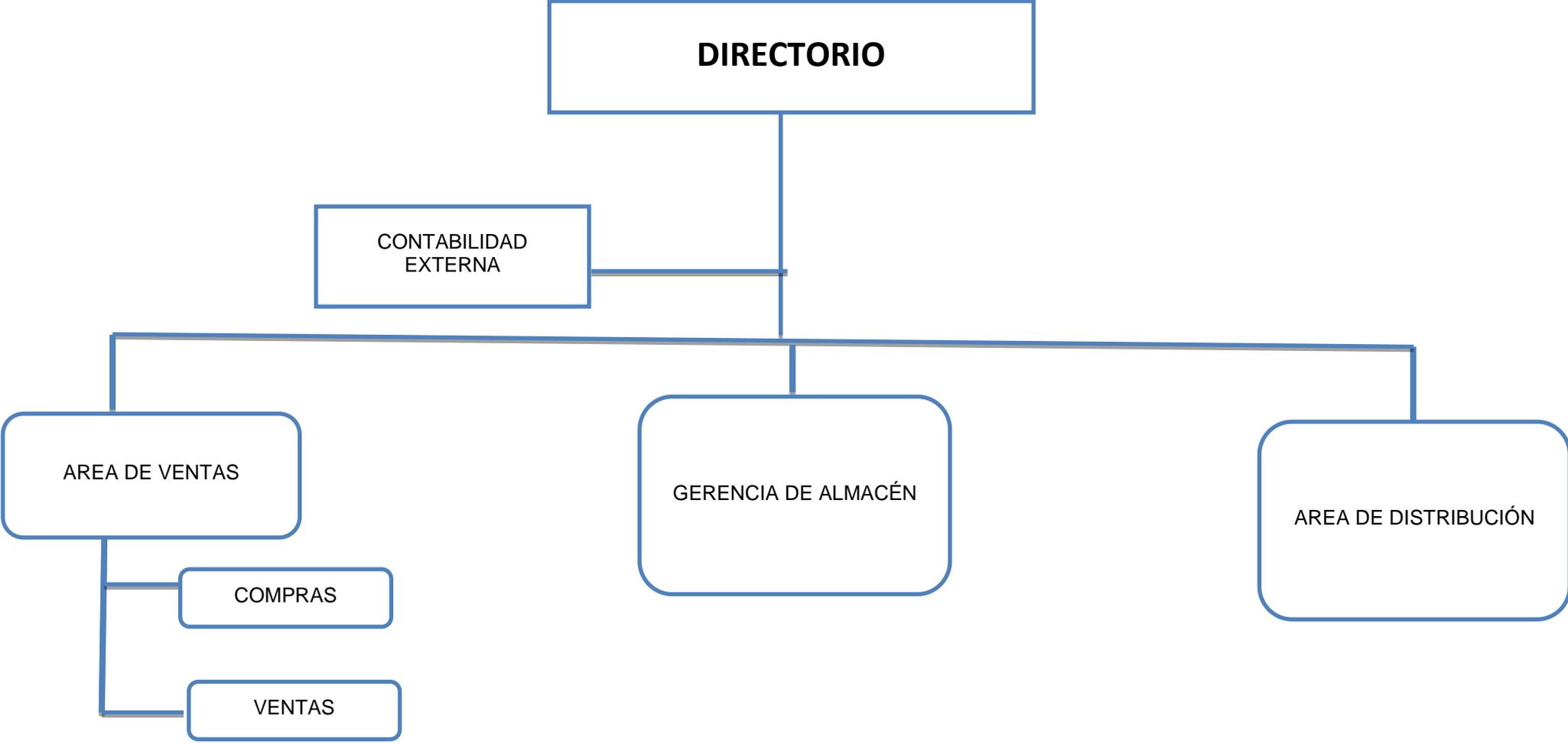
5.3. Funciones

- **Área de Almacén:** El manejo del área está conformada por cinco personales los cuales se encargan de la estiba de mercadería que llegan al almacén al igual que la estibación de mercadería para su salida, esta área no cuenta con reportes, ni notas alternas de las llegadas y salida de mercadería para el control administrativo, se maneja solo mediante las boletas y facturas relacionadas con las operaciones de la empresa.

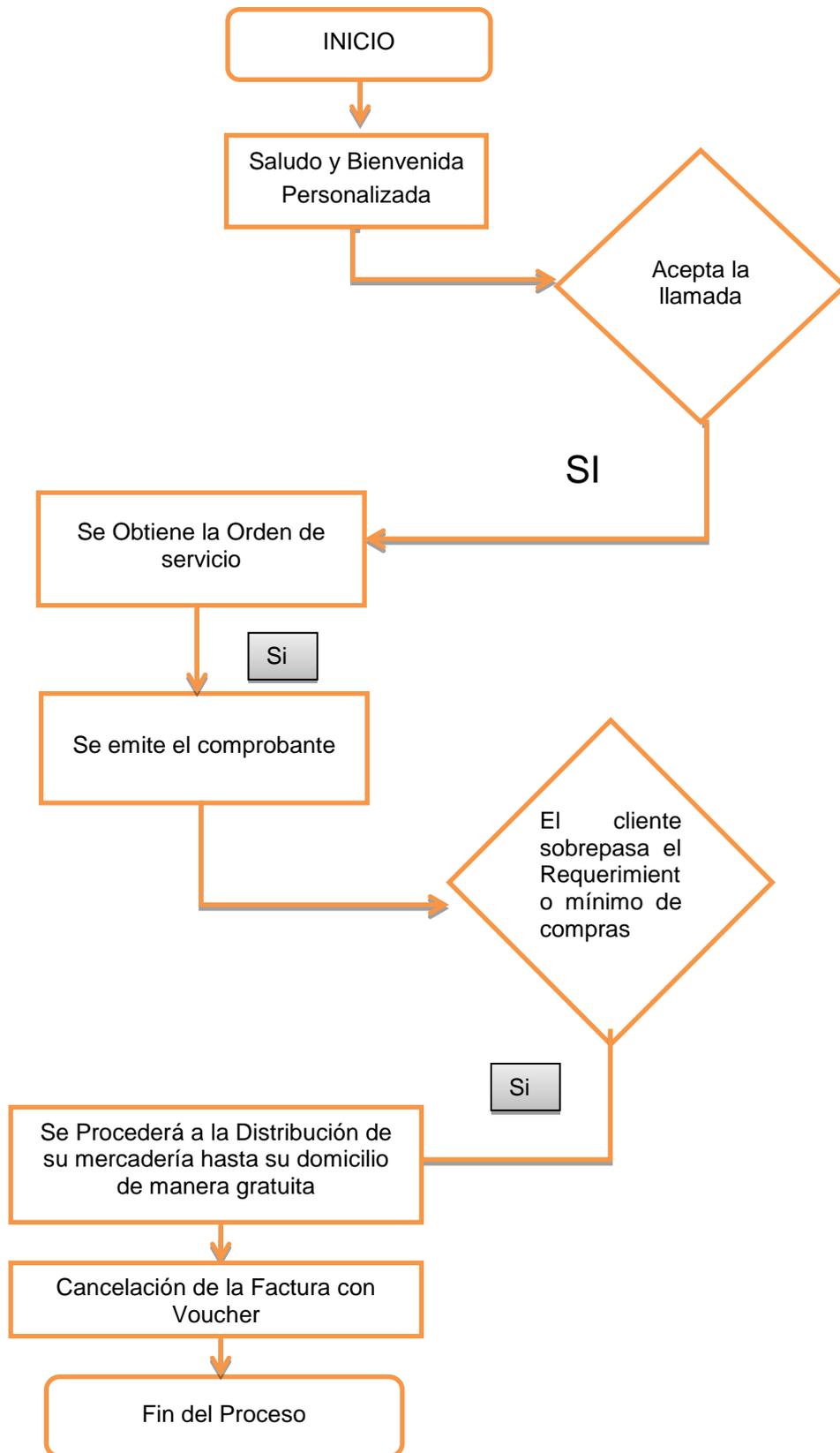
- **Área de Ventas:** Se encarga de la gestión, dirección y el manejo comercial de la empresa. Está conformada por dos personales los cuales se encargan de las facturaciones y las programaciones de la repartición de mercadería para los diferentes clientes.

- **Área de Contabilidad:** Se encarga de la tributación de las obligaciones de la empresa, cuenta con tres personales, los cuales se encargan de la declaración mensual y los libros contables.

Organigrama de la empresa “DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C”

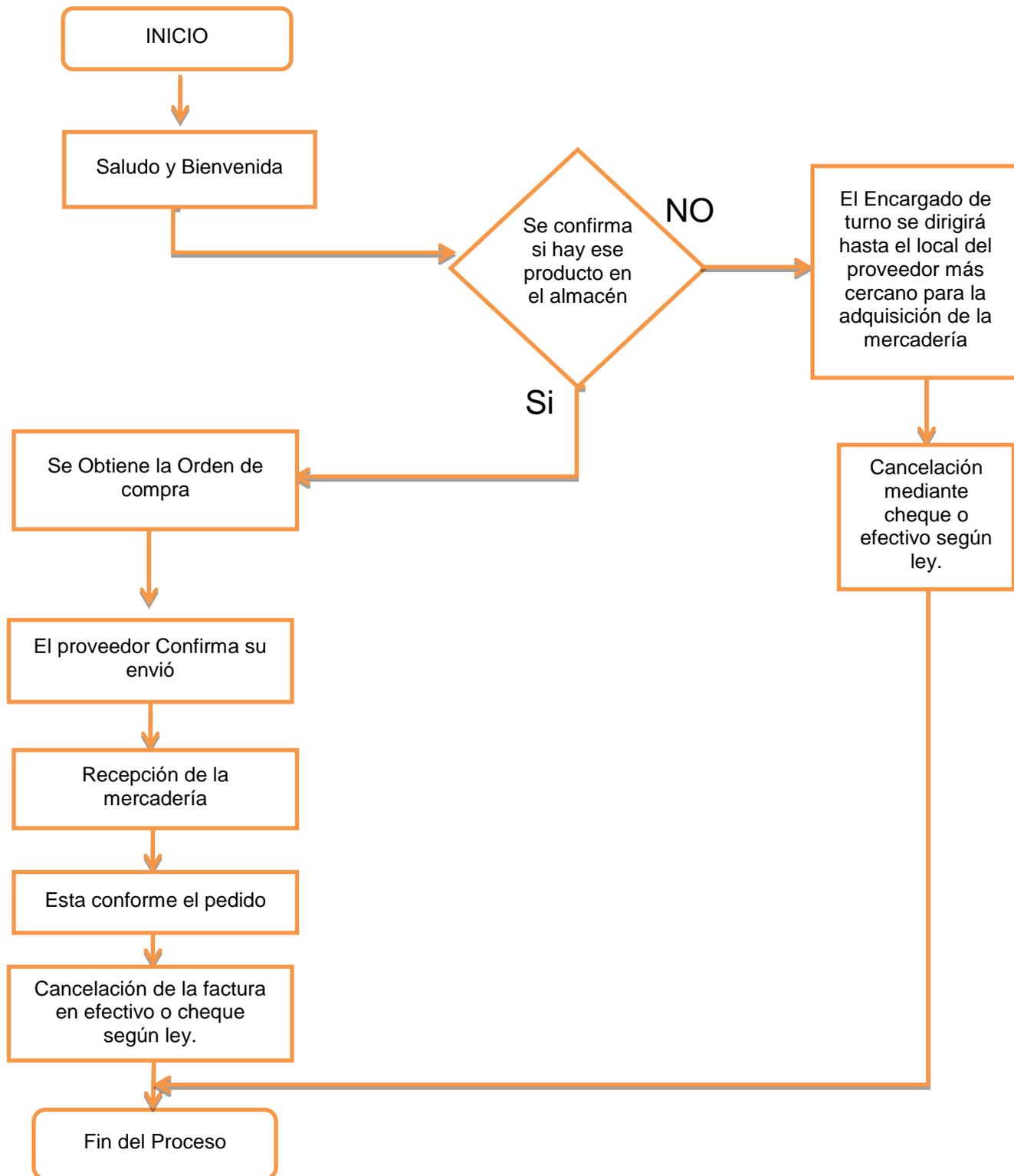


Flujograma de ventas de la empresa “DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C



Fuente Propia

Flujograma de compra de la empresa “DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C



Fuente Propia

CAPÍTULO 6. RESULTADOS

ENCUESTA: A continuación se presenta los resultados del cuestionario efectuado a los trabajadores de las áreas de Almacén y Contabilidad sobre el tema: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C.” así como el análisis e interpretación de los datos obtenidos:

Calibración de Alternativa

Alternativa	Valor
Totalmente nunca	0
Totalmente casi nunca	1
Totalmente a veces	2
Totalmente siempre	3

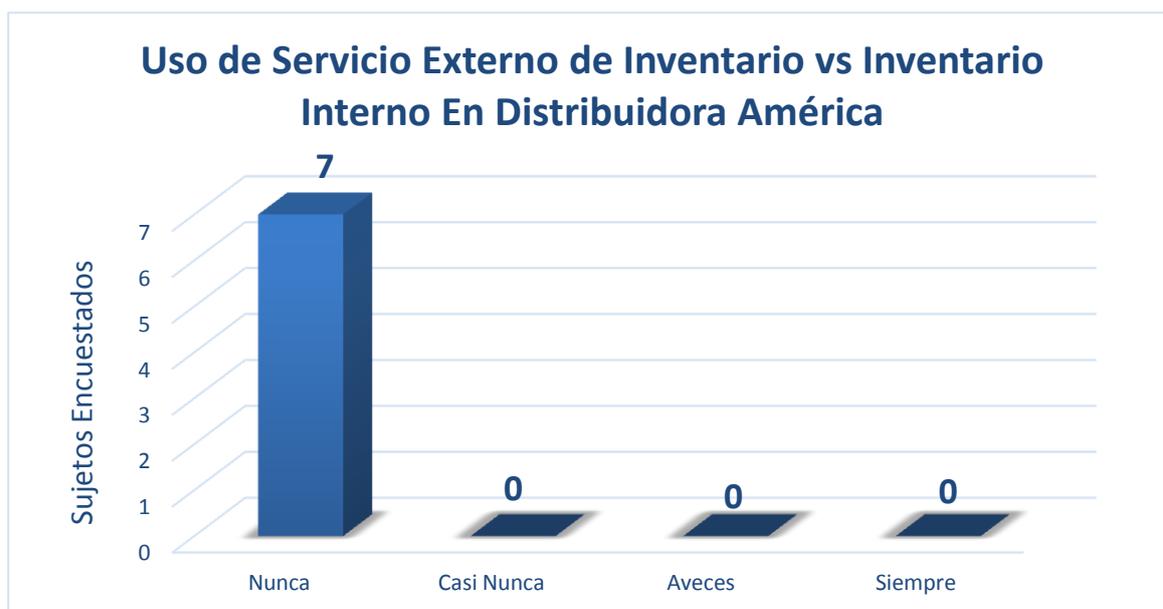
PREGUNTA 1

¿SE CONTRATAN SERVICIOS DE INVENTARIO EXTERNO PARA CONTRASTAR CON LOS SALDOS FÍSICOS DEL INVENTARIO INTERNO?

ITEMS	P1
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		Fr %
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Grafico 1



SERVICIO EXTERNO PARA INVENTARIOS EN LA EMPRESA

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir nunca se han contratado servicios de inventario externo para contrastar con inventario interno.

PREGUNTA 2

¿SE REALIZAN INVENTARIOS PERIÓDICOS EN EL ALMACÉN?

ITEMS	P2
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Grafico 2



INVENTARIO DE ALMACEN DE LA EMPRESA

Podemos apreciar que el 100 % de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se hacen inventarios Periódicos para controlar el número de bienes y tener información precisa para brindar a los clientes que soliciten diversos productos

PREGUNTA 3

¿LA EMPRESA INVIERTE EN LOS PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIO?

ITEMS	P2
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat.%
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Grafico 3



CONTROL DE INVENTARIO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca invierte en procesos de control de inventario.

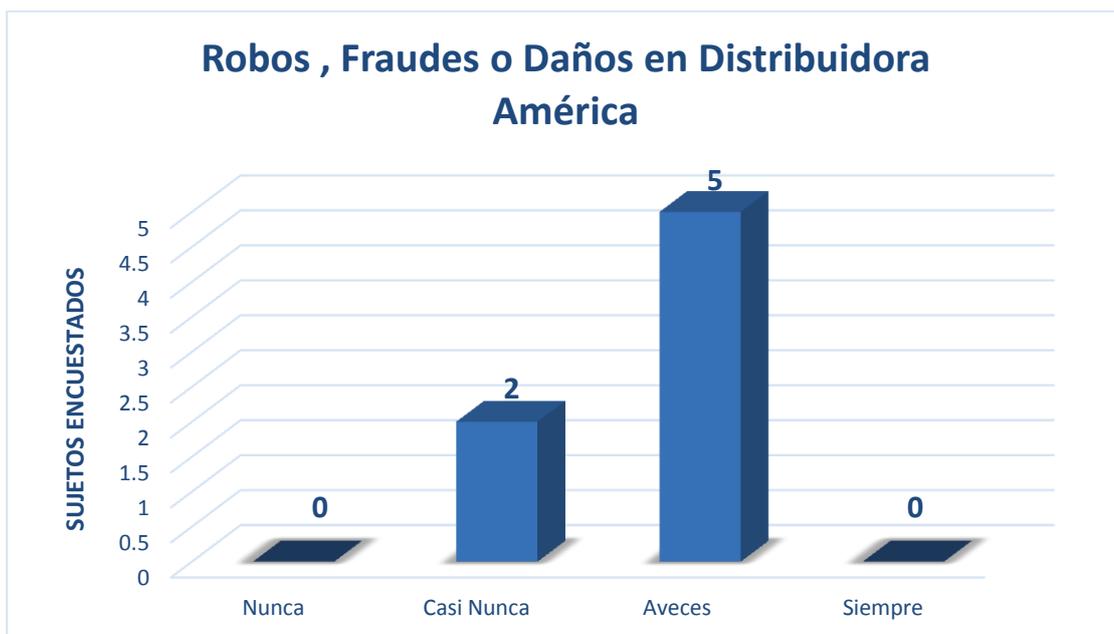
PREGUNTA 4

¿SE HA SABIDO DE FRAUDES, ROBOS O DAÑOS FÍSICOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN POR FALTA DE CONTROL?

ITEMS SUJETOS	P4 VALOR
1	2
2	2
3	2
4	1
5	1
6	2
7	2

Alt. Alternativas	R Respuestas	Frecuencia	fr% Frec. Relat.%
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	2	0.29	28.57
A veces	5	0.71	71.43
Siempre	0	0.00	0.00
Total	7	1.00	100.00

Grafico 4



FALTA DE CONTROL INVENTARIO

Podemos apreciar que el 71% de encuestados optó por la alternativa 2, es decir a veces se ha sabido de fraude o robo en el área de almacén, y el 29% de los encuestados opto por la alternativa 1, es decir casi nunca se ha sabido de fraude o robo en el área de almacén.

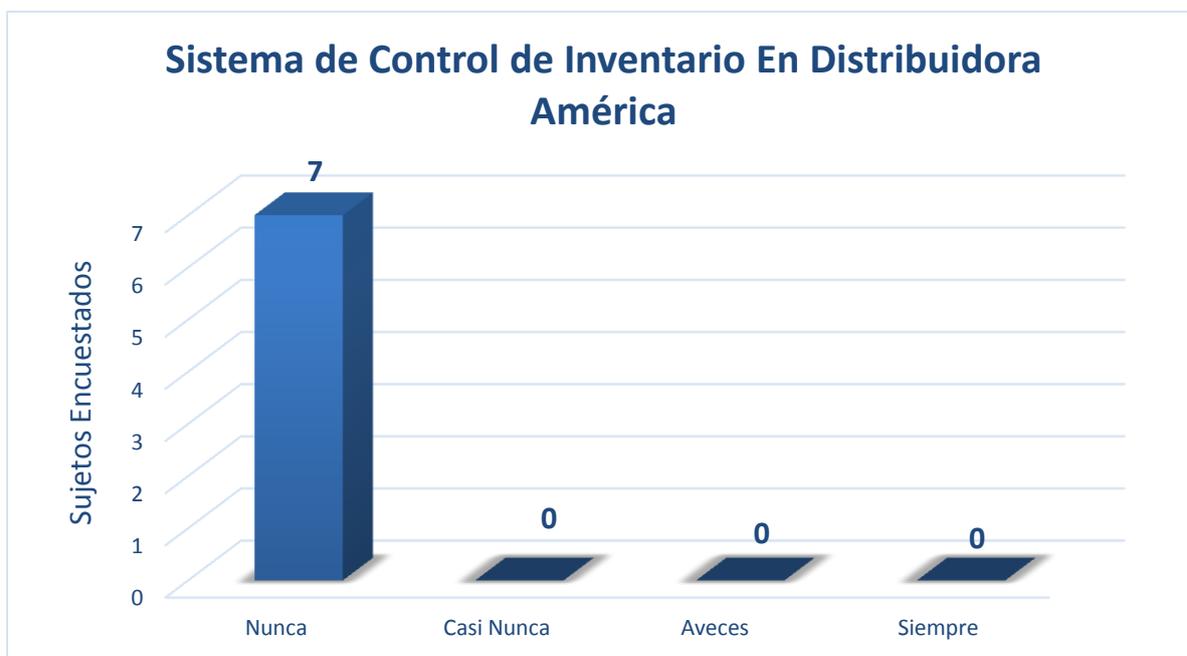
PREGUNTA 5

¿EN LOS ALMACENES DE LA EMPRESA, USAN ALGÚN SISTEMA DE CONTROL INTERNO?

ITEMS	P5
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R	Frecuencia	fr%
Alternativas	Respuestas		Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 5



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir nunca ha usado algún sistema de control de inventarios, lo cual nos permite inferir que la empresa no tiene una buena estructura de organización para sus almacenes

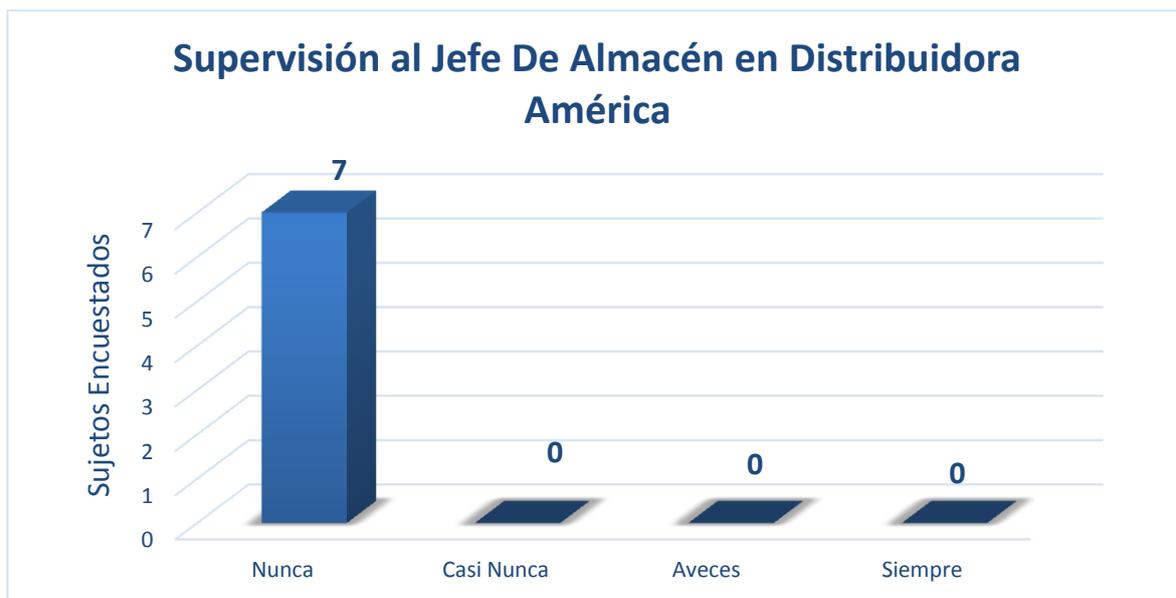
PREGUNTA 6

¿SE SUPERVISA AL JEFE DE ALMACÉN, LOS PLAZOS DE ENTREGA DE PEDIDOS DE MERCADERÍA?

ITEMS	P6
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R	Frecuencia	fr%
Alternativas	Respuestas		Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 6



PLAZO DE ENTREGA DE PEDIDOS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se supervisa el trabajo del jefe de almacén.

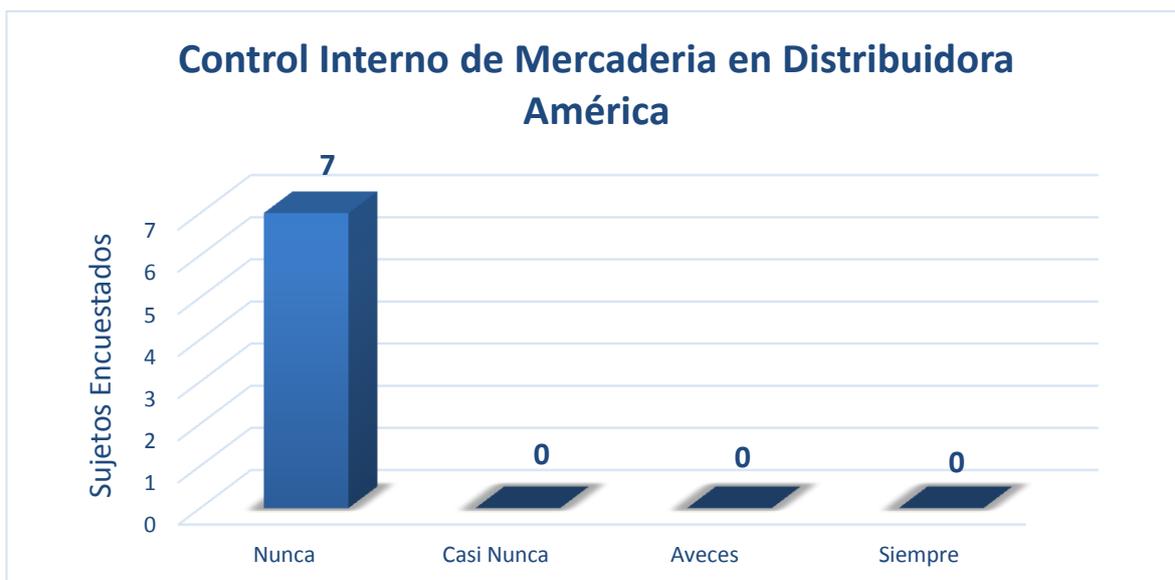
PREGUNTA 7

¿LA GERENCIA, EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, HA PROPUESTO USAR ALGÚN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO DE MERCADERÍAS?

ITEMS	P7
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 7



SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca ha propuesto usar algún sistema de control de inventarios en los últimos 5 años.

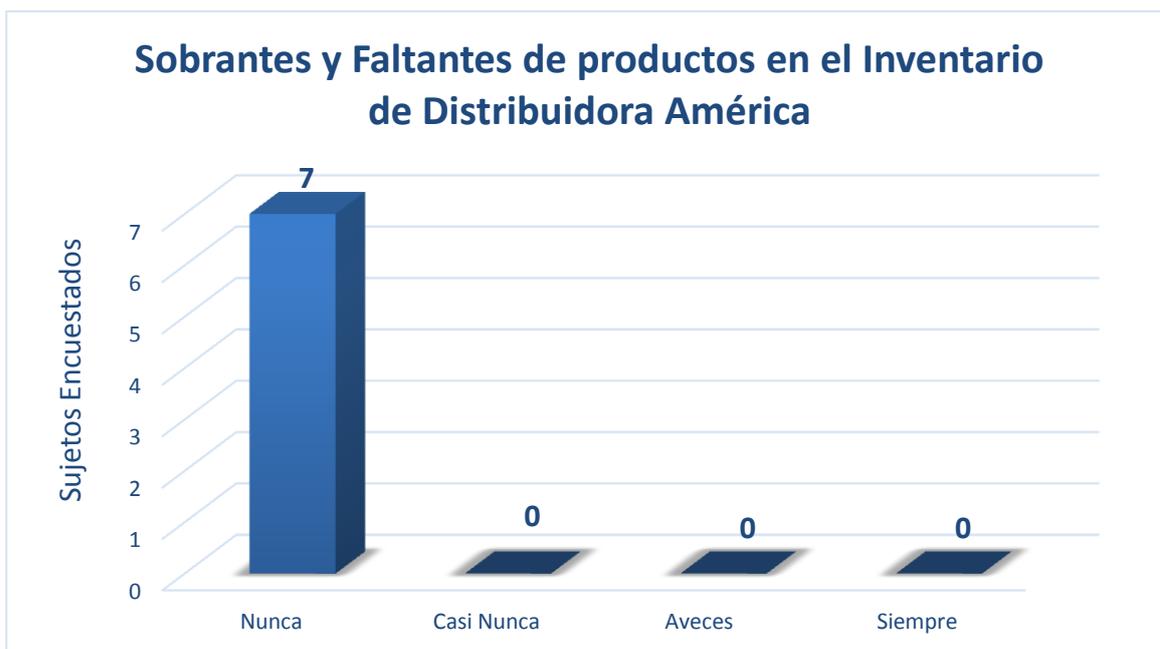
PREGUNTA 8

¿LA EMPRESA IDENTIFICÓ SOBANTES Y/O FALTANTES PRODUCTO DE LA TOMA DE INVENTARIOS?

ITEMS	P8
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 8



TOMA DE INVENTARIO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se ha hecho identificado sobrantes y faltantes de productos de la toma de inventarios.

PREGUNTA 9

¿EL JEFE DE ALMACÉN REALIZA SEGUIMIENTO DE LOS INVENTARIO?

ITEMS	P9
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 9



SEGUIMIENTO A LOS INVENTARIOS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se hace un seguimiento en cuanto a control de inventarios para medir su impacto en los resultados esperados de la empresa

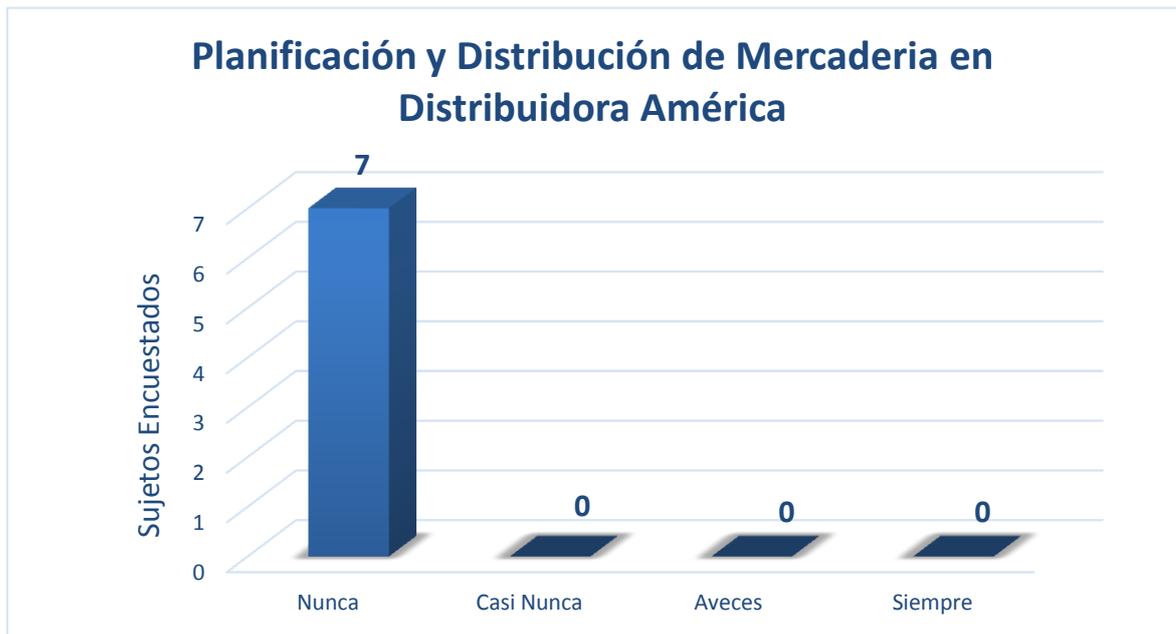
PREGUNTA 10

¿SE REALIZA UNA ADECUADA PLANIFICACIÓN EN CUANDO A LA DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS MERCADERÍAS CUSTODIADAS EN EL ALMACÉN?

ITEMS	P10
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R	Frecuencia	fr%
Alternativas	Respuestas		Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 10



DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS MERCADRÍAS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se ha hecho una estructura organizacional en cuanto a donde están ubicados los bienes del almacén.

PREGUNTA 11

¿SE HACEN APLICACIONES GRÁFICOS PARA CONTROLAR EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA MES A MES?

ITEMS SUJETOS	P2 VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt. Alternativas	R Respuestas	Frecuencia	fr% Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 11

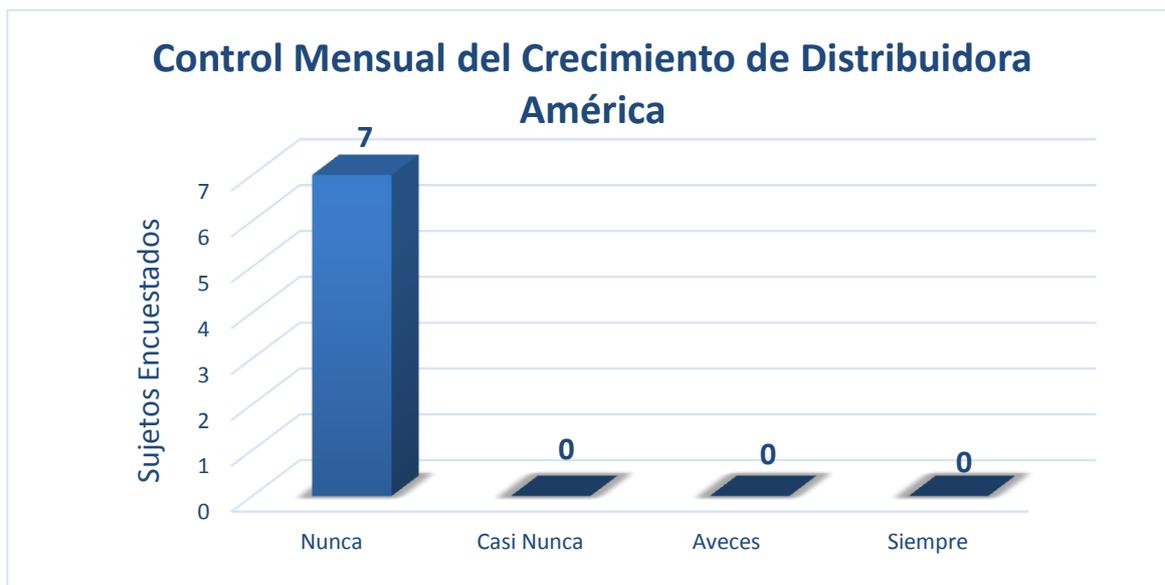


GRÁFICO PARA CONTROLAR EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca hacen gráficos para controlar el crecimiento de la empresa, lo cual nos permite inferir un grado de aceptación negativa, ya que la empresa cuando tiene crecimiento no sabe cuánto con exactitud y de esa manera no puede poner metas que permitan impulsar un mayor crecimiento.

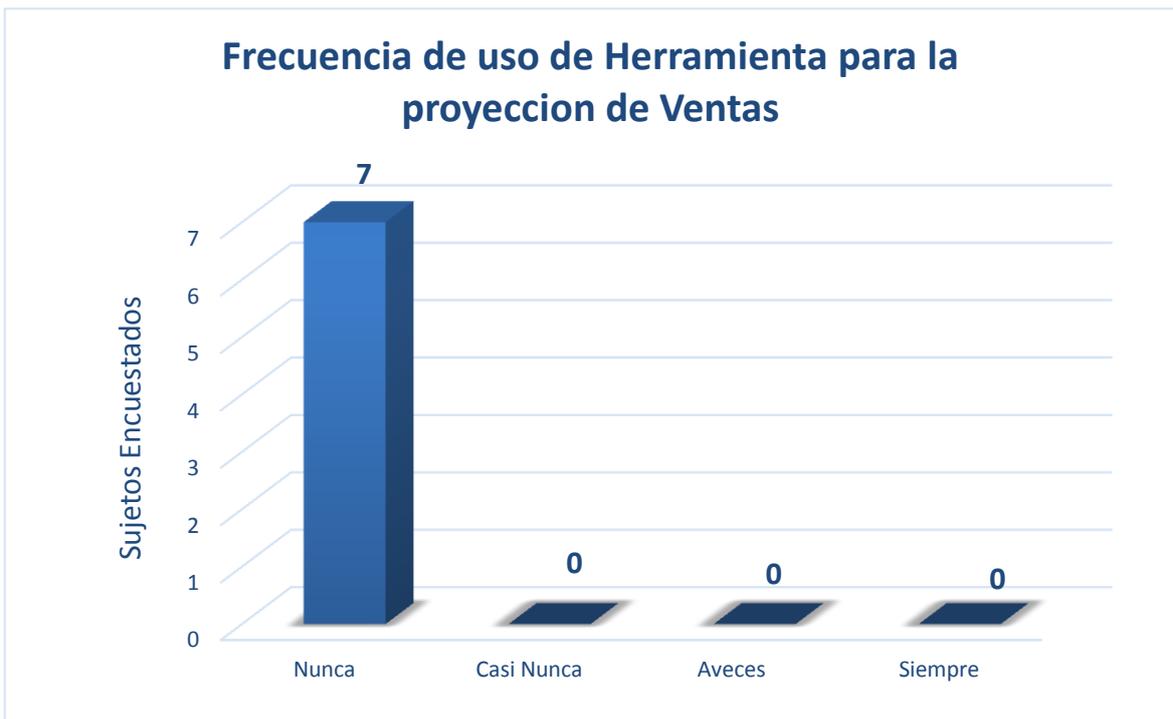
PREGUNTA 12

¿SE UTILIZAN HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA HACER PROYECCIONES DE VENTAS PARA SATISFACER LAS DEMANDAS?

ITEMS	P2
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 12



PROYECCIONES DE VENTAS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca usa herramientas adecuadas para hacer proyecciones de escenarios a fin de año

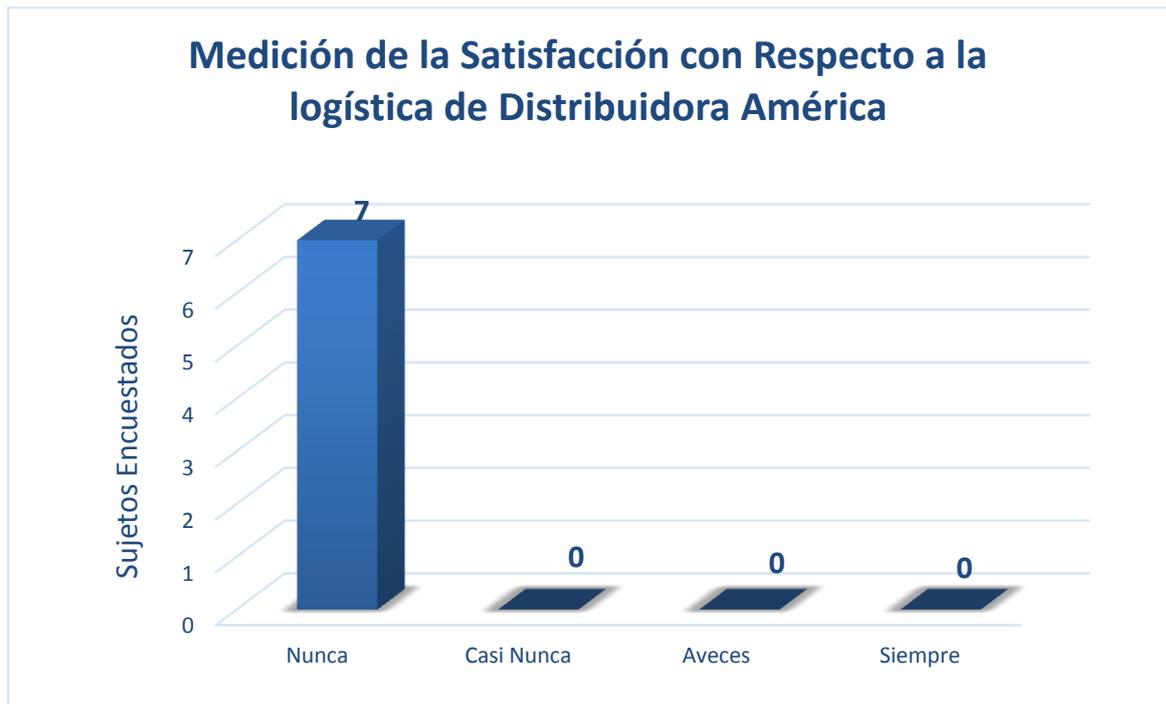
PREGUNTA 13

¿SE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON RESPECTO A SU LOGÍSTICA Y SE RELACIONA CON LOS RESULTADOS AL FINAL DE CADA PERIODO?

ITEMS	P2
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 13



RESULTADOS AL FINAL DEL AÑO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca mide la satisfacción del cliente con respecto a su cadena logística y se relaciona con los resultados a fin del periodo.

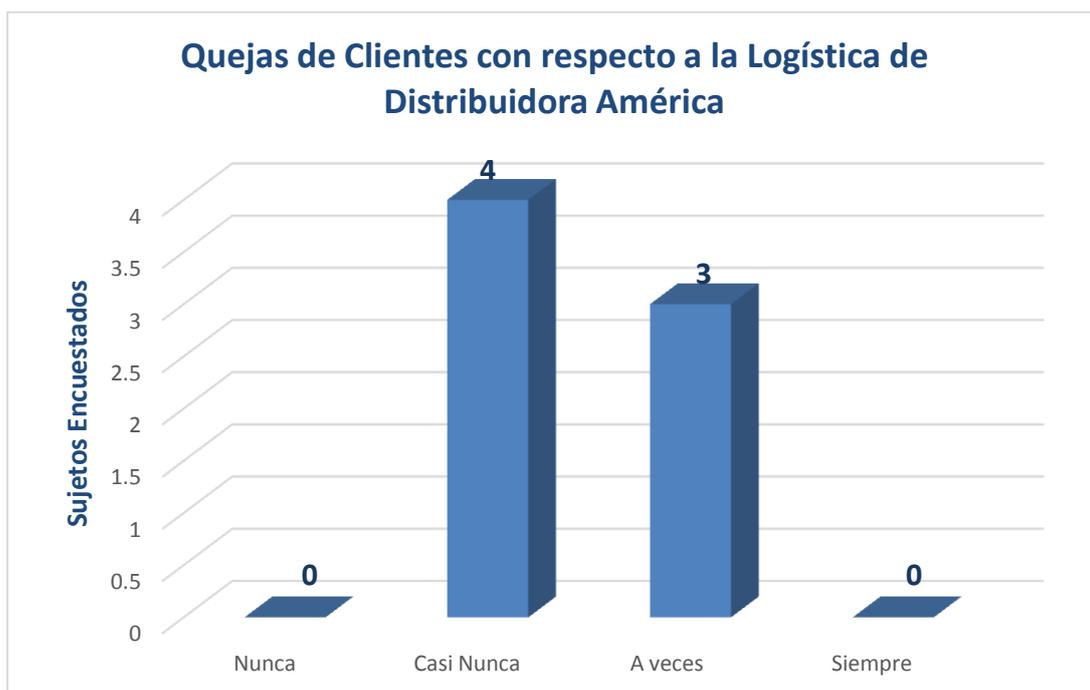
PREGUNTA 14

¿SE HA SABIDO DE QUEJAS POR PARTE DE CLIENTES CON LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA?

ITEMS SUJETOS	p14 VALOR
1	1
2	2
3	1
4	1
5	2
6	1
7	2

Alt. Alternativas	R Respuestas	Frecuencia	fr% Frec. Relat. %
Nunca	0	0	0
Casi Nunca	4	0.57	57.14
A veces	3	0.43	42.86
Siempre	0	0.00	0.00
Total	7	1.00	100.00

Gráfico 14



RESULTADOS AL FINAL DEL AÑO

Podemos apreciar que el 43% de encuestados optó por la alternativa 2, es decir que a veces han habido quejas por parte de clientes con la logística de la empresa y el 57% de encuestados optó por la alternativa 1, es decir que casi nunca las han recibido

PREGUNTA 15

¿SE HA HECHO ENCUESTAS A CLIENTES RECURRENTES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE CADA CLIENTE?

ITEMS SUJETOS	P15 VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt. Alternativas	R Respuestas	Frecuencia	fr% Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 15



MEDICIÓN DE LA SASTIFACCIÓN DEL CLIENTE

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se han hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de estos mismos.

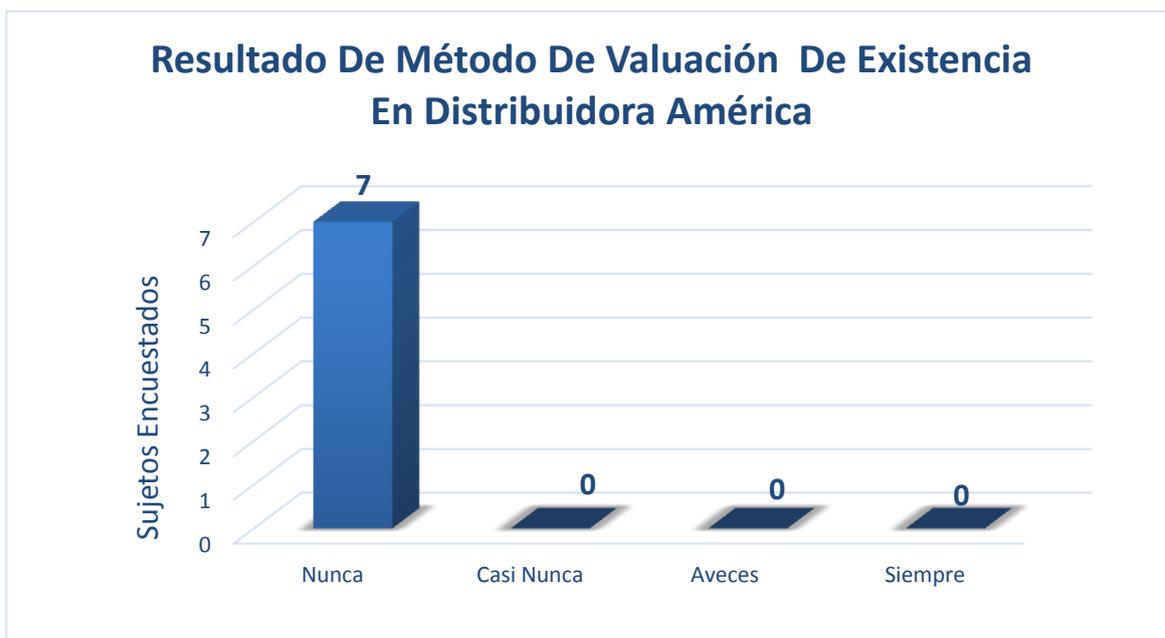
PREGUNTA 16

¿SE REALIZA CORRECTAMENTE EL MÉTODO DE VALUACIÓN DE MERCADERÍA VENDIDA?

ITEMS	P16
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 16



VALUACIÓN DE MERCADERÍA

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca han realizado un adecuado uso con las valuaciones de mercaderías vendidas.

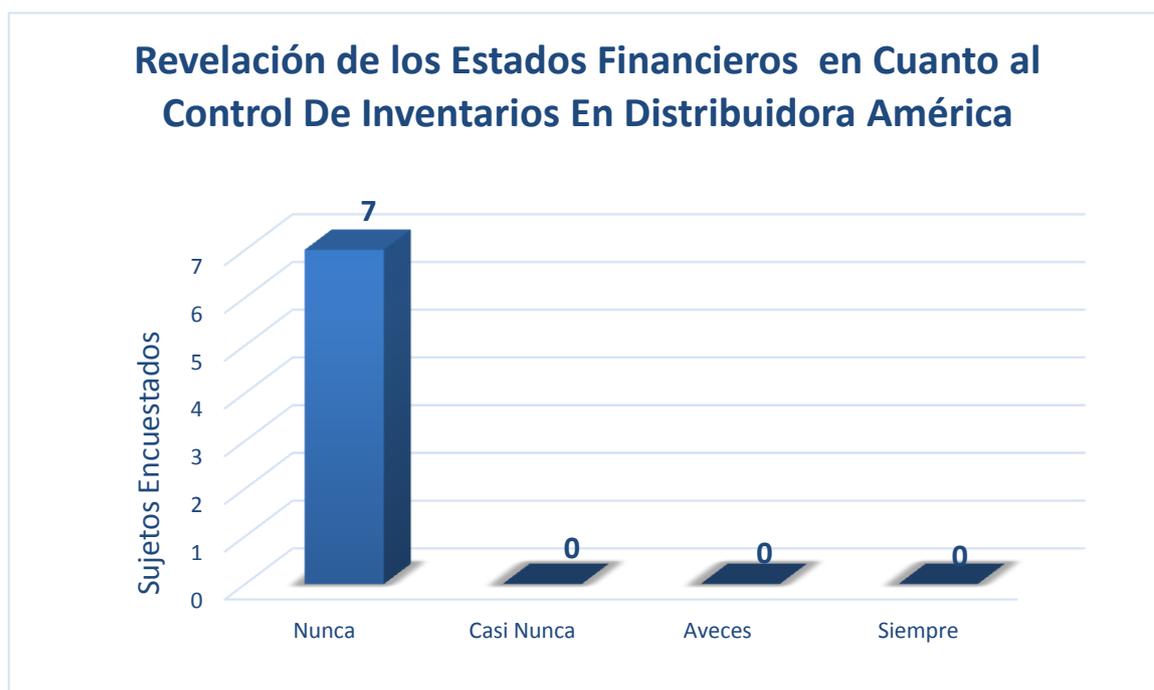
PREGUNTA 17

¿LA EMPRESA REVELA NOTAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS EN CUANTO AL CONTROL DE INVENTARIO Y COMO ESTO AFECTA EN LOS RESULTADOS DEL PERIODO?

ITEMS	P17
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 17



NOTAS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca hace notas a los estados financieros para medir el control de sus inventarios y como esto repercute en sus resultados al final del periodo,

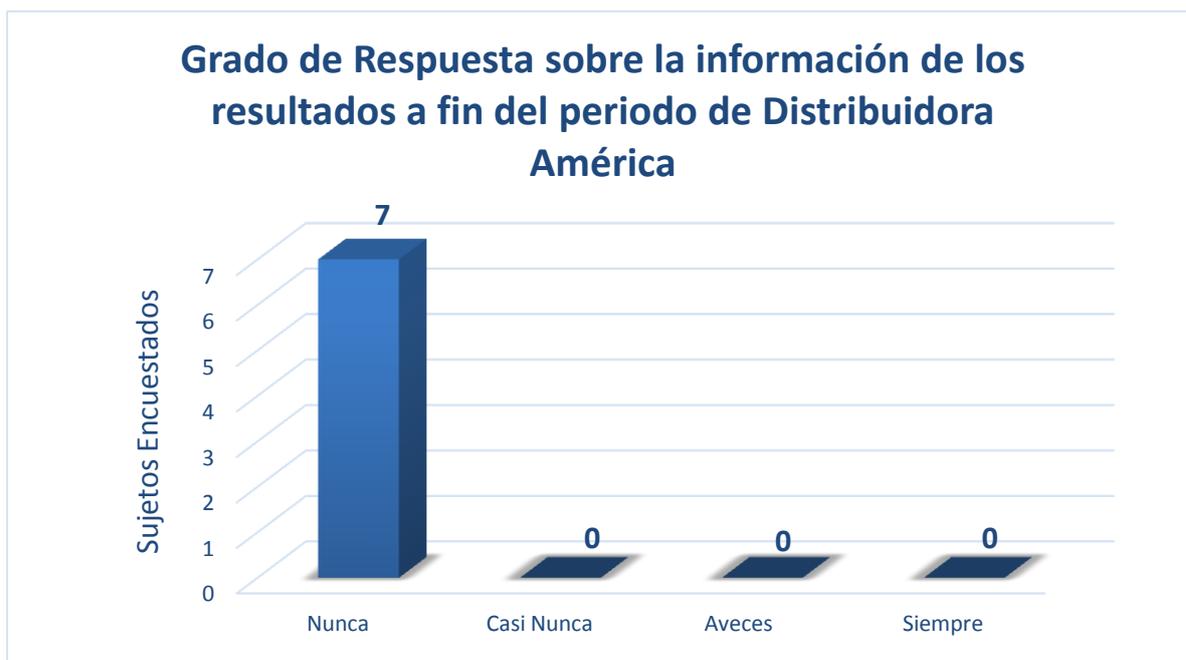
PREGUNTA 18

¿SI LOS RESULTADOS A FIN DEL PERIODO NO FUERON LOS ESPERADOS, SE INDAGAN LAS RAZONES?

ITEMS	P18
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 18



RESULTADOS DEL PERÍODO

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca averiguan una razón por el cual les has ido mal a final de un periodo.

PREGUNTA 19

¿SE REALIZAN LOS CÁLCULOS DEL VALOR NETO REALIZACIÓN A FIN DE DETERMINAR MERCADERÍAS OBSOLETAS?

ITEMS	P19
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat.%
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 19



VALOR NETO DE REALIZACION

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se han hecho realizado el cálculo de valor neto de realización a fin de determinar las mercadería obsoletas.

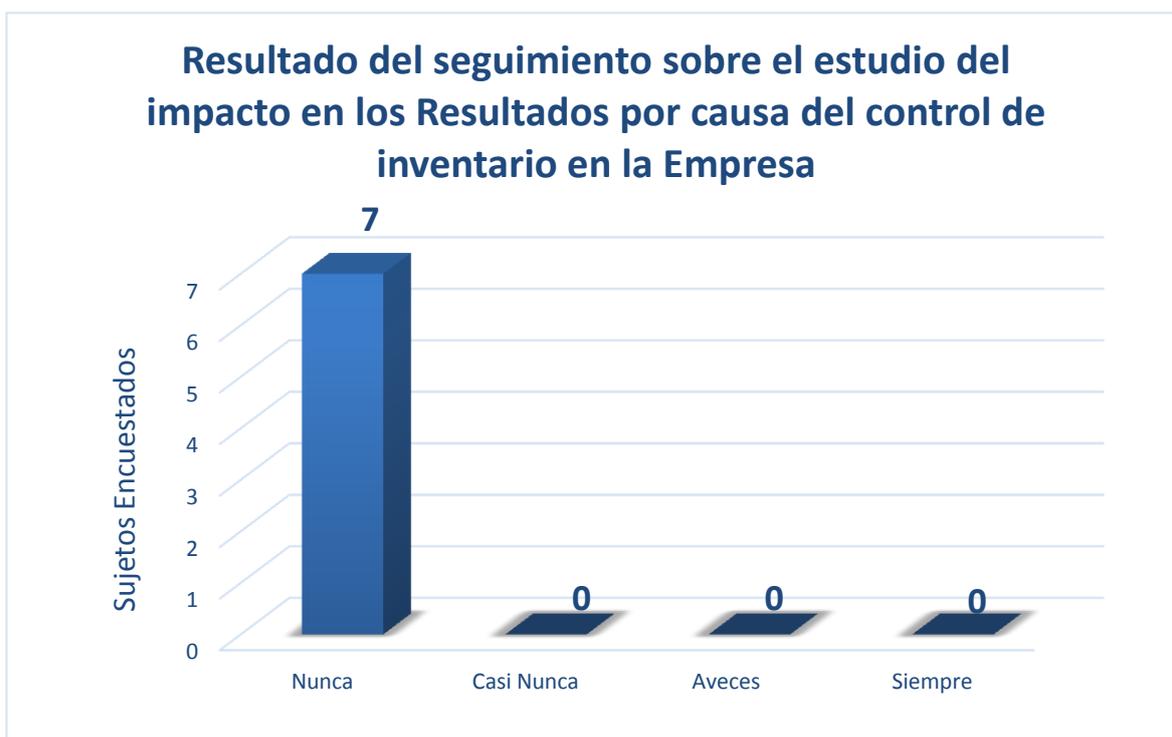
PREGUNTA 20

¿SE HACE UN SEGUIMIENTO EN CUANTO AL CONTROL DE INVENTARIO PARA MEDIR SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS ESPERADO?

ITEMS	P16
SUJETOS	VALOR
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0

Alt.	R		fr%
Alternativas	Respuestas	Frecuencia	Frec. Relat. %
Nunca	7	1.00	100.00
Casi Nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Siempre	0	0	0
Total	7	1.00	100 %

Gráfico 20



MEDICIÓN DE IMPACTO EN LOS RESULTADOS

Podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa 0, es decir que nunca se ha realizado seguimiento en cuanto al control de inventario en el almacén.

CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN

La implementación de un Sistema de Inventario de mercadería incide en los resultados de la empresa Distribuidora América S.A.C, ya que fue corroborada en nuestro resultado de la investigación demostrando que reduce costos al no comprar productos que no va a vender y que terminara por ocupar espacio en el almacén y a consecuencia de esto no podrá comprar por falta de espacio bienes que si le van a solicitar los clientes. Según se puede observar en el gráfico número 10 ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén? .Por otro lado, al tener la información necesaria de su almacén podrá maximizar sus utilidades según gráfico número 8 ¿La empresa identifico sobrantes y/o faltantes productos de las toma de inventario? , De este modo, queda demostrado que los costos se reducen y la utilidad se maximiza, pero no solo por esos motivos, también que le da un orden y patrones a la empresa con respecto a su almacén, ya que si este está ordenado le será más fácil a la entidad acelerar los procesos comerciales.

La falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías incide en los resultados de la empresa. Está hipótesis se ha verificado según el gráfico número 4 ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?, en el que se demuestra que la empresa se vuelve vulnerable, ya que podrían presentar situaciones que genere molestias para la empresa y sus trabajadores lo cual obstaculiza su ciclo operativo haciendo que se genere menos utilidad hasta llegar a perdidas. Como por ejemplo, si no se controlan los ingresos al almacén ciertos trabajadores podrían guardar bienes que no les pertenecen a ellos y venderlos por su cuenta, lo cual implica que está amarrado a más trabajadores lo cual se entiende como crimen organizado y es más peligroso que bienes faltantes.

La falta de control de inventarios de mercadería afecta a los resultados que la empresa espera al final del periodo contable: Como se puede leer en el gráfico número 3 ¿La empresa invierte en los proceso de control de inventario?, 14 ¿ Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logísticas de empresa?, 17 ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventario y como esto afecta en los resultados del periodo? y 20 ¿Se hace seguimiento en cuanto al control de inventario para medir su impacto en los resultados esperado?, la empresa sufre de falta de atención en el tema de control interno, ya que no tiene una estructura organizacional para sus almacenes y solo depende de un jefe de almacén y su criterio. Todo esto empieza a sumar junto con otros agentes ya mencionados en la presente tesis. Los resultados sufren un efecto negativo, porque no hay control sobre la información que le tiene que dar a los clientes, y venden por inercia sin tener un panorama de que es lo que sus almacenes tienen, es decir ni siquiera tienen hojas de Excel para saber cuántos productos tienen y esto afecta a los resultados.

CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES

- Durante la recopilación de informes, análisis de documentos y tesis, hemos obtenido que la EMPRESA Distribuidora América S.A.C., cuenta con deficiencia en sus existencias debido a que no cuenta con un sistema de inventario de mercadería lo cual con lleva a que la compañía este generando pérdidas, Debido a esto nosotros concluimos que al implementar un Sistema de Inventarios “BeSale Estándar” que tiene un costo de ciento cincuenta dólares mensuales, tiempo de implementación en poco tiempo alrededor de una semana y soporte técnico permanentes. Les va a ayuda a tener Control de Inventario en Tiempo Real, Boletas y Facturas Electrónicas, Reportes en Línea, Soporte Permanente, Cierre de Caja, Libros de Compra y Venta. Además como analizamos en nuestra investigación obtendremos mayor nivel de servicio al cliente, Reducción de ventas por falta de existencias, Reducir los costos de almacenaje por existencias de baja rotación y Reducción de materiales defectuoso por cantidad de productos.
- En cuanto a la falta de registros de ingresos y salida de mercadería del almacén de la empresa podemos concluir que la falta de esta es perjudicial para los objetivos de la empresa, pues como se presenta en nuestra investigación la empresa se vuelve vulnerable ya que se ve obstaculizado el ciclo operativo haciendo que se genere menos utilidades hasta llegar a la perdida, Ya que al no haber un control de las existencias ciertos trabajadores podrían guardarse bienes que no les pertenecen y venderlos por su cuenta. Mientras que si se implementará el sistema obtendremos registros en línea los cuales ayudaran a la empresa a contrastar con el inventario físico para así tener un ambiente de control seguro.
- La empresa en cuanto al control de inventario podemos concluir que no hay una estructura organizacional para sus almacenes y no hay supervisión al jefe de almacén, Llegamos a la conclusión que implementar un ambiente de control les va a permitir a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y el acciona de sus planes para su correcta gestión, Además posibilita la priorización de los objetivos, reducir riesgos clave del negocio, y de los tener mejor gestión de controles implantados, esto permitirá la toma de decisiones más segura, facilitando la asignación de los recursos.

CAPÍTULO 9. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa que implemente un sistema de control de inventario (Software) y políticas de control para evitar diferentes escenarios que afecten al ciclo operativo de la empresa, y a su vez que la empresa genere más utilidades.

La empresa debe de informar a todo el personal, administrativo y operativo, de los nuevos cambios en la organización porque de ellos dependerá el éxito de la nueva tarea. Además, se debe realizar nuevamente una adecuada distribución de sus bienes en los almacenes de manera que la empresa sepa donde tiene sus bienes y así pueda saber con exactitud cuántos bienes tiene en sus almacenes para que la información que sus clientes reciban sea oportuna y real, de este modo, no perderán clientes por incómodos momentos que estos puedan pasar en su experiencia con la empresa.

Por último la empresa debería realizar inventarios mensuales, de modo que tiene mayor control sobre los mismo, además de esto, debería contratar a una empresa de servicios de inventario para contrastar con el inventario realizado por el personal, ya que si se encuentran diferencia entre el interno y el externo se puede hacer un recuento en ese bien en específico hasta saber cuánto es lo que hay en realidad en el almacén. Asimismo la empresa debería de aplicar la NIC 2 ya que esta norma es base para el registro de las operaciones contables y el adecuado registro de los inventarios.

CAPÍTULO 10. BIBLOGRAFICAS

- Aguilar, M. (2005). *"Falta de registros: El microempresario, difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que en él han sido encomendadas: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del efectivo"*
Actividad Empresarial. (2008).
- Aguilar, M. (2005).
- Alicante, U. (s.f.). *Técnicas de Investigación Social para el Trabajo Social*. Obtenido de <https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema3/index.html>.
- Argandoña, M. A. (2012). *El Control Interno De Inventarios Y La Gestión En Las Empresas De Fabricación De Calzado En El Distrito De Santa Anita*. Santa Anita.
- Auditool. (2013). Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2973-principio-3-de-coso-iii-establece-estructura-autoridad-y-responsabilidad>
- Arana Lemus, Felipe Andrés (2015) *"Gestión de inventarios en una empresa de repuestos automotrices" universidad de chile*.
- Argandoña, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de santa Anita*. santa Anita.
- Ballou. (2004).
- Aylas Quispe, Jimena (2012) *Control interno del sistema de inventarios de productos terminados en la determinación del costo de inventarios de la empresa industrial de impresión detama s.a.c., en el distrito de cercado de lima – 2012" universidad de ciencias y humanidad*.
- Arévalo, Pimentel, torres (2004) *"Propuesta de un sistema para optimizar el nivel de almacenamiento de productos terminados en la empresa alpa de venezuela s.a."*
- Ayasta Durand, José miguel (2015) *"El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: hotel los portales de Piura, año 2015" universidad católica los ángeles de Chimbote*.
- Ballou. (2004).
- Boubeta, M. M. (2010). *Introducción A La Gestión De Stocks*.
- Bustamante, C. (2009). Definición y aplicación de los Ratios Financieros. *Informativo Caballero Bustamante*, E3.
- Carrasco PASTRIAN, Juan Alejandro (2012) *"Diseño de un sistema de apoyo a la gestión de inventarios de una empresa de agroinsumos" universidad de chile*.
- Cantor Diana Mercedes y Martha Lagos Martínez (2008). *"Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones Ltda. mercon" - Bogotá*.
- Chávez Salinas Juan José (2013) *"Propuesta de mejora en la gestión de inventarios e implementación de un sistema cpfr en una industria de panificación industrial"*
- Carlos, S. J. (05 de enero de 2009). *Capacitación Corporativa en Ventas y Soluciones Comerciales en Retail*. Obtenido de <https://latinopinion.wordpress.com/2009/01/25/proyecciones-de-ventas-peru-america-latina/>
- Carmelo Pérez, s. d. (28 de 03 de 2014). *Mecalux Esmena*.
- Contraloría, L. (2016). *La Contraloría de la República*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruptcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Cuarezma Rodríguez Yelba, J. A. (2014). Obtenido de <https://es.slideshare.net/scry01/coso-y-coso-erm>
- Deysi laguna quintana (2010). *"Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plástico". universidad peruana de ciencias aplicadas – Perú*.
- Darío Jaramillo, R. D. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de investigación*. Medellín - Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Espinoza, O. (2011). *La Administración Eficiente De Los Inventarios*. La Ensenada, 1ra Edición Madrid.
- Gaete Becerra, Héctor; Gaete Araya, Juan y Orellana flores, Luis (2002) *"Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas" universidad de chile*.

- Gean Carlo Gutiérrez Morón (2015). *“Diseño de un sistema para el control de inventarios para la distribuidora a&l”*. Universidad peruana simón bolívar - Perú.
- Guerra, Pérez, Valdiviez (2004); *“Propuesta de un modelo de control interno para el manejo de inventario de materia prima de la empresa plasseerca valencia-edo.carabobo”*
- Granda León Geanella Lissette y Roberto Erick Rodríguez Gaybor (2013) *“Diseño de un sistema de control basado en el método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de machala”*. Ecuador
- Hemeryth Charpentier, Flavia (2013) *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a&a s.a.c. de la ciudad de trujillo – 2013”* universidad privada antenor Orrego.
- Huamán atuncar, Fernando (2012) *“Diseño de sistema de gestión de almacén para la mejora del control de la información de la empresa vitivinícola bodega bailetti chincha”* universidad autónoma de ica.
- Hernández Medina Liliana , Zegarra Jumanga Nancy Janina. (marzo de 2016). *Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A la muralla E.I.R.L*, 2016. Tarapoto.
- Hernández Samperi, C. B. (2010). *Metodología de la Investigación*. En F. C. Roberto Hernández Samperi. Mexico: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Horngre, C. T. (2004). Mexico.
- Horngre, C. T. (2004). *Contabilidad. Un Enfoque Aplicado a Mexico*.
- Irigoin Cubas, Yeny consuelo (2016) *“Control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretera maconsa s.a.c de la ciudad de trujillo-año 2015”* universidad cesar Vallejo
- Kerfant. (16 de Febrero de 2015). Obtenido de <https://blog.cofike.com/el-margen-comercial-como-se-calcula-y-para-que-sirve/>
- León Guanillo Patricia Yesenica (2011) *“La importancia que tiene la planificación y la gestión del inventario en la distribuidora representaciones y servicios en general san francisco sac”*
- López Meneses Nidia Mercedes *“Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería “lozada”-ecuador 2010*
- Liliana Hernández Medina, Nancy Janina Zegarra Jumanga. (marzo de 2016). *Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A la muralla E.I.R.L*, 2016. Tarapoto.
- MBA Yosvanys R. Guerra Valverde, D. C. (2014). *SISTEMA Y MODELO DE INVENTARIO*.
- Mesones, J. (2010). *Estudio exploratorio del perfil del micro y pequeño empresario de Gamara*. Lima, PERÚ.
- Misari, m (2012) *“El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación decalzado en el distrito de Santa Anita”*
- Mindiolaza Alvarado Lorena Mercedez, Campoverde Brito Victoria (2012) *“Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén credicomercio naranjito”* universidad estatal de milagro - Bogotá.
- Parraga Condezo José Alan (2011) *“Investigación, análisis y propuestas de políticas de planeamiento y control de inventarios para el sector comercial de productos siderúrgicos”* ; Perú, en su tesis expresa lo siguiente:
- Paddy's irish pub"- ecuador 2013 *“Implementación de un sistema de control y registro de mercadería del área de bodega para el restaurante “*
- Polo, D. (2005). *Gestionar Facil*. Obtenido de <http://www.gestionar-facil.com/costo-de-ventas/Recurso Para Profesionales De La Información Y La Documentación>. (03 de 05 de 2016).
- Sánchez Moscoso, Álvaro Alejandro (2012) *“Proyecto estratégico de mejora en el control de inventario de un operador logístico integral”* universidad de chile.
- Suarez Christian Camilo, Óscar Andrés Cuéllar (2012). *“Diseño e implementación de un software de registro y control de inventarios”*. Universidad esan – Colombia.
- Sánchez Vidal, Juanita Lidia (2016) *“El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rimac glass srl. trujillo, 2016”* universidad católica los ángeles de Chimbote

SALAVARRIA, R. O. (2012). *NIIF 2012 Y PCGE*.

Salvado Lafuente Albert, 2016

Suarez Domínguez María Liliana (2014). *"implementación de un sistema de inventarios en la empresa ingepac ltda. de la ciudad de Ocaña, que le permita establecer mecanismos de control de sus materiales"* universidad francisco de Paula Santander - Ocaña México.

Terrones, L. (11 de 04 de 2013). www.peru21.pe.

Tributario, T. Ú. (2013).

Vásquez valdivia, Luis Alonso (2016) *"Análisis y propuesta del sistema de gestión de inventarios de los almacenes de repuestos y suministros de una empresa concretera, Arequipa, 2015"* universidad católica santa maría.

Ventura Álvarez, Rosa María (2016) *"Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la mype s. g. libra s.r.ltda. rubro calzado paucarpata - arequipa-perú 2015"* universidad católicas los ángeles de Chimbote.

Villegas Luis ramón (2011) *"Implementación de un sistema de inventario para lograr un mejor servicio y eficientizar la producción de la planta de tubería"* universidad autónoma de nuevo león - México.

Tributario, T. Ú. (2013).

Vicenta, P. (s.f.). *La Cuenta de Resultados o Cuenta de Pérdidas y Ganancias en Proyectos de negocio*. Obtenido de http://www.eoi.es/wiki/index.php/La_Cuenta_de_Resultados_o_Cuenta_de_P%C3%A9rdidas_y_Ganancias_en_Proyectos_de_negocio

WEB

(s.f.). Obtenido de https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema3/muestreo_probabilistico_y_no_probabilistico.html.
(<https://www.significados.com/inventario/>)

(s.f.). Obtenido de https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema3/muestreo_probabilistico_y_no_probabilistico.html
<https://www.significados.com/inventario/>, S. D. (s.f.). *Significados.com*. Recuperado el 26 de octubre de 2017, 09:47 pm.

CAPÍTULO 11. ANEXOS

Estados financieros de la compañía Distribuidora América S.A.C, del periodo diciembre 2016 y 2015

DISTRIBUIDORA AMERICA SAC
BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	Totales	Totales	%	PASIVO Y PATRIMONIO	Totales	Totales	%
	2016	2015			2016	2015	
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Caja/Bancos	17,402	12,212	42%	Sobregiros Bancarios	-		
Inversiones Financieras	-			Proveedores (Ctas x Pagar Comerciales)	99,375	91,422	9%
Cuentas por Cobrar a partes relacionadas	-			Tributos por Pagar	42,109	12,563	235%
Existencias (Merch)(Productos Terminados)	275,947	208,566	32%	Ctas. por pagar accio, directrs y gerentes	103,130	103,130	0%
Suministros Diversos	-			Obligaciones financieras	98,211	26,407	272%
Otros Activos	27,476	37,111	26%				
TOT ACTIVO CORRIENTE	320,825	257,889	24%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	342,825	233,522	47%
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Activ. Adq. En arrendamiento financiero	62,608	62,608	0%	Beneficios Sociales	-	-	-
Inmuebles Maquinaria y Equipos (neto)	80,609	80,609	0%	Ganancias Diferidas	-	-	-
(-) Depreciacion y Amort. Acumul	(81,105)	(67,579)	20%				
TOT ACTIVO NO CORRIEN	62,112	75,638	-18%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	-	-
				PATRIMONIO			
				Capital Social	25,000	25,000	0%
				Acciones de inversion	-		
				Resultados Acumulados positivos	70,006	52,104	34%
				Resultados del Periodo	(59,894)	22,901	-362%
				Reservas Legales	5,000	0	0%
				TOTAL PATRIMONIO	40,112	100,005	-60%
TOTAL ACTIVO	382,937	333,527	15%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	382,937	333,527	15%

DISTRIBUIDORA AMERICA SAC
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015
(Expresado en Nuevos Soles)

	Totales 2016	Totales 2015	%
VENTAS NETAS (ingresos Operacionales)	931,502	1,086,562	-14%
Otros Ingresos Operacionales	-	-	
(-) Descuentos, rebajas y Bonificaciones concedidas	-	-	
(+) TOTAL INGRESOS	931,502	1,086,562	-14%
(+) Inventario Inicial	208,566	322,980	-35%
(+) Compras	920,922	823,494	12%
(-) Inventario final	275,947	208,566	32%
(-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	(853,541)	(937,908)	-9%
UTILIDAD BRUTA	77,961	148,654	-48%
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	(99,859)	(89,768)	11%
(-) GASTOS DE VENTAS	(28,996)	(19,948)	45%
UTILIDAD OPERATIVA	(50,894)	38,938	-231%
(-) GASTOS FINANCIEROS	(9,000)	(16,776)	-46%
(-) OTROS EGRESOS (Gastos Diversos)	-	-	
(+) INGRESOS FINANCIEROS	-	739	-100%
Utilidad (o Perdida) Neta Antes de Impuesto a la renta	(59,894)	22,901	-362%
UTILIDAD (o perdida) NETA	(59,894)	22,901	-362%

Ratios

Ratios de liquidez:

$$\text{Liquidez General: } \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{320,825}{342,825} = 1.00$$

2016

Esto quiere decir que el activo corriente es 1.00 veces más grande que el pasivo corriente; o que por cada UM de deuda la empresa cuenta con 1.00 UM para pagarla.

1 > Buena capacidad de pago

1 = Cubre apenas los pagos

1 < Mala capacidad de pago

Prueba Ácida:

$$\text{Prueba Ácida: } \frac{\text{Activos Corriente - Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{320,825 - 275,947}{342,825} = 0.13 \quad \text{2016}$$

Este nos explica de una manera más detallada la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo, acercándose más a los activos que rápidamente se convierten en dinero.

Ratios de Gestión:

Rotación de inventarios :

2016

$$\frac{360}{\text{Inventarios}} \div \frac{\text{Ventas Netas} * 360}{\text{Inventarios}} = \text{Veces} \quad \frac{360}{(931,502 * 360)} = 4 \text{ días}$$

Esto nos indica que la mercadería sale del almacén al mercado cada 4 días, lo que implica una baja rotación de la mercadería, debido a que se queda en stock más de dos meses y genera un capital estático sin rentabilidad alguna.

Ratios de Rentabilidad:

2016

$$\text{Rentabilidad Patrimonial: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \% \quad \frac{(59,894)}{25,000} = 2.40\%$$

Esto significa que por cada Unidad Monetaria del dueño éste genera un rendimiento del 2.40% sobre el patrimonio.

Margen Neto:

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Venta Netas}} = \% \quad \frac{(59,894)}{931,502} = 6.43\%$$

Esto quiere decir que por cada UM que vendió la empresa, obtuvo una utilidad de 6.43%. Este ratio permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación durante el período de análisis, está produciendo una adecuada retribución para el empresario.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	POBLACION	METODO	La Muestra es no probabilística por Intencionalidad
¿Cómo incide la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa Distribuidora América S.A.C en el año 2016?	Determinar cómo incide en los resultados la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en la empresa Distribuidora América S.A.C.	La implementación de un Sistema de Inventario de mercadería incide en los resultados de la empresa Distribuidora América S.A.C.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Inventarios en el Almacén 	La Empresa comercial Distribuidora América S.A.C está conformada por diez trabajadores	Encuestas y Entrevistas	
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente	Muestra	Diseño	Ficha de Encuestas
¿Cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016?	Evaluar cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016.	La falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías incide en los resultados de La empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la empresa 	Está conformada por siete empleados de la empresa comercial	Aplicativo	
¿Cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016?	Determinar cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016	La falta de control de inventarios de mercadería afecta a los resultados que la empresa espera al final del periodo contable.			No experimental / Trasversal	

Entrevista: A continuación, se presenta los resultados de la entrevista efectuada a los jefes de las áreas de Almacén, Logística, Contabilidad y Producción sobre el tema: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C.”

CONTADOR: VICTOR BURGA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Qué cargos existen dentro del almacén (supervisor, encargado, personal de acomodo, etc.)?	Dentro del almacén existe un personal de acomodo después de la entrega del producto llama al supervisor para corroborar que todo esté conforme.
2	¿Cómo se lleva el inventario de los bienes que almacenan?	No hay un inventario diario.
3	¿Cuál es la logística que se realiza para ingresar y sacar bienes del almacén?	Al ingresar mercadería: la factura se entrega al supervisor después del visto bueno el personal de acomodo recibe el producto y al finalizar el supervisor firma la guía de remisión. En la salida de mercadería; luego de recibir la orden de compra el personal de despacho alista la mercadería y al finalizar el supervisor chequea su salida.
4	¿Cómo se clasifica el almacén?	No hay una calificación específica.
5	¿Cuáles son las medidas de contingencias que se tiene en caso de un desastre o una emergencia?	No contamos con medidas de contingencia
6	¿Cuáles son las reglas de entrada y salida del almacén (si se tienen que poner cascos, overoles, etc.)?	El personal de despacho tiene que tener una faja alrededor de la cintura y para la carga de mercadería lleva una gorra.
7	¿Qué Medidas preventivas utilizan en caso de accidente?	Todo el personal de despacho cuenta con un seguro de accidente de trabajo además de su seguro de salud obligatorio.
8	¿Cuál es la forma de motivar al equipo para realizar un mejor trabajo?	No hay una forma de motivación al personal
9	¿Existe un horario para la recepción de la mercadería en los almacenes de la empresa?	De Lunes a Viernes de 9:00pm a 8:00pm
10	¿Quién es el responsable de registrar la guía de salida de los almacenes de la empresa?	El supervisor
11	¿Existe un sistema de control de inventarios para el almacén de la empresa?	No

PERSONAL DE ACOMODO: Magnolia Díaz

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Qué cargos existen dentro del almacén (supervisor, encargado, personal de acomodo, etc.)?	Solo dos cargos, el de personal de acomodo y el supervisor
2	¿Cómo se lleva el inventario de los bienes que almacenan?	No existe un inventario en almacén
3	¿Cuál es la logística que se realiza para ingresar y sacar bienes del almacén?	Al ingresar mercadería: la factura se entrega al supervisor después del visto bueno el personal de acomodo recibe el producto y al finalizar el supervisor firma la guía de remisión. En la salida de mercadería; luego de recibir la orden de compra el personal de despacho alista la mercadería y al finalizar el supervisor chequea su salida.
4	¿Cómo se clasifica el almacén?	No hay una calificación específica, pero los productos de menor peso que se encuentran en caja están separados de los productos de mayor tamaño como los (sacos de azúcar , sacos de maicena, etc.).
5	¿Cuáles son las medidas de contingencias que se tiene en caso de un desastre o una emergencia?	No contamos con medidas de contingencia
6	¿Cuáles son las reglas de entrada y salida del almacén (si se tienen que poner cascos, overoles, etc.)?	La empresa que trae la mercadería solicitada, su personal debe de tener una faja alrededor de la cintura y para la carga de mercadería lleva una gorra.
7	¿Qué Medidas preventivas utilizan en caso de accidente?	No hay un procedimiento en caso de accidente.
8	¿Cuál es la forma de motivar al equipo para realizar un mejor trabajo?	No hay una forma de motivación
9	¿Existe un horario para la recepción de la mercadería en los almacenes de la empresa?	De Lunes a Viernes de 9:00pm a 8:00pm
10	¿Quién es el responsable de registrar la guía de salida de los almacenes de la empresa?	El encargado de despacho
11	¿Existe un sistema de control de inventarios para el almacén de la empresa?	No; no existe un sistema de control de inventarios.

VALIDACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA DE CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCUESTADOS											
Objetivo General:											
Determinar cómo incide en los resultados la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en la empresa Distribuidora América S.A.C.											
P = pertinente NP = No pertinente A = adecuada I = Inadecuada											
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Ítems	Pertinencia Con El Objetivo		Pertinencia Con La Variable		Pertinencia Con La Dimensión		Redacción	
				P	NP	P	NP	P	NP	A	I
OE2: Evaluar cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016.	SISTEMA DE INVENTARIO EN EL ALMACÉN	-Seguridad	1.- ¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con el inventario interno?	X		X		X		X	
			2.- ¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X		X		X		X	
			3.- ¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X		X		X		X	
			4.- ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?	X		X		X		X	
			5.- ¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X		X		X		X	
OE3: Determinar cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016		Planificación estratégica	5.- ¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de pedidos de mercadería de almacén?	X		X		X		X	
			6.- ¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercadería?	X		X		X		X	
Sistema perpetuo		7.- ¿La empresa identificó sobrantes y faltantes producto de la toma de inventario?	X		X		X		X		
		8.- ¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X		X		X		X		
Diagrama de procesos		10.- ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de la mercadería custodiada en almacén?	X		X		X		X		

3.

ANÁLISIS DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DIMENSIONES= Características principales de una variable
 INDICADORES= Aspectos principales de una dimensión

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: SISTEMA DE INVENTARIO EN EL ALMACÉN	-Seguridad	-Control de área	1.- ¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con el inventario interno?
			2.- ¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?
			3.- ¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?
			4.- ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?
	Planificación estratégica	-Desarrollo de planes -Cumplimiento de objetivos	5.- ¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de pedidos de mercadería de almacén?
			6.- ¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercadería?
	Sistema perpetuo	-Control continuo de cada artículo	7.- ¿La empresa identificó sobrantes y faltantes producto de la toma de inventario?
			8.- ¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?
	Seguridad	Control de área	9.- ¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?
	Diagrama de procesos	-Flujo de proceso de gestión del inventario	10.- ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de la mercadería custodiada en almacén?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	-Margen Comercial	11.- ¿Se hacen gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?
		-Ventas proyectadas	12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?
		- Encuesta a clientes	13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados a fin del periodo?
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?
		15.- ¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cliente?	
	Costo de Venta	-Variación de Inventario	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de mercadería vendida?
	Estados financieros	Nota explicativas	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados.
	Estado de Resultados	-Ventas proyectadas	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se averigua la razón?
		-Costo de ventas	19.- ¿Se realizan cálculos del valor neto realización a fin de determinar mercaderías obsoletas?
		- Ratios	20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperado?

73.

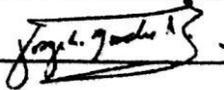
TITULO DE TESIS	"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C"
AUTOR	Lavado Vásquez Abigail Sánchez Rocha Stefanny
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	Matriz de operacionalización de variables
FECHA DE REVISIÓN	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	
OBSERVACIONES A REDACCIÓN	
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	Morales Santiváñez, Jorge Luis
PROFESION DEL EXPERTO	CONTADOR PÚBLICO
CARGO DEL EXPERTO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
FIRMA DEL EXPERTO	

TABLA DE CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCUESTADOS

Objetivo General:

Determinar cómo incide en los resultados la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en la empresa Distribuidora América S.A.C.

P = pertinente NP = No pertinente A = adecuada I = inadecuada

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Ítems	Pertinencia Con El Objetivo		Pertinencia Con La Variable		Pertinencia Con La Dimensión		Redacción	
				P	NP	P	NP	P	NP	A	I
OE2: Evaluar cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016.	RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	11.- ¿Se hacen gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X		X		X		X	
			12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X		X		X		X	
			13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados a fin del periodo?	X		X		X		X	
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?	X		X		X		X	
			15.- ¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cliente?	X		X		X		X	
		Costo de Venta	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de mercadería vendida?	X		X		X		X	
OE3: Determinar cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016		Estados financieros	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados.	X		X		X		X	
		Estado de Resultados	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se averigua la razón?	X		X		X		X	
			19.- ¿Se realizan cálculos del valor neto realización a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X		X		X		X	
			20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperado?	X		X		X		X	

IZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSIONES= Características principales de una variable

INDICADORES= Aspectos principales de una dimensión

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: SISTEMA DE INVENTARIO EN EL ALMACÉN	-Seguridad	-Control de área	1.- ¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con el inventario interno?
			2.- ¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?
			3.- ¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?
			4.- ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?
	Planificación estratégica	-Desarrollo de planes	5.- ¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de pedidos de mercadería de almacén?
		-Cumplimiento de objetivos	6.- ¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercadería?
	Sistema perpetuo	-Control continuo de cada artículo	7.- ¿La empresa identificó sobrantes y faltantes producto de la toma de inventario?
			8.- ¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?
	Seguridad	Control de área	9.- ¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?
	Diagrama de procesos	-Flujo de proceso de gestión del inventario	10.- ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de la mercadería custodiada en almacén?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	-Margen Comercial	11.- ¿Se hacen aplicaciones gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?
		-Ventas proyectadas	12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?
		- Encuesta a clientes	13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de los clientes con la logística de la empresa?
			15.- ¿Se ha realizado encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?
	Costo de Venta	-Variación de Inventario	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?
	Estados financieros	Nota explicativas	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?
	Estado de Resultados	-Ventas proyectadas	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indaga las razones?
		-Costo de ventas	19.- ¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?
		- Ratios	20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?

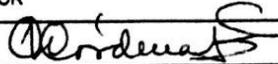
TITULO DE TESIS	"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C"
AUTOR	Lavado Vásquez Abigail Sánchez Rocha Stefanny
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	Matriz de operacionalización de variables
FECHA DE REVISIÓN	19/12/2017
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	CONFORME
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	CONFORME
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	CONFORME
OBSERVACIONES A REDACCIÓN	CONFORME
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	CARDENAS ESCAJADILLO CARMEN RICARDINA
PROFESION DEL EXPERTO	CONTADOR PÚBLICO
CARGO DEL EXPERTO	ASESOR
FIRMA DEL EXPERTO	

TABLA DE CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCUESTADOS

Objetivo General:

Determinar cómo incide en los resultados la implementación de un sistema de inventarios de mercadería en la empresa Distribuidora América S.A.C.

P = pertinente NP = No pertinente A = adecuada I = Inadecuada

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Ítems	Pertinencia Con El Objetivo		Pertinencia Con La Variable		Pertinencia Con La Dimensión		Redacción	
				P	NP	P	NP	P	NP	A	I
OE2: Evaluar cómo incide la falta de registros detallados en el ingreso y salida de mercaderías en los resultados de DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016.	RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	11.- ¿Se hacen gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X		X		X		X	
			12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X		X		X		X	
			13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados a fin del periodo?	X		X		X		X	
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?	X		X		X		X	
			15.- ¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cliente?	X		X		X		X	
		Costo de Venta	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de mercadería vendida?	X		X		X		X	
OE3: Determinar cómo afecta la falta de control de inventarios de mercadería en los resultados de la empresa DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C año 2016		Estados financieros	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados.	X		X		X		X	
		Estado de Resultados	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se averigua la razón?	X		X		X		X	
			19.- ¿Se realizan cálculos del valor neto realización a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X		X		X		X	
			20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperado?	X		X		X		X	

PERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSIONES= Características principales de una variable

INDICADORES= Aspectos principales de una dimensión

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: SISTEMA DE INVENTARIO EN EL ALMACÉN	-Seguridad	-Control de área	1.- ¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?
			2.- ¿Se realizan inventarios periódicos en el almacén?
			3.- ¿La empresa invierte en los procesos de control de inventarios?
			4.- ¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén debido a la falta de control?
	Planificación estratégica	-Desarrollo de planes y programas	5.- ¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?
		-Cumplimiento de objetivos	6.- ¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?.
	Sistema perpetuo	-Control continuo de cada artículo	7.- ¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?
			8.- ¿El jefe de almacén realiza un seguimiento de los inventarios?
	Seguridad	Control de área	9.- ¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventarios?
	Diagrama de procesos	-Flujo de proceso de gestión del inventario	10.- ¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en almacén?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: RESULTADOS DE LA EMPRESA	Ventas	-Margen Comercial	11.- ¿Se hacen gráficos para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?
		-Ventas proyectadas	12.- ¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?
		- Encuesta a clientes	13.- ¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados a fin del periodo?
			14.- ¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?
			15.- ¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cliente?
	Costo de Venta	-Variación de Inventario	16.- ¿Se realiza correctamente el método de valuación de mercadería vendida?
	Estados financieros	Nota explicativas	17.- ¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados.
	Estado de Resultados	-Ventas proyectadas	18.- ¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se averigua la razón?
		-Costo de ventas	19.- ¿Se realizan cálculos del valor neto realización a fin de determinar mercaderías obsoletas?
		- Ratios	20.- ¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperado?

TITULO DE TESIS	"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO DE MERCADERÍA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL AÑO 2016 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AMÉRICA S.A.C"
AUTOR	Lavado Vásquez Abigail Sánchez Rocha Stefanny
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	Matriz de operacionalización de variables
FECHA DE REVISIÓN	19.12.2017
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	
OBSERVACIONES A REDACCIÓN	Se han realizado algunas modificaciones de redacción en el documento adjunto, la misma que puede ser contrastada con el documento original
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	LOPEZ PEREZ VICTOR NICOLAS
PROFESION DEL EXPERTO	CONTADOR PUBLICO
CARGO DEL EXPERTO	AUDITOR INDEPENDIENTE
FIRMA DEL EXPERTO	

ENCUESTAS

Cuestionario – Pre Cuestionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X	/		
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?		X		
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuanto a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?	X			
P14	¿Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?			X	
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Questionario – Pre Questionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?		X		
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?	X			
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuanto a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?	X			
P14	¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?		X		
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Questionario – Pre Questionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X			
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?			X	
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y /o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada período?	X			
P14	¿Se Ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?		X		
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del período?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del período no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Cuestionario – Pre Cuestionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X			
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?			X	
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuanto a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada período?	X			
P14	¿Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?		X		
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del período?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del período no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Cuestionario -- Pre Cuestionario -- Preguntas Cerradas -- Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X			
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?			X	
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuando a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?	X			
P14	¿Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?		X		
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Cuestionario – Pre Cuestionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X			
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?			X	
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuanto a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?	X			
P14	¿Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?		X		
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			

Cuestionario – Pre Cuestionario – Preguntas Cerradas – Distribuidora América S.A.C

N°	DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
P1	¿Se contratan servicios de inventario externo para contrastar con los saldos físicos del inventario interno?	X			
P2	¿Se hacen inventarios periódicos en el almacén?	X			
P3	¿La empresa invierte en procesos de control de inventario?	X			
P4	¿Se ha sabido de fraudes, robos o daños físicos en el área de almacén por falta de control?			X	
P5	¿En los almacenes de la Empresa, usan algún sistema de control de inventario?	X			
P6	¿Se supervisa al Jefe de Almacén, los plazos de entrega de los pedidos de mercaderías?	X			
P7	¿La gerencia, en los últimos 5 años, ha propuesto usar algún sistema de control de inventario de mercaderías?	X			
P8	¿La empresa identificó sobrantes y/o faltantes producto de la toma de inventarios?	X			
P9	¿El jefe de almacén realiza seguimiento de los inventarios?	X			
P10	¿Se realiza una adecuada planificación en cuanto a la distribución y organización de las mercaderías custodiadas en el almacén?	X			
P11	¿Se hacen aplicaciones gráficas para controlar el crecimiento de la empresa mes a mes?	X			
P12	¿Se utilizan herramientas adecuadas para hacer proyecciones de ventas para satisfacer las demandas?	X			
P13	¿Se mide la satisfacción del cliente con respecto a su logística y se relaciona con los resultados al final de cada periodo?	X			
P14	¿Se ha sabido de quejas por parte de clientes con la logística de la empresa?			X	
P15	¿Se ha hecho encuestas a clientes recurrentes para medir la satisfacción de cada cliente?	X			
P16	¿Se realiza correctamente el método de valuación de la mercadería vendida?	X			
P17	¿La empresa revela notas en los estados financieros en cuanto al control de inventarios y como esto afecta en los resultados del periodo?	X			
P18	¿Si los resultados a fin del periodo no fueron los esperados, se indagan las razones?	X			
P19	¿Se realizan los cálculos del valor neto de realización, a fin de determinar mercaderías obsoletas?	X			
P20	¿Se hace un seguimiento en cuanto a control de inventario para medir su impacto en los resultados esperados?	X			