



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE
LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS
TECNOLÓGICOS EN EL CERCADO DE LIMA**

**PRESENTADA POR
JUDITH TORRES CRUZADO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
FINANCIERAS Y CONTABLES**

LIMA – PERÚ

2017



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS
TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y
CONTABLES**

PRESENTADO POR

JUDITH TORRES CRUZADO

LIMA – PERÚ

2017

**“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS
TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

PRESIDENTE DEL JURADO:

SECRETARIO:

MIEMBROS DEL JURADO

DEDICATORIA

A mis padres Lorenzo y Lucila, porque creyeron en mí, me sacaron adelante dándome ejemplos dignos de superación, me inculcaron valores y me apoyaron siempre en cada paso de mi vida, los amo con todo y mi corazón y este trabajo es para ellos.

A mí amada hija Micaela que sin saberlo es la fuente de mi fortaleza y templanza y a mi esposo Wilmer por su apoyo y confianza en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis destacados profesores que con sus enseñanzas han hecho de mí una mejor persona y profesional. A mis padres por el esfuerzo de brindarme una buena educación y finalmente a mi Amado esposo y a mi pequeña hija quienes son mi fuente de inspiración.

INDICE

Portada	i
Título	ii
Asesor y Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRAC	x
INTRODUCCIÓN	xi
	Nº de Pág.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	2
1.2.1 Problema Principal	2
1.2.2 Problemas Secundarios	2
1.3 Objetivos de la Investigación	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación de la Investigación	4
1.5 Limitaciones de la investigación	5
1.6 Viabilidad de la investigación	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes	6
2.2 Base teórica	15
2.3 Base legal	18
2.4 Conceptualización de variables	20
2.4.1 Variable Independiente: El Control interno	20
2.4.2 Variable dependiente: Gestión de inventarios	25
2.5 Definición De Términos Técnicos	30

2.6	Formulación De La Hipótesis	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		35
3.1.1	Tipo de investigación	35
3.1.2	Estrategias y procedimientos de contrastación de hipótesis	35
3.2	Población y muestra	35
3.2.2	Muestra	36
3.2.3	Distribución de la muestra	37
3.3	Operacionalización de variables	38
3.3.1	Variable independiente	38
3.3.2	Variable dependiente	39
3.4	Técnicas de recolección de datos	40
3.4.1	Descripción de los instrumentos	40
3.4.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	40
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información	40
3.6	Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		42
4.1	Resultados de la entrevista	42
4.2	Resultados de la Encuesta	47
4.3	Contrastación de la Hipótesis	62
CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACION		69
5.1	Discusión	69
5.2	Conclusiones	71
5.3	Recomendaciones	72
FUENTES DE INFORMACIÓN		73
ANEXOS		

RESUMEN

La investigación titulada **“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”** tiene por objetivo que las empresas posean un adecuado control interno como una herramienta de gestión que puede favorecer la mejora de los procesos y las operaciones internas de la entidad, a partir del establecimiento de controles puntuales en los aspectos más críticos de la gestión pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Se encontró distintos trabajos de investigación en universidades peruanas y extranjeras, que abordaron el mismo problema, con matices distintos, lo que le da mayor valor al presente trabajo. Igualmente se encontró sustento en teorías sobre las variables independientes y dependientes.

El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

ABSTRACT

The research titled "THE INTERNAL CONTROL IN INVENTORY MANAGEMENT OF THE TRADING COMPANY PRODUCTS TECHNOLOGY IN FENCING LIMA" aims firms have adequate internal control as a management tool that can promote the improvement of processes and the internal operations of the organization, from the establishment of occasional checks at the most critical aspects of management because thanks to this risk and fraud are avoided, protected and cared assets and business interests, and also achieved evaluate the efficiency of it in their organization.

Small and medium enterprises do not have adequate internal control because most of them are family businesses, in most cases, lack of formality, proper organization and lack of standard operating procedures and policies which are known to all members of the company.

various research was found in Peruvian and foreign universities, which addressed the same problem, with different nuances, which gives added value to this work. Also a support theory about the independent and dependent variables was found.

Internal control should be used by all companies regardless of their size, structure and nature of its operations, and designed in such a way that allows provide reasonable assurance regarding: The effectiveness and efficiency of operations, reliability of financial reporting, and compliance with laws and regulations.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada **“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”** tiene por objetivo principal demostrar que con la implementación de un adecuado control interno en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios, ya que el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Una característica importante en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima es la falta de formalidad y organización, carencia de manuales, de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos.

Como se observa, el control interno es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Las empresas de tipo comercial tienen como principal objetivo obtener ganancias. Si suponemos un volumen constante en las ventas; una empresa de este tipo solo cuenta con tres opciones si desea incrementar estas ganancias: aumentar los precios de sus productos, disminuir sus costos, o bien una combinación de ambas. Debido a que el aumento de los precios de sus productos no resulta una opción práctica ya que desembocaría en una pérdida de clientes debido a la amplia competitividad que existe hoy en día; por lo tanto se explorará la importancia de una eficiente gestión de inventarios como una alternativa para disminuir los costos relacionados con el inventario de una empresa.

Pero encontramos problemas relacionados con inventarios, como inventarios físicos que no coinciden con los reportes, inventarios dañados o caducados, o excesos de inventarios, ocurren en todo tipo de empresas, desde los restaurantes pequeños hasta los almacenes de clase mundial. Sin embargo, este tipo de problemas pueden llegar representar importantes pérdidas monetarias para las empresas y encienden la alarma de que algo está fallando.

Identificar la raíz de estos problemas es parte del proceso de mejora. Cada empresa es un mundo, con un ecosistema diferente de factores y carencias particulares interactuando entre sí. Una de las principales causas de este problema es que las empresas desconocen realmente la demanda de sus productos, los registros no concuerdan con el conteo físico.

En el caso de las empresas comercializadoras del sector tecnológico en el mercado de Lima, los controles internos presentan un desafío para estas empresas ya que son más propensas a que se produzcan robos al no haber un adecuado control los propios empleados pueden incidir en el robo, ocasionando aumento de costos. Desafortunadamente es usual que sean los mismos empleados (o aún los clientes) quienes lleven a cabo el robo hormiga, otro factor que lleva al aumento de costos por falta de control del inventario.

Falta de registros: La gran mayoría de microempresarios difícilmente encuentran tiempo para llevar a cabo todas las funciones que en el recaen; Los empresarios dedican más su tiempo en cuestiones operativas que en labores de orden estratégicos.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, determinaremos qué aspectos influyen en los deficientes controles internos en empresas comercializadoras de productos tecnológicos.

Ante lo ya mencionado se plantean las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?

1.3.2 Problemas Secundarios

- a) ¿Cómo el planteamiento del control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?
- b) ¿En qué medida el control interno influye en la gestión de inventarios

para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima ejerzan sus actividades adecuadamente?

c) ¿De qué manera la evaluación de los controles internos influye en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?

d) ¿De qué manera los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima pueden capacitarse para ejercer sus procesos internos de manera correcta?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.3 Objetivo General

Determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

1.3.4 Objetivos Específicos

Determinar el planteamiento del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Determinar como el planteamiento del control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Determinar en qué medida el control interno influye en la gestión de inventarios para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima ejerzan sus actividades adecuadamente.

Determinar de qué manera la evaluación de los controles internos influye en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Determinar de qué manera los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima pueden capacitarse para ejercer sus procesos internos de manera correcta.

1.4 Justificación e importancia de la Investigación

La base de toda empresa es el control de los productos que entran y salen; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica de la empresa. El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger todo sus inventarios.

Las microempresas tienen la necesidad de subsistir en esta sociedad tan competitiva, ya que a través de estas el país tiene ingresos considerables económicamente hablando, por lo que se deben reducir los riesgos de pérdida en todos los aspectos. Por este motivo se debe implementar un sistema de control de inventarios para reducir la pérdida de recursos tanto económicos como humanos consiguiendo con esto obtener un mejor funcionamiento dentro de la organización.

Ante tal situación, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la

observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Una vez terminada la investigación, será un aporte para los empresarios, microempresarios del sector tecnológico de empresas comercializadoras, por un lado, generará beneficios al cliente y a la empresa, y por otra parte, este proyecto abrirá nuevos caminos para empresas que presenten situaciones similares, sirviendo como marco referencial a éstas. Ahora bien, dada la importancia de un manejo eficiente del inventario, ello permitirá que la empresa agilice sus procesos y mejore la administración actual de datos, así como también, la distribución correcta de los inventarios, ya que el control interno ayuda al buen funcionamiento de la empresa y a elevar el servicio que se presta a los clientes, además que se va a obtener información necesaria para lograr un equilibrio en la organización y evitar situaciones que generen contingencias económicas para la misma.

1.5 Limitaciones de la investigación

En el desarrollo del presente estudio de investigación no se ha confrontado con limitaciones significativas, lo cual permitió cumplir con los objetivos planteados.

1.6 Viabilidad de la investigación

Para realizar la presente investigación se ha contado con los recursos económicos necesarios, el acceso a la información a través libros, revistas, tesis, proyecto de investigación, uso de la tecnología, todo ello de fuentes confiables y el tiempo necesario para llevar a efecto su desarrollo. Por lo cual se considera viable.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Al realizar una extensa investigaciones en las bibliotecas y organismos especializados, revistas, periódicos y tesis de investigación que tengan o guarden estrecha relación con el título de investigación **“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”** se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente trabajo , en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

Según **Br. Murillo Ruiz, Pablo José Br. Palacios Risco, Teresita Eliana (2013)** en su tesis **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA BOTICA FARMA CARTAVIO EN EL PERIODO 2013”** Para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego. Puntualiza que en la actualidad existen empresas que forman parte de cadenas importantes en el sector farmacéutico que buscan posicionarse en el mercado, donde los factores de éxito no siempre son los mismos, así mismo hoy en día cuentan con un sistema óptimo y eficiente que permite el desarrollo favorable en estas cadenas.

Así mismo, existen boticas que no se encuentran dentro de esas cadenas ya mencionadas, por lo tanto no tienen un buen sistema de control interno y no existe una organización adecuada para establecer un plan estratégico de gestión operativa y financiera. Por lo expuesto nos enfocamos en la investigación a realizar en la Botica Farma Cartavio, ubicada en la ciudad de Cartavio jr Atahualpa n°34 barrio los incas (plazuela 24 de junio- Cartavio) la libertad – Ascope-Stgo de Cao, dedicada a la venta de productos farmacéuticos y de tocador. La empresa

cuenta con 6 trabajadores distribuidos en diferentes áreas: Gerencia General, Ventas, Caja, Administración, Almacén y Compras.

En la Botica Farma Cartavio se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero. De tal manera que en el área de ventas logramos observar un mal manejo de las funciones del personal lo cual no cuentan con un control adecuado en ventas, también no están funcionando correctamente los controles internos, así mismo observamos que las ventas lo registran manualmente en un cuaderno; además existe un bajo nivel de ventas, déficit en los ingresos, y no hay un buen control en el stock.

En ese sentido el presente trabajo se encuentra orientado hacia el diseño de un sistema de control interno en el área de ventas que permitirá optimizar la información confiable y operativa para la empresa.

Existen empresas que padecen de deficiencias en el sistema de control interno, originando un sinnúmero de errores en sus acciones diarias, siendo esta la razón para tomar decisiones adecuadas y oportunas dentro de la política interna de la empresa; lo que conlleva un mal funcionamiento de la empresa.

Por lo cual tendremos que demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para la optimización del proceso de ventas. En la Botica Farma Cartavio se observó deficiencia en la atención al cliente por lo cual no se realiza un mejor funcionamiento en el área de ventas. Así mismo no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.

La investigación realizada en la Botica Farma Cartavio aplicamos diferentes métodos e instrumentos como la guía de entrevista, cuestionarios, análisis documentales, observación; con el fin de obtener información precisa para nuestra investigación. Como resultados se obtuvo un análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar un mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente. Se evaluó el Sistema de Control Interno, el mismo que conllevará a que los procesos de ventas sean más eficientes y óptimos en la Botica Farma Cartavio.

Br. Hemeryth Charpentier, Flavia y Br. Sánchez Gutiérrez, Jesica Margarita (2013), en su tesis *"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2013"*. Para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración. Puntualiza que la empresa Constructora A&A S.A.C., se dedica a la construcción de edificios completos, cuenta con un inventario de materiales, suministros, herramientas, y equipos que son indispensables para la ejecución de sus proyectos de manera eficiente.

Mediante estudio previo realizado en la empresa, ésta carece de controles internos en cuanto al manejo de los inventarios que le permitan lograr una mayor eficiencia de control en la ejecución de sus labores, de manera tal 13 que la pérdida de algunos materiales herramientas y equipos que son entregados a los trabajadores para la ejecución de sus funciones no son devueltos a la empresa a la fecha del término o finiquito del contrato, no hay un manejo adecuado de los almacenes así mismo están desorganizados, hay exceso de sobrantes, faltantes y materiales deteriorados por las malas condiciones de almacenamiento.

Los almaceneros no reportan en el sistema los consumos y transferencias de materiales en la fecha indicada, originando un atraso en la contabilidad, por falta de supervisión constante, ocasionando el incremento del presupuesto de obra. La

empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de sistema de control interno bien definido, que le garantice el adecuado uso y manejo del inventario en el almacenen así como de las áreas relacionadas con éste, tales como: compras, contabilidad, etc.

En resumen, se hace necesario que en la empresa Constructora A&A S.A.C., se diseñe y aplique un conjunto de medidas organizativas y operativas, con el fin de establecer un sistema de control interno operativo, que permita una adecuada protección de los inventarios y una verificación confiable de sus registros contables, logrando la eficiencia de las 14 operaciones, relacionadas con la administración de los almacenes. Por otra parte, el sistema de control interno operativo se convertirá en un elemento de apoyo a la empresa para lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas del mismo ramo y de esta manera crecer dentro del exigente mercado de la construcción en la ciudad de Trujillo.

Br. Juan Carlos Guevara Daga y Br. Raquel Yanina Quiroz Huamani (2014), en su tesis *“APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014”*. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. Detalla que la empresa “RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC”, la cual viene funcionando 8 años, teniendo por actividad principal la construcción (condominios, departamentos, edificios, construcción de obras de ingeniería y obras públicas).

No cuenta con un Control Interno previo (Es aquel que se efectúa antes que se produzca las operaciones al momento que inicia la obra) mayormente se basa en los costos históricos.

En la actualidad el Control Interno que están llevando es mediante la aplicación de hojas de cálculos donde se elaboran las órdenes de pedido y de compras detallando las entradas y salidas de materiales de construcción.

Referente a la gestión de compras, muchas veces improvisan materiales de construcción que solicitan en última instancia ocasionando pedidos en exceso, no existe una planificación en el área de logística.

Los controles internos son fundamentales para lograr, entre otros propósitos un registro exacto de las transacciones y lo consiguiente para la preparación de los reportes financiero confiable. Muchas actividades de la construcción involucran diariamente un alto volumen de transacciones y numerosas operaciones. Sin controles internos adecuados no aseguran un control apropiado para la información financiera y por lo tanto no se puede tomar decisiones acertadas.

En esta perspectiva la logística posibilita asegurar razonablemente el ingreso y salida de materiales y la relación entre los proveedores, evitándose los retrasos en el tiempo de entrega, generando así un incremento en los beneficios económicos.

En resumen, se hace necesario que en la empresa constructora RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC, se diseñe un conjunto de medidas organizativas, con el fin de establecer un sistema de control interno eficiente.

Según **Patricia Yesenia León Guanilo (2011)**, en su tesis *“La Importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC”*. Para obtener el título de Contador. Detalla que las empresas buscan generar ganancias, gestionar sus procesos de manera eficiente y eficaz, y para eso necesitan una buena planificación y gestión de inventarios. Es por ello que la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC no son ajenos a ello.

El inventario en esta empresa, es un activo importante en la empresa, que al controlarse con eficiencia, se convierte en un factor productivo. Una administración eficaz y eficiente de los inventarios, es esencial para el éxito de las organizaciones, dados los valores que el inventario representa y su impacto en la operación diaria. La correcta gestión de inventarios, se trata de “Un proceso de toma de decisiones, cuyo objetivo es, lograr la satisfacción del cliente al menor costo posible o a un costo económicamente razonable para la organización

En resumen de los resultados obtenidos se llegó que en el área de almacén de la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC, existe deficiencias en el manejo de las existencias por lo se puede determinar que no cuenta con un planificación de Inventarios, lo cual afecta a la rentabilidad de la empresa.

Este tipo de distribuidoras se caracterizan por tener que operar con una gran cantidad de productos, lo cual hace indispensable el poder contar con procesos adecuados que le permita tomar las decisiones correctas, de manera que traiga beneficios y así reducir costos.

Según **Bach ZARPAN ALEGRIA DIANA JANETH (2012)**, en su tesis *“EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA – CHICLAYO”*. Detalla que se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Y como objetivos específicos: Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, corroborar la adecuada gestión de Riesgos en los procesos de abastecimiento, verificar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente, obtener evidencia suficiente y competente para respaldar las recomendaciones propuestas, recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno en el área de abastecimiento.

El trabajo científico fue respaldado por los aportes de las teorías, Teoría clásica de la organización según Max Weber, Teoría de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor, Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing.

Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo.

La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas. Tanto como el sector público y privado, son la clave para el desarrollo del país, y para ello debemos tener conocimiento sobre, aplicación de sus políticas y el cumplimiento de normas éticas.

En resumen dentro de la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano.

Asimismo corroboramos que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo También se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente.

Según **Diana Paola Villamil Torres (2015)** en su tesis “LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS PARA EL SECTOR DROGUISTA DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA – NIAS.” Bogotá - Colombia. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. Detalla que la presente investigación tuvo como objetivo general la implementación de un sistema de control de inventarios en el sector droguista que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas en sus inventarios, sabiendo que este tipo de empresas se dedican a la compra y venta de medicamentos con la finalidad de obtener lucro por dichas operaciones.

Uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, y proporcionar nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo y pérdida del inventario al mismo tiempo de optimiza recursos.

El inventario de las empresas constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en el mismo, por lo tanto, si existen pérdidas en la mercancía significativas por cualquier circunstancia la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos. Se realizara el diseño del sistema de control interno de inventarios de medicamentos con el objetivo de minimizar las debilidades, presentar oportunamente información para la formulación de los estados financieros que sean útiles para la toma de decisiones optimizar y garantizar el adecuado manejo de los inventarios, basado principalmente en el fortalecimiento de políticas y procedimientos administrativos y controles internos contables.

El control interno en los inventarios es una herramienta que contribuye sustancialmente al objetivo mencionado un aspecto muchas veces descuidado en la gestión diaria de las droguerías, el inventario de los productos resulta ser una

actividad esencial en el desarrollo de las operaciones teniendo un adecuado almacenamiento, control de existencias físicas, anotaciones de entrada y salidas, conciliaciones con registros, conteos físicos, control en las fechas de vencimiento entre otros procedimientos por esta razón las farmacias deben crear un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los inventarios ya que el manejo eficiente y eficaz del inventario trae beneficios como son: venta de productos en condiciones óptimas, control de costos, estandarización de la calidad, mayores utilidades, etc.

Según **Eduardo Arturo Pérez Salazar (2010)** en su tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE MAQUINARIA, REPUESTOS Y MATERIA PRIMA PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA” Para obtener el Título Profesional Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado-Guatemala. Puntualiza que la investigación tiene como propósito de acuerdo a la problematización planteada en la unidad de análisis, determinar las causas por las cuales no existe control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia en la actualidad.

Uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, esto ha hecho que los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría proporcionen nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo o malversación del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos; materiales, financieros y humanos.

El inventario de la empresa constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en el mismo, por lo tanto, si el costo del mantenimiento de los inventarios es elevado o si existen pérdidas de

mercadería significativas por cualquier circunstancia la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos. Se realizará el diseño del sistema de control interno, del área de inventarios de maquinaria, repuestos y materia prima con el objetivo de minimizar las debilidades, presentar oportunamente información para la formulación de los estados financieros que sean útiles para la toma de decisiones optimizar y garantizar el adecuado manejo del inventario, basado principalmente en el fortalecimiento de políticas y procedimientos administrativos y controles internos contables.

Se recomienda que las empresas comerciales que se dedican a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima; para aumentar la eficiencia en los controles contables, establezca un sistema de control interno, diseñado por un Contador Público y Auditor, porque debido a que este profesional es experto en materia contable y fiscal, los beneficios que recibirá la entidad serán entre otros, el de aprovechar incentivos fiscales que le favorezcan, la documentación contable sobre traslados, ubicación, identificación y bajas de inventario serán mejor controladas, la revisión, registro y entrega de información o resultados sobre los inventarios, serán más oportunos.

En consecuencia una empresa que contrate a un Contador Público y Auditor, para el diseño e implementación de un sistema de control interno para el rubro de inventarios, recibirá los beneficios de mejor control administrativo, un mejor control contable, un adecuado registro y control de sus operaciones y utilizar los resultados como herramienta para medir la liquidez de la entidad.

2.2 BASE TEÓRICA

Para obtener criterios y teorías importantes hemos creído conveniente considerar los planteamientos o teorías vertidas por autores expertos en el tema que le darán más consistencia y nos servirán de guía en la consecución de nuestra tesis.

Juan Carlos Manco Posada (2014) “Elementos básicos del control, la auditoria y la revisión fiscal”. Como una primera aproximación al tema, huelga indicar que, en términos generales (sin ningún otro calificativo), el Control se puede entender como el ejercicio del poder. Es así como en las organizaciones se requiere “Controlar” diversos asuntos, cosas, proceso, persona y demás. De esta necesidad se ha desarrollado el concepto de control organizacional. A manera de introducción se destaca que los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- 1.- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.**
- 2.- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.**
- 3.- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.**
- 4.- permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.**
- 5.- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.**
- 6.- Comprar el inventario en cantidades económicas.**
- 7.- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a perdidas en ventas.**
- 8.- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.**

Max Muller (2014), en su libro habla sobre las teorías administrativas ideales, que no debiera haber inventarios, la realidad nos coloca en la necesidad de manejarlos. Los conceptos para el manejo del mismo siguen siendo los mismos que se tenían hace ya varios años, y en esa obra, el autor presenta estos conceptos desde los puntos de vista financieros, control físico, proyección y operaciones.

Se explica la práctica actual de modelos Justo a Tiempo y se discuten las diferentes consideraciones para cuando se manejan los inventarios de producto terminado y los de materias primas y materiales. Presenta las fórmulas básicas para el manejo y cálculo del inventario, al igual que algunos principios para resolver las inconsistencias entre el inventario físico y los inventarios en los sistemas de control.

En cuanto al control interno, **Oswaldo Fonseca Luna (2011)** en su libro: **“Sistemas de Control Interno para organizaciones”** 1ra edición Lima – Perú señala que la responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados. EL COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones.

Por otro lado, **Romero Javier. (2012)**. En su libro señala que las deficiencias de Control Interno: Cualquier falla encontrada, situación indelicada, aspecto administrativo, inconveniente u otra situación que afecte la salvaguarda de activos, que no enmarque dentro de las definiciones de inconsistencias o excepción, se considera “deficiencia de control interno”.

En el caso de encontrarse irregularidades, que puedan convertirse en fraudes, no se deben incluir en un memorando global, sino en un informe especial, donde se explique la profundización dada a la investigación, incluyendo documentos revisados de manera interna y externa, con base en las técnicas de auditoría que se requieran tratando de asegurar las conclusiones a que se llegue y determinar las posibles responsabilidades de los ejecutantes de la operación.

Florencio Germán Pérez Úbeda (2013), expone mediante el análisis de los cinco componentes del informe COSO. Este estudio se realizó tomando en consideración el enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra utilizada fue de siete funcionarios de la empresa que están directamente relacionados con el área de inventarios. La información se obtuvo utilizando técnicas de levantamiento de datos, tales como: entrevistas, encuestas y revisión documental. Estos dieron un mejor entendimiento sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la fábrica respecto a la administración y manejo del inventario de materiales y mercancías.

Los resultados obtenidos indican que los controles internos de inventarios que se aplican en la fábrica son ineficientes, ocasionando problemas de segregación de funciones que derivan en incertidumbre en cuanto a la realización de las operaciones de inventario de manera efectiva y poniendo en duda la confiabilidad de la información financiera.

2.3 BASE LEGAL

Constitución Política del Perú

El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona la interpretación del derecho constitucional en el Perú ha evolucionado notablemente, siendo este derecho el más utilizado y visto por el Tribunal Constitucional en las sentencias de amparo laboral. Descrito por este artículo 22 viene a ser como una obligación general a los ciudadanos pero sin sanción concreta, es una suerte de "llamada a la participación en el interés general de la sociedad a evolucionar, vinculando el deber como una obligación a colaborar con el bienestar social.

- ✓ Art. 37º del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta (Gastos Deducibles)
- ✓ Art. 44º del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta (Gastos No Deducibles)

- ✓ Art. 21º del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, D. S. N° 122-94
- ✓ Art. 223º Ley General de Sociedades Ley N° 26887
- ✓ NIC 2, Inventarios (párrafo 10 Reconocimiento inicial)
- ✓ NIC 37, Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes (Párrafo 14 al 26 Reconocimiento de las Provisiones)

En el ámbito tributario, vamos a determinar el criterio asumido por la Administración Tributaria para considerar la deducibilidad del gasto, en cumplimiento de la Ley del Impuesto a la Renta, en su Artículo 37º, que refiere a la deducción de gastos para la determinación de la Renta neta de tercera categoría.

El artículo 37º del TUO de la LIR (1), inciso d) respecto de los Gastos deducibles, a la letra precisa: “Las pérdidas extraordinarias sufridas por caso fortuito o fuerza mayor en los bienes productores de renta gravada o por delitos cometidos en perjuicio del contribuyente por sus dependientes o terceros, en La parte que tales pérdidas no son cubiertas por indemnizaciones o seguros y siempre que se haya probado judicialmente el hecho delictuoso o que se acredite que es inútil ejercitar la acción judicial correspondiente.

Según esta precisión, para determinar el tratamiento tributario de este gasto, se deberá evaluar las pérdidas extraordinarias, si fueron objeto de una indemnización, restituidas o no cubiertas; por ende, es necesario considerar el aspecto tributario en caso se obtenga dicho ingreso por indemnización o reparación, el mismo que se encuentra contenido en el artículo 3º de la LIR.

2.4 Conceptualización de variables

2.4.1 Variable Independiente: Control interno

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc.

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

Por lo tanto desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual formaba parte, se evidencia que de alguna manera se tenía tipos de control para evitar desfalcos.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un “sistema” de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”.

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones

Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como: El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos”.

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior. El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas presupuestarias y operativas y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo, cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

La referencia más antigua al término de Control Interno Comprobación Interna (Internal check), se hace por **L.R. DICKSEE en 1905**. Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria

detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal

Según **Simón Andrade Espinoza (1992)**, en su estudio **“Norma Internacional de Auditoría”** sostiene la siguiente teoría: El control eficaz consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto.

El control eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

Bajo estos conceptos podemos definir a las deficiencias del control interno a cualquier falla que se pudiera encontrar, situación indelicada, aspecto administrativo, inconveniente u otra situación que afecte la salvaguarda de activos y el transcurso normal en la gestión.

William C. Boynton, Raymond N. Johnson y Walter G. Kell (2001) en su estudio: **“Modern Auditing”**. Un sistema de auditoría de control interno es una garantía común que se encuentra en los negocios hoy en día. Esta medida de seguridad se divide en dos partes: las auditorías internas y los controles internos. Las auditorías internas son revisiones informales por parte del dueño del negocio o los empleados. Proporcionan información sobre las operaciones internas en el desempeño del empleado. Los controles internos representan las políticas específicas que el empresario, gerente y los empleados deben seguir en el negocio. Los sistemas internos de control de auditoría tienen algunos puntos débiles que los empresarios deben tener en cuenta:

- La creación de mecanismos internos de protección suele ser un proceso que consume tiempo. Los dueños de negocios también pueden enfrentarse a la desventaja de aprender acerca de los sistemas de control mientras trabajan en el negocio.
- Los dueños de negocios pueden no estar conscientes de los mejores sistemas de control de auditoría interna para aplicar en la empresa. Esta falta de conocimiento hace que sea difícil crear salvaguardias efectivas para proteger la información comercial y financiera.

Según lo señalado los sistemas de control de auditoría interna pueden ser muy amplios en su aplicación, lo cual puede crear un débil sistema de control de auditoría interna.

José A. Rojas (2014) en su estudio *“Importancia de comunicar ante la administración las deficiencias del control interno”*. El profesional contable debe detectar las deficiencias del Control Interno relacionadas con la información sobre la que recae la responsabilidad de emitir la opinión; dichas deficiencias deben ser comunicadas ante la administración y en ciertos casos ante el máximo Órgano.

Durante la ejecución del proceso de auditoría, el profesional contable tiene la responsabilidad de realizar evaluaciones al sistema de control interno con la finalidad de establecer la efectividad del funcionamiento de los controles que han sido implementados por la organización, y detectar si existe algún tipo de deficiencia sobre la que se deban aplicar medidas correctivas; en este sentido, la labor del auditor se verá extendida a la propuesta de procedimiento de mejora para el sistema de control interno.

Por lo anterior, se resume que en cumplimiento de sus funciones detecte algún tipo de deficiencia en el sistema de control interno lo comunique de manera oportuna ante la Administración y/o Gerencia de la empresa o ante el órgano de dirección, en los casos en los que se evalúe la necesidad de la intervención de

dicho órgano, tal intervención se debe evaluar para los casos en los que las deficiencias halladas impliquen la ocurrencia de riesgos materiales.

Según Florencio Bernal Pisfil (2011) en su estudio “Comunicación de deficiencias de Control Interno”. Esto se produce cuando un control es diseñado, implementado y operado de tal manera que no es capaz de prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas en los estados financieros en forma oportuna.

Deficiencias significativas de control interno que, en el juicio profesional del auditor, es de importancia suficiente para merecer la atención de los encargados. El auditor deberá determinar si, sobre la base del trabajo de auditoría realizado, es de importancia suficiente para merecer la atención de los encargados. Si el auditor ha identificado una o más deficiencias en el control interno, el auditor deberá determinar, sobre la base del trabajo de auditoría realizado, ya sea individualmente o en combinación, si constituyen deficiencias significativas.

Según lo expuesto se resume que se debe comunicar adecuadamente a los encargados de las deficiencias de la gestión de control interno que el auditor ha detectado durante el proceso de auditoría y que, en el juicio profesional del auditor, son de suficiente importancia como para mejorar su atención respectiva.

Según Kimberly Herrera Salazar (2014) en su artículo “Deficiente control interno financiero de Municipalidades”. La ausencia de controles sobre los materiales y suministros almacenados en bodegas y planteles, así como de inventarios periódicos de los activos municipales para determinar su uso, estado y conservación y de manuales de procedimientos, reglamentos e instructivos que guíen la actuación de los funcionarios involucrados en la administración financiera institucional, forman parte de lo que destaca el ente contralor.

“Las insuficiencias de control determinadas, plantean un reto de mejora en este campo con el fin de procurar una gestión eficiente en esas municipalidades”, destaca la CGR.

Aunado a ello, la Contraloría indica que existe una carencia de medidas de protección y seguridad para restringir el acceso a las cajas recaudadoras y que, a su vez, el dinero recaudado de la gestión diaria de cobro no se deposita en las cuentas oportunamente.

En resumen a los Concejos Municipales y a los Alcaldes se les dispone, en el ámbito de sus competencias, tomar los acuerdos correspondientes o realizar las acciones necesarias para solventar las debilidades señaladas en estos informes”, detalló la entidad contralora.

2.4.2 Variable dependiente: Gestión de inventarios

El inventario es una parte primordial de muchas empresas. Esencialmente, el inventario es el almacenamiento de los productos que se venden a los consumidores con el fin de obtener una utilidad. Además, en algunos casos, el inventario también incluye lo que la empresa utiliza para mantener el negocio en marcha y funcionando.

Al aplicar nuevas técnicas de las finanzas, la administración de este rubro fue cobrando importancia en el análisis económico de las empresas, debido a que se experimentó una acelerada expansión de la industria norteamericana como consecuencia de la baja en la producción en la industria europea en el período de 1914 a 1918, en el cual tuvo lugar la primera confrontación bélica mundial.

"En los años posteriores a la primera guerra mundial se dio una recuperación en la producción de la industria europea, provocando una disminución del mercado de ese continente para la industria norteamericana, originándose una excesiva

acumulación de productos que no se podían comercializar; la creación de nuevas técnicas que procuraron una mejor Administración de Inventarios no se hizo esperar y es así como surgen, además de las Finanzas, otras técnicas y herramientas de administración como es la computación, la cual originalmente tuvo aplicación con fines militares durante la Segunda Guerra mundial y en la post-guerra tuvo múltiples usos en el campo civil, llegando a abarcar con el transcurso del tiempo, lo que es la Administración de Inventarios en empresas de toda naturaleza".

Independientemente de la forma de inventario que tenga una empresa, la gestión inadecuada de ese inventario puede dar lugar a excesos en el pedido de materiales, y la pérdida del mismo. La mala gestión de inventario en un almacén o en una empresa puede incluso resultar en el robo: elementos de almacenamiento pueden ser robado sin el conocimiento de la empresa, si el inventario no está bien rastreado.

Si un empresario no sabe lo que tiene en el almacenamiento, no puede saber qué es lo que debe ordenar. Si el balance es perecedero, los elementos que hay en el almacenamiento pueden quedar en residuos y el costo de los fondos de la propia empresa podría aprovecharse mejor. También, exceso de productos no perecederos no es lo mejor: la presencia excesiva de acciones puede dar lugar a los pocos espacios de almacenamiento y la necesidad de almacenamiento adicional innecesaria para las acciones. Puesto que, en la mayoría de los casos el espacio de almacenamiento es un activo valioso, el uso de espacio de almacenamiento debe ser utilizado de manera eficiente.

En esencia, la gestión del inventario es una medida vital en casi todos los negocios esfuerzo de las empresas pueden mantener un seguimiento adecuado de las pérdidas que se reclamen durante el tiempo de impuestos; puede mantener más de un balance, en virtud de las existencias y el robo a un mínimo.

Según **José Diego Cabrejos Burga (2012)** La palabra inventario ha alcanzado una notoriedad muy alta, Si se mantienen inventarios demasiados altos, el costo podría llevar a una empresa a tener problemas de liquidez financiera, esto ocurre porque un inventario inmoviliza recursos que podrían ser mejor utilizados en funciones más productivas de la organización. Además el inventario parado tiende a tornarse obsoleto, a quedar fuera de uso y corre el riesgo de dañarse. Por otro lado si se mantiene un nivel insuficiente de inventario podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, lo cual genera reducción de ganancias y pérdidas de mercado.

El manejo de los inventarios ha llegado a la cumbre de los problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad.

Según lo expuesto se resume que la empresa de hoy tiene que ser productiva para sobrevivir y prosperar. En mercados altamente competitivos las empresas trabajan con inventarios bajos y con niveles de servicio cada vez más altos.

Según Catherine La Croix (2013) en su artículo “Gestión de inventarios en los ERP”. Las aplicaciones ERP para la gestión de inventarios se utilizan para guiar el inventario de productos terminados a través del ciclo de producción y, a menudo, van ligadas a otras funciones, como expedición, logística, pedidos, facturación y, a escala más amplia, la gestión de almacenes.

Si bien la gestión de inventarios puede ofrecerse como aplicación independiente, por lo general el software se integra junto con sistemas de gestión de almacén o de la cadena de suministro. Este módulo de gestión de inventarios ERP se utiliza en la venta al por menor, en la distribución, en la manufacturación, y unido a los sistemas de comercialización al por menor, en aquellos procesos donde los usuarios también gestionan los precios.

En resumen las principales funciones de gestión de existencias tienen que ver con la recepción, el almacenamiento y la devolución de inventario. Es preciso tener control (de las existencias) cuándo llegan, dónde se colocan, cuánto tiempo llevan allí, cómo se devolvieron y cómo se incorporan al producto.

Según NADIUSKA YISSER (2013) en su artículo “*Sistema De Gestión De Inventarios Just In Time*”. La existencia de inventarios implica incurrir en una serie de costes (pedido, almacenamiento y ruptura de stock), por lo que las empresas necesitan contar con una buena gestión de inventarios, que les permita minimizar dichos costes. Además la evolución de los negocios y la necesidad de competir obliga a las empresas a innovar, a diferenciarse y a encontrar nuevas formas más eficientes de producir y de ofrecer sus productos al mercado.

El sistema de gestión de inventarios “Just In Time”, es un sistema integrado de gestión de producción y aprovisionamiento que permite producir más, minimizando los costes de financiación por obtención y mantenimiento de existencia, se fundamenta en que la empresa no fabrica ningún producto hasta el cliente no realiza un pedido.

Este sistema se caracteriza por reducir las existencias en inventario a las necesarias para la satisfacción inmediata de los pedidos de clientes y con esto permite que la empresa reduzca los defectos de producción, los desperdicios de materias primas por productos rechazados, los consumos en energéticos y otros.

En resumen el sistema de gestión JIT, permite reducir los plazos de producción y de entrega a los clientes, reaccionando ágilmente ante los cambios de la demanda, la empresa dispone de un sistema integrado de calidad total que persiga la mejora continua y adecua el número y funciones del personal a las variaciones de demanda.

Según Julio A. Corzo Bacallao y Manuel Torres Gemeil en su estudio “*APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO*”. La Gestión de Inventarios constituye una de las alternativas económicamente más expeditas en el esfuerzo por reducir los costos y mejorar la eficiencia económica, reconociendo en ella uno de los instrumentos idóneos para racionalizar los activos inmovilizados, preservar y mejorar el Servicio al Cliente e incrementar la Liquidez de la Empresa.

Sin embargo, su aplicación no es usual en nuestro entorno empresarial, desaprovechándose reservas significativas que contribuirían decisivamente al saneamiento financiero y a la competitividad de las producciones y servicios brindados a un mercado cada vez más exigente.

Ello justificó la adaptación de sus principios para la evaluación de la circulación de mercancías en Puntos de Venta de los Hoteles Lincoln y Las Yagrumas de la División Habana de la Cadena Isla azul y en almacenes de la Sociedad Aguas de La Habana

En resumen los Almacenes constituyen un eslabón esencial en los flujos físicos de mercancías desde un origen a un destino, y junto a la gestión de pedidos y compra, la producción, la gestión de inventarios, el transporte, la distribución e incluso el reciclaje, integra un sistema logístico que es vital para el funcionamiento de la Economía.

Según DEYSI LAGUNA QUINTANA (2010) en su tesis “*Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico*”. Antes de mencionar qué es la gestión de inventarios, primero hay que definir que son los inventarios: son las existencias de todo producto o artículo que es utilizado en una empresa. El inventario de una empresa manufacturera está conformado por materias primas, piezas o componentes y productos terminados. En cambio, en una empresa de servicio el inventario se

refiere a los bienes tangibles que se pueden vender y a las cosas que se necesitan para brindar dicho servicio.

Entonces, los inventarios son algo imprescindible para las empresas porque sin ellos no se llevaría a cabo las actividades. Se necesita tener una adecuada cantidad de inventarios para que así no existan problemas de desabastecimiento a medida que pasa el tiempo.

En resumen la gestión de inventarios busca establecer relaciones duraderas con los proveedores para evitar el desabastecimiento y poder afrontar la demanda. Cabe mencionar que así como se busca afrontar la variabilidad de la demanda la gestión de inventarios trata también de minimizar los costos. Esto se puede lograr mediante una rotación adecuada de las existencias usando la menor inversión posible.

2.5 Definición De Términos Técnicos

A continuación se detalla las definiciones de palabras que han sido empleadas en el proyecto, para ello se ha utilizado el diccionario para contadores:

Ambiente de control. Es el espacio, actividad, proceso, función u otro aspecto que abarca el control interno.

Auditor. Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. Originalmente la palabra que se define significa "oidor" u "oyente". El origen de su uso en la contaduría puede encontrarse en épocas remotas en Inglaterra, cuando pocas personas sabían leer y las cuentas de los grandes propietarios eran "oídas" en vez de ser examinadas como se hace en la actualidad.

Control interno: Constituye un proceso mediante el cual se vigilan las operaciones efectuadas en un negocio ya sea en su conjunto o en un área para cerciorarse que se realicen de acuerdo a lo planeado corrigiendo en su caso las desviaciones presentadas.

Contribuyente. La persona Natural o Jurídica que tenga patrimonio, ejerza actividades económicas o haga uso de un derecho que conforme a ley genere la obligación tributaria.

Costo. El **coste** o **costo** es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, servicio o actividad. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien. Todo coste conlleva un componente de subjetividad que toda valoración supone.

Estados financieros. Son informes financieros o cuentas anuales que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Existencias. En economía, son los bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.

Inventarios. Bienes adquiridos por la empresa, en proceso de elaboración o terminados en la misma, susceptibles de ser vendidos o de ser transformados y con capacidad de ser almacenados.

Gestión de Inventarios. Es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización. Las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de reinventario, determinados por los

métodos de control.

Hurto. Delito contra la propiedad, la posesión o el uso, consistente en el apoderamiento no autorizado de un bien mueble ajeno, con ánimo de lucro, sin fuerza en las cosas ni violencia en las personas.

Imprevisto. Que en los cálculos ordinarios de una persona normal no sea esperable su ocurrencia.

Ilícito. Es aquello que no está permitido legal o moralmente. Se trata, por lo tanto, de un delito (un quebrantamiento de la ley) o de una falta ética.

Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión), considera los siguientes componentes: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Logística. Es definida por el *Diccionario de la lengua española*, publicado por la Real Academia Española (RAE) como el «conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución». ¹ En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la logística militar hasta el concepto contemporáneo del arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información.

Rentabilidad. En general, la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado) puede referirse:

- A la **rentabilidad económica**, el beneficio comparado con el total de recursos empleados para obtener esos beneficios;
- A la **rentabilidad financiera**, el beneficio comparado con los recursos propios invertidos para obtener esos beneficios.

2.6 Formulación De La Hipótesis

- **Hipótesis General**

Si se implementan adecuados procedimientos del control interno, entonces se optimizara la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

- **Hipótesis Especificas**

- ◆ Si se realiza un planteamiento del control interno, entonces mejorará las actividades planificadas en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Entonces es necesario tener un adecuado planteamiento del control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

- ◆ Si se implementa un control interno adecuado, entonces mejorará e influirá en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Entonces, la actualización e implementación de políticas desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es parte indispensable e indelegable de la responsabilidad gerencial, ya que ésta no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido.

- ◆ Si los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima están correctamente capacitados podrán ejercer sus procesos internos de manera correcta.

Entonces, los incentivo que deben recibir los empleados para que trabajen respetando los controles internos, es en una bonificación u otra clase de incentivo extra al trabajador que cumpla los objetivos trazados por la empresa, esto generara un esfuerzo y cumplimiento al 100% de las políticas que existen dentro de la empresa.

- ◆ Si, se agilizan los procesos internos para que las empresas ejerzan sus actividades adecuadamente, esto basándonos en el valor añadido en la actividad que reside básicamente en las capacidades de los profesionales.

Entonces por esta razón, ofrecemos a los usuarios un conjunto de herramientas para intervenir en los procesos de desarrollo, que se espera se entiendan y se apliquen a plenitud.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación será correlacional y cuantitativo.

3.1.2 Estrategias y procedimientos de contrastación de hipótesis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizarán en la contrastación de las hipótesis, la estadística no paramétrica como el Chi cuadrado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará conformada por 141 personas del sector comercial que operan en el distrito del Cercado de Lima - Lima

N° de Empresa	Nombre de la Empresa	N° de Trabajadores
1	Vencom Empresarial E.I.R.L.	2
2	C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.	8
3	ALCORI SUMINISTROS S.A.C.	15
4	NEXUS TECHNOLOGY S.A.C.	12
5	COMERCIALIZACION TECNOLOGICA DEL PERU S.R.L. - COTEC PERU S.R.L.	5
6	COMPUDISKETT S R L	95
7	SISTEMAS INFORMATICOS Y COMUNICACIONALES EDUSISTEM S.A.C.	2
8	COMPU CHAMBI S.A.C.	2
Total		141

Fuente de información: SUNAT

3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$Z^2 PQN$$

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Proporción de MYPE que manifestaron tener problemas de liquidez al pagar sus impuestos por las ventas al crédito (Se asume **P = 0.5**)

Q : Proporción de MYPE que manifestaron no tener problemas de liquidez al pagar sus impuestos por las ventas al crédito (Se asume **Q = 0.5**)

e : Margen de error

N : Población

n : Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de significancia de 95% y 9% como margen de error **n** será:

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.5) (0.5) (141)}{(0.09)^2 (141-1) + (1.95)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 54$$

Esta muestra fue seleccionada de manera aleatoria con la finalidad de evitar posibles sesgos.

64 representó la muestra de personas. Con este valor se obtiene el factor de distribución muestra (fdm) = $n/N = 54/141$

$$Fdm = 0.382$$

3.2.3 Distribución de la Muestra

N° de Empresa	Nombre de la Empresa	N° de Trabajadores
1	<u>Vencom Empresarial E.I.R.L.</u>	2
2	C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.	4
3	ALCORI SUMINISTROS S.A.C.	7
4	NEXUS TECHNOLOGY S.A.C.	6
5	COMERCIALIZACION TECNOLOGICA DEL PERU S.R.L. - COTEC PERU S.R.L.	2
6	COMPUDISKETT S R L	29
7	SISTEMAS INFORMATICOS Y COMUNICACIONALES EDUSISTEM S.A.C.	2
8	COMPU CHAMBI S.A.C.	2
	Total	54

Elaboración: Propia

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable Independiente

X: El Control interno

<p>Definición conceptual</p>	<p>El Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.</p>	
<p>Definición operacional</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>x₁: Manuales, políticas y procedimientos de control interno.</p>	<p>1.1 Planeamiento de control interno 1.2 Programas de control interno 1.3 Cumplimiento de los procedimientos</p>
	<p>x₂: Desconocimiento de los empleados de la importancia del control interno.</p>	<p>2.1 Capacitación al personal. 2.2 Actualización constante. 2.3 Evaluación constante al personal.</p>
	<p>x₃: Inexperiencia de los empleados.</p>	<p>3.1 Monitoreo y recomendaciones. 3.2 Verificación y</p>

		control en los procesos
--	--	-------------------------

3.3.2 Variable Dependiente

Y: La Gestión de Inventarios

Definición conceptual	<p>La gestión de inventarios se incluye dentro de la rama de la contabilidad de costes y se define como la administración adecuada del registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa. Una empresa suele mantener un número mínimo de stock para hacer frente a aumentos de demanda, de la misma forma que también tiene que disponer del material necesario para continuar con la producción y que no se produzca ninguna pausa en la actividad. Llevar los productos a los clientes a tiempo y en la forma menos costosa posible son los objetivos principales de una gestión de inventarios.</p>	
Definición operacional	Indicadores	Índices
	y ₁ : Deficiencia del planteamiento de la gestión de inventarios	1.1 ¿Qué es gestión?
		1.2 ¿Qué son inventarios?
		1.3 ¿Cómo planificar los procesos?
	y ₂ : Implementar y agilizar los procesos internos	2.1 Como asignar responsabilidades
		2.2 Actualización e implementación de políticas.
		2.3 Importancia para la empresa.
y ₃ : Incentivos para los trabajadores	3.1 Beneficios laborales	
	3.2 Bonificaciones	

		extraordinarias
	y ₄ Capacitar y tomar en cuenta al personal	4.1 Transparencia laboral
		4.2 Mejora en los procesos

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Descripción de los instrumentos

Las principales técnicas que utilizaremos en este estudio serán la encuesta y la entrevista no estructurada. Guía de entrevista, ficha de encuesta. Prueba Estadística Chi-Cuadrado.

3.4.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

La técnica a emplear para la confiabilidad será el coeficiente de alfa de CROMBACH; y para la validez utilizaremos la validez del constructo.

3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Utilizaremos en el procesamiento de los datos el Excel y SPSS y posteriormente se utilizarán las técnicas de organización y presentación de datos, mediante el empleo de cuadros unidimensionales y bidimensionales, cada uno acompañado con su respectivo gráfico.

3.6. ASPECTOS ÉTICOS

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Integridad
- Objetividad
- Competencia profesional y debido cuidado
- Confidencialidad
- Comportamiento profesional

El Contador Público tiene un papel importante en la sociedad. Los inversionistas, acreedores, empleadores y otros sectores de la comunidad de negocios, además, del gobierno y público en general, confían en los Contadores Públicos para tener una sólida información financiera y el consejo competente acerca de una variedad de materias en negocios e impuestos. La actitud y comportamiento de los Contadores Públicos al proporcionar tales servicios, tiene un impacto en el bienestar económico del país.

Para la presente Tesis, asumo que “Los principios éticos devienen de nuestra cultura institucional basada en el respeto a la persona humana, búsqueda de la verdad, honestidad, solidaridad, cumplimiento de compromisos, honradez, responsabilidad intelectual, equidad y justicia, búsqueda de la excelencia, calidad en el servicio, liderazgo académico y tecnológico, actitud innovadora, conciencia ecológica, trabajo en equipo, capacitación constante, comunicación efectiva, fomento y difusión de la cultura, libertad y tolerancia, compromiso con el desarrollo del país”.

4.1 Resultados de la entrevista

Seguidamente se presenta los resultados de la entrevista efectuada a Gerentes, Titulares-Gerentes, contadores y especialistas en el tema sobre **EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA.**

Primera pregunta: ¿Cuál es su opinión en relación al control interno y su incidencia en la gestión de inventarios en empresas comercializadoras de productos tecnológicos?

Nuestros entrevistados coincidieron en recalcar la importancia de un adecuado Control Interno dentro de una empresa, ya que son controles establecidos por la administración de la Entidad, en el caso de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos, es base para llevar de manera ordenada la gestión de la organización y asegurar hasta donde sea práctico y posible, la exactitud y confiabilidad de los registros, así como para proteger sus activos y demás recursos, garantizar el cumplimiento de la política establecida y lograr el máximo de eficiencia en la utilización de los recursos. La relación que existe entre e control interno y la gestión de inventarios comprende además proteger sus recursos contra perdidas, fraudes o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos, apoyar y medir el cumplimiento de la empresa comercializadora.

Segunda pregunta: A su criterio ¿considera Ud. que es relevante que los empleados conozcan la importancia del control interno en la gestión de inventarios?

Nuestros entrevistados destacaron que todo el personal tiene participación en el sistema de control interno, el cual es desarrollado y ejecutado por las personas, además de que los guía y provee de una base para la rendición de cuentas. Teniendo en cuenta que las responsabilidades individuales varían a través de toda la organización. Para ellos es básico que los empleados conozcan la importancia de este control interno en la gestión de inventarios. El personal debe poseer y mantener el nivel de aptitud e idoneidad y conocimiento que les permita llevar a cabo los deberes asignados y entender la importancia de establecer y llevar a la práctica adecuados controles internos. La empresa debe tener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo, orientado a la medición del desempeño y que promueva una actitud positiva del personal hacia mejores procesos de control.

Tercera pregunta: ¿Cree UD, que en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos suceden deficiencias de control interno?

Nuestros entrevistados contestaron que es probable que las entidades más pequeñas encuentren deficiencias de control interno, ya que tienen menos empleados lo que puede limitar la medida en que sea práctica la segregación de funciones. Sin embargo, en una entidad pequeña administrada por el dueño, es probable que este pueda ejercer una supervisión más efectiva que en una entidad más grande. Esto dependerá del entendimiento que tiene la gerencia. Si, existen fallas en el suministro de información completa y correcta de acuerdo con los objetivos de la entidad, como consecuencia de omisiones en la aplicación de los procedimientos de control. Violación intencional de los controles establecidos, por parte de personal de alto nivel jerárquico. Fallas en la protección de los activos, contra pérdidas, daños o uso indebido de los mismos.

Cuarta pregunta: ¿Cómo el conocimiento de manuales y procedimientos de control interno influye en la gestión de inventarios en empresas comercializadoras de productos tecnológicos?

Un alto porcentaje de entrevistados coincidieron en que estos manuales y procedimientos serán útiles a los efectos de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, pues serán la guía para poder cumplirlos. El diseño de un sistema de Control Interno debe garantizar la integración en el mismo de los principios básicos del control interno, los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarlas.

Quinta pregunta: ¿Cómo consideraría UD, que se deberían de agilizar los procesos internos para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos ejerzan sus actividades adecuadamente?

Los entrevistados explicaron que para agilizar los procesos internos en la empresas comercializadoras de productos tecnológicos, se debe de innovar y mantener la calidad, sin incurrir en grandes costos, usar la misma gente de la compañía para que observe sus procesos, para que los estandarice y genere una cultura donde los problemas se revelen a la luz pública sin temor de que sean culpados, consiste en un trabajo con el personal, para crear una cultura de equipo y de solución de problemas, para poder agilizar los procesos internos en empresas que comercializan productos tecnológicos los ejecutivos tienen que observar lo que ocurre en el trabajo de los empleados, de maneta que el lugar de los problemas no se convierta en sus escritorios, “el punto clave son las redes de trabajo, la generación de culturas y el no ser reacio al cambio”.

Sexta pregunta: En su opinión ¿Qué medidas deberían de tomar las empresas comercializadoras para evitar deficiencias de control interno?

Nuestros entrevistados estuvieron de acuerdo al manifestar que las empresas deben tomar medidas para perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a los grupos de interés en el cumplimiento de los

objetivos. Manuales de control interno, capacitación constante al personal, segregación de funciones, actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y sobre todo compromisos de mejoramiento. Se deben implementar estrategias que le permita reducir costos y optimizar los procesos evitar los movimientos (las personas se mueven demasiado para cumplir con sus labores), sobre-procesos (se hacen demasiados procesos para algo simple), talento humano (se contrata personal con pergaminos muy grandes y se le delegan labores simples), sobrecarga (se sobrecarga al personal y a este le queda imposible rendir al 100%), espera (resultado del desbalanceo de las operaciones, personas que esperan el trabajo de los demás), y por así mencionar se deben tomar múltiples medidas.

Séptima pregunta: ¿Cree UD, que los empleados deberían ser mejor educados para evitar deficiencias de control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

Los empleados deben de mostrar y mantener en todo momento una actitud positiva y de apoyo frente a los controles internos. Deben ser capacitados e informados sobre la importancia de los controles internos en la gestión de inventarios, debe existir un plan de organización, capacitación constante sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación, también es importante la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración. Debe existir entrenamiento continuo, eficiencia, integridad ética y retribución; es básica La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno, pero esta debe estar acompañada de: nivel de supervisión adecuado conocimiento claro e indudable de los objetivos de la entidad.

Octava pregunta: En su opinión ¿Qué incentivo deberían de recibir los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos para que trabajen respetando los controles internos?

Un alto porcentaje de nuestros entrevistados considero que a la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo. Los incentivos pueden clasificarse como: “financieros”; por lo tanto tenemos: aumentos, bonificaciones, participaciones en las ganancias, pagos al azar (sorteos) y “no financieros”: Paquetes estándares de beneficios, tales como días de vacaciones, seguro médico, beneficios extra (oficinas mejor ubicadas o lugares de estacionamiento; café, jugos o panecillos en las reuniones de los lunes por la mañana), readquisición de licencia (permiso) por enfermedad, Tiempo libre para desarrollar varias funciones, posiblemente incluyendo un servicio. Cada vez es más común que los empleadores den a sus empleados tiempo.

Novena pregunta: ¿Considera Ud., que la inexperiencia de los operarios incide significativamente en el deficiente control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

Nuestros entrevistados contestaron que hay trabajos que requieren mucha experiencia y otras poca. Los trabajos con mucha especialización son aquellos donde es necesario recibir una capacitación importante antes de realizar el trabajo, medida en horas de formación. Por el contrario, los trabajos con un grado menor de especialización serán aquellos donde la cantidad de horas de formación para ejecutar la actividad es pequeña. Por lo tanto dependerá de la labor que desempeñe el operario dentro de la empresa. La experiencia de los operarios dependerá de la sola repetición de la actividad. Las organizaciones tiendan a introducir cada vez más tecnología para hacer el trabajo más sencillo y no depender tanto de las habilidades del trabajador, para de esta manera reducir los errores de las personas y lograr simplificar el trabajo. Si existen más personas sin experiencia ni especialización en la empresa, esto podrá generar diferentes consecuencias. En unos casos incrementará la probabilidad de generar más defectos y en otros no.

Decima pregunta: ¿A su juicio es significativo la cantidad anual aproximada que la empresa deja de percibir por las deficiencias de control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

Nuestros entrevistados coincidieron en considerar que si es significativa la cantidad de dinero que la empresa deja de percibir por las múltiples deficiencias que existen en el control interno en la gestión de inventarios para este tipo de empresas comercializadoras. La evaluación del sistema de control interno a la ejecución presupuestal, es realizada para conocer cómo se están llevando a cabo las funciones que conciernen a las actividades propias de su giro, también para efectuar ajustes a los programas y la aplicación de procedimientos. Un buen sistema de control interno, responde al crecimiento y diversificación de las operaciones financieras que realizan las empresas comerciales; por lo tanto es bastante significativo lo que la empresa comercializadora de productos tecnológicos deja de percibir debido a las deficiencias de su control interno en la gestión de inventarios. Hoy en día, los registros y controles de los inventarios se suelen llevar aplicando sistemas computarizados, que son más fiables, pocas empresas paralizan sus operaciones una vez al año para la toma de inventarios, pues es más confiable y se detecta mejor cualquier anomalía si estos se realizan en forma continua durante todo el año. Sin embargo en nuestro país aún existen deficiencias, por lo tanto aún sigue siendo significativa la cantidad anual aproximada que la empresa deja de percibir por las deficiencias de control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras

4.2 Resultados de la Encuesta

Se presenta la información del trabajo de campo que se realizó a los Gerentes, jefes y colaboradores de empresas comercializadoras de productos tecnológicos, en el tema sobre EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS

DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS EN EL MERCADO DE LIMA.

1. ¿Son importantes los manuales y procedimientos de control interno?

TABLA 01

Importancia de los manuales y procedimientos de control interno

Manuales de CI	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

En lo concerniente al estudio que se lleva a cabo el 100%de Gerentes y empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de lima, expresaron que si es importante que existan manuales y procedimientos de control interno.

Interpretando el párrafo anterior observamos que los manuales y procedimientos de control interno son importantes pues influyen para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos

2. ¿Considera ud, que si no se informa oportunamente sobre manuales y procedimientos de control interno traerían consecuencias negativas para la empresa?

TABLA 02

Información oportuna sobre manuales y procedimientos de control interno

Información oportuna de Manuales	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

De otro lado en cuanto a los alcances de la interrogante, el total de encuestados 100%, de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima, consideró que no hay información oportuna sobre manuales y procedimientos de control interno y que por lo tanto esto trae consecuencias negativas para la empresa.

Al analizar la información detallada en líneas anteriores podemos destacar que la medida de información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para evitar consecuencias negativas y para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno.

3. ¿La capacitación al personal ayuda a que los operarios conozcan de la importancia del control interno?

Tabla 03

Capacitar al personal ayuda a conocer la importancia del control interno en las empresas.

Capacitación del personal	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

Respecto al alcance de la pregunta, el 100% considera que la capacitación al personal ayuda a que los operarios conozcan de la importancia del control interno en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Es evidente que debe existir un plan de organización adecuado, capacitación constante sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación, también es importante la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

4. ¿Tiene mucha desventaja la inexperiencia de los operarios?

Tabla 04

La inexperiencia de los operarios trae consigo desventajas para la empresa

Inexperiencia de los operarios	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	48	88.88
NO	3	5.56
DESCONOCE	3	5.56
TOTAL	54	100

Al consultar a los empleados respecto a la pregunta arriba mencionada el 88.88% considero que la inexperiencia de los trabajadores trae consigo desventajas para la empresa, mientras que un 5.56% considero que esto no es importante y un 5.56% no sabe – no opina al respecto.

Revisando las opiniones de los encuestados es notorio que la gran mayoría coincide en que es los operarios con inexperiencia tienen desventajas con respecto a los que si las tienen y esto trae consigo desventajas a nivel organizacional.

5. ¿Retrasa el cumplimiento de los objetivos la inexperiencia de los operarios?

Tabla 05

Relación entre la inexperiencia de los operarios y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Inexperiencia de los operarios	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	44	81.48
NO	4	7.41
DESCONOCE	6	11.11
TOTAL	54	100

Observando la información porcentual encontrada en la pregunta un altísimo 81.48% de gerentes, jefes y colaboradores de empresas comercializadoras de productos tecnológicos del Cercado de Lima manifestó que si retrasa el cumplimiento de los objetivos la inexperiencia de los operarios, mientras que un 7.41% indico que no y un 11.11% indico que no sabe – no opina al respecto.

Analizando los datos presentados en líneas anteriores, los encuestados consideran que el cumplimiento de los objetivos de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos se ve retrasado cuando los operarios no cuentan con experiencia.

6. ¿Las empresas suelen tener problemas por no dar a conocer sobre la importancia de los manuales y procedimientos de control interno?

Tabla 06

Importancia de los manuales y procedimientos de control interno para evitar problemas en las empresas.

Manuales y procedimientos de CI	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

En cuanto a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados manifestó que las empresas suelen tener problemas por no dar a conocer la importancia de los manuales y procedimientos de control interno a los operarios.

En lo concerniente a esta información lo encuestados unánimemente consideran que estos manuales y procedimientos serán útiles a los efectos de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, pues serán la guía para poder cumplirlos.

7. ¿Conoce usted manuales y procedimientos de control interno?

Tabla 07

Conocimiento de manuales y procedimientos de control interno

Manuales y procedimientos de CI	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	17	31.48
NO	35	64.82
DESCONOCE	2	3.70
TOTAL	54	100

Cabe señalar que la información que se muestra en la tabla, deja en claro que el 64.82% no conoce manuales y procedimientos de control interno, y que el 31.48% si conoce estos manuales y procedimientos, mientras que un 3.70% no sabe ni opina al respecto.

Si analizamos los resultados de la pregunta podemos observar que el desconocimiento de manuales y procedimientos en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima es bastante considerable, motivo por el cual existe deficiencia en los controles internos por falta de conocimiento de los mismos.

8. ¿Esta usted informado sobre las causas en la deficiencia de la gestión de inventarios?

Tabla 08

Cuáles son las causas de las deficiencias de la gestión de inventarios

Gestión de Inventarios	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	5	9.26
NO	48	88.89
DESCONOCE	1	1.85
TOTAL	54	100

De acuerdo a los datos que se aprecian en el cuadro correspondiente, la mayoría de los encuestados que representan el 88.89 no está informado sobre cuáles son las causas que provocan la deficiencia de la gestión de inventarios, mientras que un 9.26% apenas si conoce estas causas y un 1.85% no sabe ni opina al respecto.

Por lo tanto el desconocimiento de lo que es la gestión de inventarios y sus deficiencias es ignorado por la mayoría de empleados de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos encuestados y por ello esto representa un alto grado de desconocimiento de lo que esta gestión implica para el objetivo de la empresa.

9. ¿Tiene alguna recomendación para agilizar los procesos internos?

Tabla 09

Recomendaciones para agilizar los procesos internos

Procesos internos	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	3	5.56
NO	41	75.93
DESCONOCE	10	18.51
TOTAL	54	100

En cuanto a los resultados obtenidos podemos visualizar que un 75.93% de los encuestados al desconocer lo que son los procesos internos no nos pueden brindar alguna recomendación para mejorar los mismos, mientras que un 18.51% desconoce, tan solo un 5.56% nos puede sugerir alguna recomendación para mejorar dichos procesos.

Es evidente que no se puede recomendar algo que se desconoce, se debe de usar la misma gente de la compañía para que observe sus procesos, para que los estandarice y genere una cultura donde los problemas se revelen a la luz pública sin temor de que sean culpados, consiste en un trabajo con el personal, para crear una cultura de equipo y de solución de problemas.

10. ¿Sabe usted cuales son las ventajas de agilizar los procesos internos?

Tabla 10

Ventajas de agilizar los procesos internos

Procesos internos	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	9	16.67
NO	43	79.63
DESCONOCE	2	3.70
TOTAL	54	100

Como parte del trabajo de campo, los resultados que se han encontrado nos muestran como un 79.63% no sabe cuáles son las ventajas de agilizar los procesos internos, un 16.67% apenas conoce de esta importancia y un 3.70% no sabe ni opina al respecto.

En virtud a las consideraciones expuestas en el párrafo anterior apreciamos que no se debe agilizar sino se debe de innovar y mantener la calidad, sin incurrir en grandes costos, pero que el hecho de agilizar los procesos internos trae consigo ventajas para la empresa comercializadora de productos tecnológicos.

11. ¿Es importante los incentivos para los trabajadores?

Tabla 11

Incentivos para los trabajadores

Incentivos trabajadores	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

Resulta importante señalar que el 100% de los encuestados considera que los incentivos para los trabajadores es de suma importancia, es decir la totalidad d encuestados está de acuerdo con este planteamiento.

Los resultados expuestos por los encuestados, demuestran que efectivamente la totalidad considera que a la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo. La mejor manera de premiar a tus empleados es el incentivo monetario, Un aumento de salarios por méritos, bonos, etc.

12. ¿Cree que haya alguna mejora si se dan incentivos para los trabajadores?

Tabla 12

Mejora en las organizaciones debido a los incentivos que obtienen los trabajadores

Incentivos trabajadores	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

Observando la información porcentual encontrada en la pregunta el 100% de encuestados de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima, manifestó que existiría mejora en la empresa si se dan incentivos a los trabajadores.

Analizando los datos presentados, los encuestados consideran, que el incentivo a los trabajadores es fundamental pues un trabajador muy bien motivado realizara mejor su trabajo y esto aportara significativamente en los objetivos de la empresa.

13. ¿Es importante capacitar y tomar en cuenta al personal?

Tabla 13
Capacitación del personal

Capacitación del personal	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

Al preguntar a los encuestados sobre la importancia de capacitar y tomar en cuenta al personal se resalta que el 100% considera que esto es realmente importante para las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Revisando estas opiniones, es notorio que la totalidad de encuestados considero que Los empleados deben de mostrar y mantener en todo momento una actitud positiva y de apoyo frente a los controles internos. Deben ser capacitados e informados sobre la importancia de los controles internos en la gestión de inventarios, para cumplir con los objetivos de la empresa.

14. ¿Trae ventajas capacitar y tomar en cuenta al personal?

Tabla 14

Ventajas de capacitar al personal.

Capacitación del personal	Gerentes/Colaboradores	Porcentaje
SI	54	100
NO	0	0
DESCONOCE	0	0
TOTAL	54	100

Respecto al alcance de la pregunta la totalidad de entrevistados en decir el 100% manifestó que capacitar y tomar en cuenta al personal trae ventajas para la comercialización de productos tecnológicos en las empresas del Cercado de Lima.

Es evidente que las opiniones dadas por los encuestados coincide en que aunque algunos empresarios todavía consideran que la actualización y capacitación de sus empleados resulta un gasto innecesario, diversos especialistas en recursos humanos advierten que la capacitación en las pequeñas y medianas empresas es un imperativo que no se debe dejar de realizar, ya que constituye una herramienta que permite mejorar la productividad, la gestión y la optimización de recursos.

4.3 Contrastación de la Hipótesis

El estadístico apropiado para la contratación de la hipótesis es el Ji cuadrado corregido por Yates, pues los datos se encuentran medidos en una escala nominal y más del 20% de las frecuencias esperadas de cada tabla son menores a cinco por lo que las celdas de la tabla con frecuencias observadas se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir 2 filas y 2 columna, que para efectos de la presentación de investigación no se detalló el procedimiento. Sin embargo, se detallan las cantidades en la fórmula propuesta por Yates.

Hipótesis General:

Ho: El control interno no influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

H1: El control interno influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

El control interno es el adecuado	Existe una adecuada gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos			TOTAL
	SI	NO	DESCONOCE	
SI	15	3	2	20
NO	13	8	4	25
DESCONOCE	0	4	5	9
TOTAL	28	15	11	54

1. Estadística de la prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada corregida por Yates, en razón que más de 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 4.

$$X^2 = \frac{(AD-BC-n/2)^2}{n(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: Cuando Ho es verdadera, X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)(2-1) = 1 grado de libertad.

3. Calculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(15*21 - 5*13 - 54/2)^2}{54(20)(34)(28)(26)} = 5.42$$

4. Decisión estadística: Rechaza hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X es mayor o igual a 3.8416. Dado que 5.42 es mayor a 3.8416, se rechaza Ho.

5. Conclusión: El control interno influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico.

Hipótesis a:

Ho: La definición de funciones no influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

H1: La definición de funciones influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

La definición de funciones	Adecuada gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico			TOTAL
	SI	NO	DESCONOCE	
SI	15	3	2	20
NO	18	8	2	28
DESCONOCE	0	4	2	6
TOTAL	33	15	6	54

1. Estadística de la prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada corregida por Yates, en razón que más de 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 4.

$$X^2 = \frac{(AD-BC-n/2)^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: Cuando Ho es verdadera, X2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)(2-1) = 1 grado de libertad.

3. Calculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(15*16 - 5*18 - 54/2)^2}{(20)(34)(33)(21)} = 5.34$$

4. Decisión estadística: Rechaza hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X es mayor o igual a 3.8416. Dado que 5.42 es mayor a 3.8416, se rechaza Ho.

5. Conclusión: La definición de funciones influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Hipótesis b:

Ho: La agilización de procesos no influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

H1: La agilización de procesos influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

La agilización de procesos es el adecuado	Existe una adecuada gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico			TOTAL
	SI	NO	DESCONOCE	
SI	17	2	1	20
NO	15	6	4	25
DESCONOCE	0	5	4	9
TOTAL	32	13	9	54

1. Estadística de la prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada corregida por Yates, en razón que más de 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 4.

$$X^2 = \frac{(AD-BC-n/2)^2}{n(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: Cuando Ho es verdadera, X2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)(2-1) = 1 grado de libertad.

3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$X^2 = \frac{(17 \cdot 19 - 3 \cdot 15 - 54/2)^2}{(32)(22)(36)(18)} = 7.46$$

4. Decisión estadística: Rechaza hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de X es mayor o igual a 3.8416. Dado que 7.46 es mayor a 3.8416, se rechaza H₀.

Conclusión: La agilización de procesos influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Hipótesis c:

H₀: Los incentivos que reciben los empleados no influyen en los objetivos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

H₁: Los incentivos que reciben los empleados influyen en los objetivos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Los incentivos que reciben los empleados	Objetivos de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos.			TOTAL
	SI	NO	DESCONOCE	
SI	20	3	2	25
NO	18	4	3	25
DESCONOCE	0	2	2	4
TOTAL	38	9	7	54

1. Estadística de la prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada corregida por Yates, en razón que más de 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 4.

$$X^2 = \frac{(AD-BC-n/2)^2}{n(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: Cuando Ho es verdadera, X2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)(2-1) = 1 grado de libertad.

3. Calculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(20*11 - 5*18 - 54/2)^2}{54(25)(29)(38)(16)} = 4.30$$

4. Decisión estadística: Rechaza hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X es mayor o igual a 3.8416. Dado que 4.30 es mayor a 3.8416, se rechaza Ho.

5. Conclusión: Los incentivos que reciben los empleados influye en los objetivos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

Hipótesis d:

Ho: La educación de los empleados no influye en los procesos internos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

H1: La educación de los empleados influye en los procesos internos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

La educación de los empleados	Adecuados procesos internos de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos.			TOTAL
	SI	NO	DESCONOCE	
SI	20	3	2	25
NO	18	4	3	25
DESCONOCE	0	2	2	4
TOTAL	38	9	7	54

1. Estadística de la prueba: La estadística de prueba es: Ji- cuadrada corregida por Yates, en razón que más de 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 4.

$$X^2 = \frac{(AD-BC-n/2)^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: Cuando Ho es verdadera, X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)(2-1) = 1 grado de libertad.

3. Calculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(20*11 - 5*18 - 54/2)^2}{(25)(29)(38)(16)} = 4.30$$

4. Decisión estadística: Rechaza hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X² es mayor o igual a 3.8416. Dado que 4.30 es mayor a 3.8416, se rechaza Ho.

5. Conclusión: La educación de los empleados influye en los procesos internos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACION

5.1 DISCUCION

Culminando el proceso de análisis reiteramos que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control.

Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las empresas pequeñas y medianas donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Por ello, toda empresa, sea familiar o no, deberá definir sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.

Independientemente de la forma de inventario que tenga una empresa, la gestión inadecuada de ese inventario puede dar lugar a excesos en el pedido de materiales, y la pérdida del mismo. La mala gestión de inventario en un almacén o en una empresa puede incluso resultar en el robo: elementos de almacenamiento pueden ser robado sin el conocimiento de la empresa, si el inventario no está bien rastreados.

Si un empresario no sabe lo que tienen en el almacenamiento, no puede saber

qué es lo que debe ordenar. Si el balance es perecedero, los elementos que hay en el almacenamiento pueden quedar en residuos y el costo de los fondos de la propia empresa podría aprovecharse mejor. También, exceso de productos no perecederos no es lo mejor: la presencia excesiva de acciones puede dar lugar a los pocos espacios de almacenamiento y la necesidad de almacenamiento adicional innecesaria para las acciones. Puesto que, en la mayoría de los casos el espacio de almacenamiento es un activo valioso, el uso de espacio de almacenamiento debe ser utilizado de manera eficiente.

Para que una empresa funcione de acuerdo a lo planeado al inicio de sus operaciones es necesario que el empresario o dueño de la misma no confunda la propiedad con la capacidad de dirigir, de alguna manera el creer que él es el único que sabe cómo llevar a cabo las operaciones en la empresa, y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones, y sin permitir que personas con más conocimiento aporten ideas para la mejora de la empresa, no permite que el control interno sea adecuado.

Es por ello que es de suma importancia el contar con un adecuado control interno en la empresa sin importar su tamaño ya que los beneficios que este con lleva pueden generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma

5.2 CONCLUSIONES

Producto de la investigación desarrollada y la correspondiente validación por los instrumentos utilizados, se determinaron las conclusiones siguientes:

1. De los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectivas permitió establecer, que el control interno influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico.
2. De los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectivas permitió establecer, que la definición de funciones influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.
3. De los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectivas permitió establecer, que la agilización de procesos influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.
4. Se ha determinado que los incentivos que reciben los empleados influye en los objetivos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.
5. De los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectivas se ha determinado que la educación de los empleados influye en los procesos internos de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

5.3 RECOMENDACIONES

Hay varias medidas que las empresas pueden utilizar de manera efectiva para mantener su inventario bajo control. Algunos pasos simples es todo lo que se necesita si un empresario quiere tomar el control total de todo lo que hay en almacenado. Dado que la gestión de los inventarios no es un proceso que puede o debe evitarse, puede ser una buena idea que los propietarios de negocios contraten a alguien para que se hagan cargo de los grandes inventarios. Muchas veces, el deber de la gestión del inventario es entregado a la autoridad de un director. También el software para manejo de Inventario puede ayudar a controlar la cantidad de inventario que una empresa tiene.

Las empresas que tienen un firme control de su inventario conocen su valor comercial, el valor de su producto, lo que los productos necesitarán en el futuro y precisamente la cantidad de producto que se necesita. Las empresas que tienen una comprensión de su inventario también encuentran que en el futuro nunca necesitarán de espacio adicional de almacenamiento (excepto si se amplía el negocio en sí), ya que gestionaron con eficiencia el espacio existente.

Es importante mencionar, que cada empresa deberá contar con personal idóneo, que cumplan a la par con los objetivos de la empresa o sus dueños, por lo tanto es importante capacitar al personal y que conozcan la importancia de tener un adecuado control interno ya que el solo hecho de contar con un control interno establecido, no significa que la empresa lo esté llevando a cabo, es por eso la importancia de vigilar, evaluar y dar seguimiento al mismo ya que no existe una fórmula para establecer un control interno exitoso, eso dependerá mayormente de las personas que lo ejecutan y evalúan.

FUENTES DE INFORMACION

Bibliográficas:

1. **ARÉVALO, PIMENTEL, TORRES (2004)** *“Propuesta de un sistema de control de inventario para optimizar el nivel de almacenamiento de productos terminados en la Empresa Alpa de Venezuela S.A.”*
2. **CALDERÓN, R (2001)**, *“Propuesta de un sistema de control interno para el manejo de inventario de mercancías en la Empresa Distribuidora de Rodamientos Maracay Diromar”*
3. **CUARES, PORTOCARERO, VELÁSQUEZ (2005)** *“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales e Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota C.A.”*
4. **GUERRA, PÉREZ, VALDÍVEZ (2004)** *“Propuesta de un modelo de control interno para el manejo de inventario de materia prima de la empresa Plasseerca Valencia – Edo. Carabobo”*.
5. **DILIA, A (2002)** *“Evaluación del control interno de inventarios en la sección de almacén de la empresa agropecuaria Marapure C.A; ubicada en San Fernando de Apure”*;
6. **PERDOMO, A. (2004)**. Fundamentos de control interno. Novena edición. Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V. México D.F. p.p. 4-5, 236.
Pérez, P. (2007). Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011, de la fuente: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

Hemerográficas:

- 1. Br. Hemeryth Charpentier, Flavia y Br. Sánchez Gutiérrez, Jesica Margarita (2013)**, en su tesis *"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2013"*.

- 2. Bach ZARPAN ALEGRIA DIANA JANETH (2012)**, en su tesis *"EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA – CHICLAYO"*.

- 3. Br. Juan Carlos Guevara Daga y Br. Raquel Yanina Quiroz Huamani (2014)**, en su tesis *"APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014"*.

- 4. Verónica Susana Vera Avendaño y Evelyn Liliana Vizuite Centeno (2011)**, en su tesis *"DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA XYZ - ECUADOR"*.

- 5. Según DEYSI LAGUNA QUINTANA (2010)** en su tesis *"Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico"*.

- 6. Según Julio A. Corzo Bacallao y Manuel Torres Gemeil** en su estudio *"APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO"*.

- 7. Según Kimberly Herrera Salazar (2014)** en su artículo *"Deficiente control interno financiero de Municipalidades"*.

Referencias electrónicas:

1. CABRAL HERRERA Adolfo, Responsabilidad Social Empresarial y Contabilidad: Apuntes críticos. Editorial Universidad Libre, Sede de Cartagena, Primera Edición, año 2009, Publicado en internet: http://200.30.74.19/Descarga/PDF/Ciencias_Admon_y_Contables/R_ESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf
2. [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d -
_la importancia del contorl interno en las pequenas y medianas empres
as en mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
3. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH FL
AVIA IMPLEMENTACION SISTEMA CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FL_AVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)
4. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5
DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel leiva-hugo soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
5. [http://es.slideshare.net/UPedagogicaElsalvador/contabilidad-control-
interno](http://es.slideshare.net/UPedagogicaElsalvador/contabilidad-control-interno)

ANEXOS

ANEXO N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN E CERCADO DE LIMA.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	OBS
<p>1. Problema General ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?</p> <p>2. Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo el planteamiento del control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?</p> <p>b. ¿En qué medida el control interno influye en la gestión de inventarios para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima ejerzan sus actividades adecuadamente?</p> <p>c. ¿De qué manera la evaluación de los controles internos influye en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima?</p> <p>d. ¿De qué manera los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima pueden capacitarse para ejercer sus procesos internos de manera correcta?</p>	<p>1. Objetivo General Determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>2. Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar el planteamiento del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>b. Determinar como el planteamiento del control interno incide en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>c. Determinar en qué medida el control interno influye en la gestión de inventarios para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima ejerzan sus actividades adecuadamente.</p> <p>d. Determinar de qué manera la evaluación de los controles internos influye en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p>	<p>1. Hipótesis General Si se implementan adecuados procedimientos del control interno, entonces se optimizará la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>2. Hipótesis Específica</p> <p>a. Si se realiza un planteamiento del control interno, entonces mejorará las actividades planificadas en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>b. Si se implementa un control interno adecuado, entonces mejorará e influirá en el logro de los objetivos y metas de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>c. Si los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima están correctamente capacitados podrán ejercer sus procesos internos de manera correcta.</p> <p>d. Si, se agilizan los procesos internos para que las empresas ejerzan sus actividades adecuadamente, esto basándonos en el valor añadido en la actividad que reside básicamente en las capacidades de los profesionales.</p>	<p>1. Variable Independiente</p> <p>X:Control interno</p> <p>Indicadores</p> <p>X₁ Manuales, políticas y procedimientos de control interno. X₂ Desconocimiento de los empleados de la importancia del control interno. X₃ Inexperiencia de los empleados.</p> <p>2. Variable Dependiente</p> <p>Y:La gestión de inventarios</p> <p>Indicadores</p> <p>y₁ Deficiencia del planteamiento de la gestión de inventarios. y₂ Implementar y agilizar los procesos internos y₃ Incentivos para los trabajadores y₄ Capacitar y tomar en cuenta al personal</p>	<p>1. Diseño Metodológico: No experimental. Transaccional Correlacional.</p> <p>2. Tipo: Investigación Aplicada</p> <p>3. Nivel: Descriptivo</p> <p>4. Procedimiento de Contrastación de Hipótesis: Distribución ji cuadrada.</p> <p>5. Población: La población estará conformada por 45 empleados de las empresas Comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.</p> <p>6. Muestra: Estará conformada por 45 empleados y se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio usado para las encuestas:</p> <p>7. Técnicas de Recolección de Datos: Descriptivo, estadístico, análisis - síntesis, entre otros. Técnica: La encuesta y la Entrevista.</p> <p>8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información: SPSS versión 22.</p>	

ANEXON°2

ENTREVISTA

INSTRUCCIONES: La presente entrevista tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema: **“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA.”** sobre este tema en particular sírvase darnos su opinión autorizada, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando.

Primera pregunta: ¿Cuál es su opinión en relación al control interno y su incidencia en la gestión de inventarios en empresas comercializadoras de productos tecnológicos?

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

Segunda pregunta: A su criterio ¿considera Ud. que es relevante que los empleados conozcan la importancia del control interno en la gestión de inventarios?

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

Tercera pregunta: ¿Cree UD, que en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos suceden deficiencias de control interno?

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

Cuarta pregunta: ¿Cómo el conocimiento de manuales y procedimientos de control interno influye en la gestión de inventarios en empresas comercializadoras de productos tecnológicos?

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

Quinta pregunta: ¿Cómo consideraría UD, que se deberían de agilizar los procesos internos para que las empresas comercializadoras de productos tecnológicos ejerzan sus actividades adecuadamente?

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

Sexta pregunta: En su opinión ¿Qué medidas deberían de tomar las empresas comercializadoras para evitar deficiencias de control interno?

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

Séptima pregunta: ¿Cree UD, que los empleados deberían ser mejor educados para evitar deficiencias de control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

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

Octava pregunta: En su opinión ¿Qué incentivo deberían de recibir los empleados de empresas comercializadoras de productos tecnológicos para que trabajen respetando los controles internos?

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

Novena pregunta: ¿Considera Ud., que la inexperiencia de los operarios incide significativamente en el deficiente control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

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

Decima pregunta: ¿A su juicio es significativo la cantidad anual aproximada que la empresa deja de percibir por las deficiencias de control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras?

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

ANEXO Nº 3

ENCUESTA

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado **“CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS TECNOLOGICOS EN EL CERCADO DE LIMA”**, sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

1. **¿Son importantes los manuales y procedimientos de control interno?**

Si No No sabe, no opina

2. **¿Considera ud, que si no se informa oportunamente sobre manuales y procedimientos de control interno traerían consecuencias negativas para la empresa?**

Si No No sabe, no opina

3. **¿La capacitación al personal ayuda al desconocimiento de los operarios de la importancia del control interno?**

Si No No sabe, no opina

4. ¿Tiene mucha desventaja la inexperiencia de los operarios?

Si No No sabe, no opina

5. ¿Retrasa el cumplimiento de los objetivos la inexperiencia de los operarios?

Si No No sabe, no opina

6. ¿Las empresas suelen tener problemas por no dar a conocer sobre la importancia de los manuales y procedimientos de control interno?

Si No No sabe, no opina

7. ¿Conoce usted manuales y procedimientos de control interno?

Si No No sabe, no opina

8. ¿Esta usted informado sobre las causas en la deficiencia de la gestión de inventarios?

Si No No sabe, no opina

9. ¿Tiene alguna recomendación para agilizar los procesos internos?

Si No No sabe, no opina

10. ¿Sabe usted cuales son las ventajas de agilizar los procesos internos?

Si No No sabe, no opina

11. ¿Es importante los incentivos para los trabajadores?

Si No No sabe, no opina

12. ¿Cree que haya alguna mejora si se dan incentivos para los trabajadores?

Si No No sabe, no opina

13. ¿Es importante capacitar y tomar en cuenta al personal?

Si No No sabe, no opina

14. ¿Trae ventajas capacitar y tomar en cuenta al personal?

Si No No sabe, no opina

TABULACION ENCUESTA

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
MUESTRA														
1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1
2	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1
3	1	1	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1
7	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
18	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
23	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
31	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1

42		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
43		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
44		1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
45		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
46		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
47		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
48		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
49		1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
50		1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
51		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
52		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
53		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
54		1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
RESUMEN:		1=	54	54	54	48	44	54	17	5	3	9	54	54	54	54
		2=	0	0	0	3	4	0	35	48	41	43	0	0	0	0
		3=	0	0	0	3	6	0	2	1	10	2	0	0	0	0
		TOTAL	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

1=SI
2=NO
3= NO SABE - NO OPINA

ANEXO N°05

CASO PRÁCTICO

Estrategias en la gestión de inventarios.

Cada industria enfrenta situaciones propias y características específicas en lo que se refiere a la decisión de cómo y cuándo reaprovisionar su inventario. Sin embargo, la problemática es similar en la mayoría de los casos, por lo que un ejemplo genérico nos puede ayudar a aclarar conceptos básicos y ayudarnos a decidir la mejor estrategia de reposición de inventario.

Consideremos a la compañía XYZ, la cual tiene un portafolio de 1,500 productos que ofrece al mercado nacional de manera global (es decir, no especializados para un cliente en especial) a través de una red de diez centros de distribución con cobertura en todo el país. En general, sus productos enfrentan una alta estacionalidad y una agresiva competencia, lo cual incrementa la variabilidad de la demanda y por consecuencia su dificultad para planearla.

En los últimos años, el mercado ha ido exigiendo más variedad, lo que ha forzado a la compañía XYZ a enfocarse en la innovación y generar un promedio de 20 productos nuevos por año. Después de un análisis ABC de su catálogo de productos, se encontró lo siguiente (ver tabla 1):

Productos A	10% del catálogo	60 % del volumen de ventas
Productos B	40% del catálogo	35% del volumen de ventas
Productos C	50% del catálogo	5% del volumen de ventas

Tabla 1 – Análisis ABC de la compañía XYZ

Una situación como la de la compañía XYZ implica una alta complejidad en la planificación, administración y ejecución de los procesos de su cadena de suministro. Un aspecto crítico en la planificación es la decisión de cómo y cuándo reponer los inventarios en los centros de distribución. Esta definición impacta directamente los siguientes resultados de negocio:

- **Nivel de servicio:** la disponibilidad de productos en el momento en el que el cliente lo requiera (según una oferta de servicio previamente definida).
- **Inversión en inventario:** La disponibilidad mal planificada genera una inversión excedente en inventario, que además del coste que ello conlleva, reduce la velocidad con la que el negocio convierte dicho activo en flujo.
- **Costes de operación:** Una deficiente planificación de inventarios ocasiona ineficiencias en la operación de los centros de distribución pues se incurre en exceso o falta de capacidad y costes adicionales como trasposos de productos, diferencias de inventarios, tiempo extra, etc.

Planificación de inventarios

Antes de elegir una estrategia de inventarios es necesario un par de definiciones anteriores:

Punto de desvinculación de la cadena de suministro: Qué artículos se deben producir a la orden (make to order) y qué artículos se deben producir para inventario (make to stock). (Ver figura 1).

Diseño de la red de distribución: En dónde se debe mantener el inventario de los productos bajo esquema make to stock.



Figura 1

Una vez que se han tomado estas decisiones para cada producto (qué se mantiene en inventario y en dónde), es necesario definir el mecanismo para administrar los que sigan una estrategia make to stock, es decir, el proceso de planificación de inventarios.

El proceso de planificación de inventarios forma parte de un macro proceso de planificación de la cadena de suministro. Si bien no es el único, sí es uno de los más importantes, pues el resto de los procesos de planificación (distribución, capacidades, producción, materiales) depende en gran medida de la estrategia de inventarios que se elija (ver fig. 2)



Figura 2

Para simplificación del ejemplo, todos los productos de la compañía XYZ son make to stock y todos se deben tener disponibles en cada uno de los diez centros de distribución. Por esto, el proceso de planificación de inventarios es crítico para mantener el negocio rentable y competitivo. Este proceso debe responder las siguientes preguntas para cada producto-centro de distribución:

- ¿Cuánto inventario se debe tener?
- ¿Cada cuándo se tiene que reponer este inventario?

- ¿Cómo se debe generar el requerimiento de reposición?

Estrategias de inventarios

Para contestar las tres preguntas anteriores es necesario partir de un elemento común: el Plan de Demanda o pronóstico. Una de las razones de ser del inventario es asegurar el surtido de un producto ante una demanda incierta. A más incertidumbre, más inventario. Por lo tanto, toda estrategia de inventarios debe estar basada en un plan de demanda que exista como proceso formal dentro de la compañía.

La compañía XYZ mantiene un proceso de planificación de demanda soportado con una herramienta de tecnología de información especializada en pronósticos y con la participación de los departamentos de ventas, servicio, mercadotecnia y logística. En promedio, el error del pronóstico es como se muestra en la tabla 2:

Productos A	18%
Productos B	80%
Productos C	300%

Tabla 2

Los productos A mantienen características de poca variabilidad e incertidumbre, por lo que mantienen errores de pronóstico bajos y son denominados productos funcionales. Los productos B mantienen un alto grado de innovación y enfrentan alto grado de incertidumbre, por lo que en promedio mantienen errores de pronóstico altos. Los productos C son completamente erráticos, principalmente por el bajo volumen y la incertidumbre en su frecuencia de desplazamiento.

Ante este escenario, la compañía XYZ debe decidir cómo utilizar el pronóstico para la definición de cuánto, cuándo y cómo manejar el inventario. En la

actualidad, y debido a las herramientas de tecnología de información que soportan las operaciones de la cadena de suministro, hay dos maneras diferentes de utilizar el pronóstico para tomar decisiones de inventarios:

- Tradicional (DRP): El DRP (Distribution Requirements Planning) normalmente se encuentra en el módulo de distribución de cualquier ERP y utiliza el pronóstico para calcular los máximos y mínimos a mantener de cada producto en cada centro de distribución. Este cálculo de parámetros puede ser dinámico (recalcularse todos los días) o estático (calcularse una vez cada 3 o 6 meses por fuera y alimentarlo al sistema). Los esquemas soportados por un sistema DRP son básicamente dos: Punto de pedido (con variantes de máximos y mínimos, cantidad fija, entre otras) y Frecuencia fija (se repone una cantidad fija o a un máximo cada X días).
- Reposición por pronóstico: Este método está soportado por tecnologías de APS (Advance Planning Systems) y utiliza el pronóstico para realizar la planificación

Aunque la reposición por pronóstico se presenta como la mejor alternativa en el mercado, tiene una gran desventaja: es 100% sensible al error del pronóstico. Imagine el exceso de inventario y los costes adicionales por planear de esta manera productos con 300% de error. Esto ocasiona una mala utilización de las capacidades de la cadena y una deficiente habilidad de responder eficientemente a las demandas inciertas.

Por otro lado, el método tradicional, aunque efectivo, tiende a sobre inventariar productos con baja incertidumbre y con bajo error de pronóstico, pues requiere un stock de seguridad para protegerse contra el tiempo de surtido. ¿Cuál es la mejor estrategia para la compañía XYZ? La respuesta debe cumplir los siguientes criterios:

1. Asegurar el servicio

2. Mantener la eficiencia
3. Ser manejable y administrable

La estrategia de la compañía XYZ debe considerar las características de la demanda de los productos y los errores de pronóstico. Los elementos de una posible estrategia que responde a los criterios expuestos anteriormente es:

1. Enfocar el proceso de planificación de demanda a la reducción del error de productos A, B y de introducción, dejando los productos C sólo a un pronóstico meramente matemático. Esta acción debe tener objetivos claros de reducción de error y responsables en cada área.
2. Utilizar el método de reposición por pronóstico para productos A y aquellos productos B con errores menores al 30%-40%.
3. Utilizar el método tradicional para productos B con errores mayores al 40% y para productos C.

Conclusiones

La mejor estrategia de inventarios es aquella que entiende y considera las características de la demanda de los productos y su complejidad. Debido al impacto que el inventario tiene en toda la cadena, este debe ser un proceso crítico de negocio que asegure un mantenimiento adecuado de los sistemas que lo administran.

Una compañía como la XYZ requiere de herramientas de tecnología que le ayuden a soportar la gran complejidad de administrar 1,500 productos en 10 centros de distribución con características de alta incertidumbre y un alto índice de introducción de nuevos productos.

Finalmente, el fin del proceso de planificación de inventario debe ser, como el de la cadena de suministro, maximizar el servicio al cliente optimizando los recursos y capacidades que la empresa dedica para ello. Una definición correcta de la estrategia de inventarios es un elemento clave para el logro