

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios
para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.**

Por:

Ruth Noemi Fuentes Maluquihs

Asesor:

CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Tarapoto, junio del 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, Manuel Amasifuen Reátegui, docente de la facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018", constituye la memoria que presenta la Bachiller Fuentes Maluquish Ruth Noemi, para aspirar al título profesional de Contador Público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 21 días del mes de junio del año 2019.


CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

**Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios
para una empresa ferretera de la región San Martín 2018**

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR


Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo
Presidente


Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Secretario


CPCC. Edison Eli Luna Risco
Vocal


Mg. Juan Félix Quispe Gonzales
Vocal


CPCC. Manuel Amasifuen Reategui
Asesor

Tarapoto, 21 de junio del 2019

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi esposo por el apoyo incondicional. También a mis padres y familiares que nunca dejaron de brindarme el apoyo necesario, sus consejos, su amor fraternal, y a todas aquellas personas que siempre estuvieron a mi lado apoyándome para hacer realidad este sueño.

Agradecimientos

A Dios por la vida, la salud, el cuidado diario, y las fuerzas necesarias para
terminar este anhelado sueño.

También expresamos nuestro agradecimiento a los docentes que transmitieron
sus conocimientos para que la tesis sea de calidad, especialmente al profesor

CPC. Manuel Amasifuen Reategui,

Sin dejar pasar por alto a los directivos y a la gerencia de la empresa por
brindarme la información necesaria.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	IV
Agradecimientos.....	V
Índice de tablas.....	IX
Índice de anexos.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
CAPITULO I.....	14
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Relevancia social.....	16
1.4.2. Relevancia teórica.....	17
1.4.3. Relevancia metodológica.....	17
1.5. Presuposición bíblica y filosófica.....	18
1.5.1. Presuposición bíblica.....	18
1.5.2. Presuposición filosófica.....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 Control de inventarios.....	26
2.2.1.1 Concepto de inventarios.....	26
2.2.1.2 Concepto de control.....	27
2.2.1.3 Concepto de control de inventarios.....	27
2.2.1.4 Importancia del control de inventarios.....	28
2.2.2 Control interno.....	29

2.2.2.1 Componentes del control interno.....	29
2.2.2.1.1 Ambiente de control y trabajo.	29
2.2.2.1.2 Evaluación de riesgos.	31
2.2.2.1.3 Actividades de control.	32
2.2.2.1.4 Información y comunicación.	32
2.2.2.1.5 Supervisión.	33
2.3. Marco conceptual	34
2.3.1. Control de inventarios.	34
2.3.1.1 Concepto de inventarios.	34
2.3.1.2 Concepto de control.....	34
2.3.1.3 Concepto de control de inventarios.	35
2.3.2. Control interno.....	35
CAPITULO III	36
MATERIALES Y METODOLOGÍA	36
3.1 Descripción del lugar de ejecución.....	36
3.2 Sujeto de estudio.....	36
3.3 Método y diseño de investigación	36
3.4 Identificación de variables.....	37
3.5 Operacionalización de variables.....	38
3.6 Técnicas de recolección de datos.....	39
3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos	40
CAPITULO IV	41
RESULTADOS Y DISCUCION.....	41
4.1. Evaluación del control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martin.	41
4.1.1. Evaluación de la estructura organizacional.	41
4.1.2. Evaluación de los procedimientos.	42
4.1.3. Evaluación del personal.....	43
4.1.4. Evaluación de la supervisión y vigilancia.	44
4.1.5. Organigrama de la empresa.	46
4.1.6. Flujograma del área de almacén.	46
4.2. Propuesta para el control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martin.	47

4.2.1. Propuesta de la estructura organizacional.	47
4.2.2. Propuesta de procedimientos de control de inventarios.	47
4.2.3. Propuesta de control del personal.	50
4.2.4. Propuesta de supervisión y vigilancia.	51
4.2.5. Propuesta de un organigrama para la empresa.	51
4.2.6. Propuesta de un flujograma para el control de inventarios.	53
CAPITULO V.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones.....	55
5.2. Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	61

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2. Respuestas de los trabajadores sobre la estructura organizacional	41
Tabla 3. Respuestas de los trabajadores sobre los procedimientos	42
Tabla 4. Respuestas de los trabajadores sobre el personal	43
Tabla 5. Respuestas de los trabajadores sobre la supervisión y vigilancia.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Respuestas de los trabajadores sobre la estructura organizacional	42
Figura 2. Respuestas de los trabajadores sobre los procedimientos	43
Figura 3. Respuestas de los trabajadores sobre el personal	44
Figura 4. Respuestas de los trabajadores sobre la supervisión y vigilancia	45
Figura 5. Organigrama de la empresa.....	46
Figura 6. Flujograma de procesos del área de almacén.....	46
Figura 7. Formato de una orden de compra para la empresa.....	48
Figura 8. Propuesta de distribución interna de productos.	48
Figura 9. Propuesta de uso de sistema de control de inventarios	49
Figura 10. Propuesta de proceso de gestión del personal.....	50
Figura 11. Propuesta de un organigrama para la empresa.....	51
Figura 12. Propuesta del flujograma para el control de inventarios.....	53

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	61
Anexo 2. Operacionalización de variables	62
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....	63
Anexo 4. Constancia de revisión lingüista	64
Anexo 5. Constancia de traducción	65

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar y proponer un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018. El tipo de investigación es cualitativo y el diseño de la investigación es propuesta innovadora o de gestión, los instrumentos que se utilizaron fueron la observación no estructurada o participante, la entrevista a profundidad aplicada al contador, al jefe de almacén y a los vendedores de la empresa; también se aplicó una observación discrecional, técnica aplicada para analizar el comportamiento y actitudes del personal y finalmente se hizo la revisión documentaria para corroborar la información. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: La mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto a la estructura organizacional de la empresa, la mayoría coincide en que no todos tienen capacidad para resolver problemas, además de que no existe una adecuada segregación de responsabilidades, también que no todo el personal está comprometido con las metas de la empresa, y también que la mayoría no se adapta a los cambios. Respecto a los procedimientos de control el 64% de las respuestas fueron negativas, podemos destacar que la mayoría coincide en que no existe revisiones periódicas de los inventarios, además de que no existe un adecuado orden en el almacén, también que no hay información transparente de registros de inventario, y también que la clasificación de las existencias no es la óptima.

Palabras clave: Control de inventarios, estructura organizacional, procedimientos, personal, supervisión y vigilancia.

ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate and propose an inventory control model for a hardware company in San Martín Region – Peru, 2018. The type of research is qualitative and the research design is innovative or management proposal, the instruments used were unstructured or participant observation, in-depth interview applied to the accountant, the warehouse manager, and the company sellers; a discretionary observation was also applied, a technique applied to analyze the behavior and attitudes of the staff, and finally a documentary review was carried out to corroborate the information. We found the following results and conclusions: The majority of workers gave a negative response regarding the organizational structure of the company, most agree that not everyone has the capacity to solve problems, in addition to the fact that there is no adequate segregation of responsibilities, also not all personnel are committed to the goals of the company; besides, most do not adapt to changes adequately. Regarding the control procedures, 64% of the responses were negative, we can highlight that most agree that there are no periodic reviews of inventories, in addition to the fact that there is no adequate order in the warehouse, there is also no transparent information of inventory records, and also classification of stocks is not optimal.

Keywords: Inventory control, organizational structure, procedures, personnel, supervision and surveillance.

CAPITULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A lo largo de la historia el comercio ha sido la principal fuente de mantenimiento del hombre. En primer lugar con el trueque de mercancías, y hoy en día, se hace mediante el intercambio de divisas internacionales que sellan las tendencias mundiales. Sin embargo, todo ello marca una mayor exigencia en los negocios traducidos en eficiencia y satisfacción total del cliente, obligándolo también a implementar metodologías que sean eficientes y que internamente ayuden en los procesos, para elevar la producción al máximo, con un mínimo de recursos (Paredes, 2008, p.5)

Para el bienestar de toda empresa se debe tener conocimiento y nuevos métodos en sus diferentes áreas, con la finalidad de aportar soluciones para el bienestar de la misma.

En la actualidad los negocios de distribución del sector de consumo masivo registran disminuciones en sus utilidades a consecuencia de ventas perdidas por falta de inventario y además por la naturaleza del negocio de distribución, los inventarios representan entre el 50% hasta el 70% de los activos de las empresas (Castellanos, 2012, p.49)

Las diversas empresas han percibido que los inventarios son el corazón de todo negocio, permiten avanzar en todos sus movimientos internos y externos, reduciendo las pérdidas de los productos, además manteniendo el inventario en excelentes condiciones para ser distribuido con éxito entre los consumidores finalmente.

La empresa ferretera objeto de estudio de esta tesis, tiene como actividad principal, la compra y venta de productos de ferretería. Actualmente no tiene un sistema de control de sus inventarios, existe una debilidad en el control de las entradas y salidas de mercaderías, en el caso de recibir la mercadería recién llegada, cuenta con un pequeño almacén donde es

recibida la mercadería, no hay un responsable permanente quien cuide el ingreso de esta mercadería y lo registre; no posee un sistema informático, ni hojas apropiadas para realizar los registros necesarios, este proceso lo realiza el dueño de la empresa.

En cuanto a la venta en el área de caja no se entrega tickets en todas las ventas realizadas, los clientes eligen sus productos que adquirirán y muchas veces por la fuerte demanda o el tiempo, solo cancelan y no esperan en recibir su ticket, ocasionando faltante o sobrante del arqueo diario y desconociendo si se vendió o fue robado, ya que no cuenta con cámaras de seguridad.

Por otro lado el encargado de los pedidos de los productos lo hace el dueño de la empresa a los proveedores de costumbre, lo realiza mediante la técnica de observación, revisa producto por producto para conocer cuál está faltando de esa manera realiza dicho pedido a tiempo para no ser perjudicado en cada semana y no perder ventas en su transcurso.

La empresa ferretera objeto de estudio, actualmente tiene una contabilidad externa, motivo por el cual entregan: facturas de compras, ventas y gastos de la empresa al contador; de esa manera realiza sus declaraciones; sin embargo, no posee un control de inventario permanente valorizado real, motivo por el cual el presente estudio propone un control de inventarios, para que la empresa y otras del mismo sector sean beneficiadas y puedan desarrollarse económicamente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿En qué consiste la evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿En qué consiste la evaluación del control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín 2018?

¿En qué consiste la propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Evaluar y proponer un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

Evaluar el control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín 2018.

Proponer un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social.

La presente investigación se origina al conocer la problemática que viene siendo a través de los años el control de inventarios, proponer un sistema de control de inventarios que pueda darse como base para el buen funcionamiento de la entidad que sea aplicada y puesta en marcha cada elemento elaborado por el investigador.

Al conocer las deficiencias de la empresa, entonces nace el deseo de elaborar una propuesta con los elementos que forman parte un sistema de control de inventarios. Con el propósito de generar mayores ingresos, reduciendo los riesgos de pérdida en todos los aspectos; además para proporcionar un control de inventarios, el cual permita que los inventarios puedan darse de manera ordenada, eficaz y eficiente.

1.4.2. Relevancia teórica.

Esta investigación contribuye socialmente directo a los dueños de grandes y medianas empresas, a la sociedad y al país, con la finalidad de poder conocer y aplicar dicha propuesta, también será un aporte a la comunidad estudiantil y servirá de guía para futuras investigaciones; de esta manera, se facilitará y ampliará un punto de partida del sistema de control de inventarios.

1.4.3. Relevancia metodológica.

Por el interés que se tiene de averiguar, por conocer y explorar nuevos estudios, fue tomado como un instrumento la observación directa, que tuvo por resultados la realidad en la que se encuentra la empresa internamente, y también el estudio de dos modelos de sistemas de control de inventarios que fueron tomados para estructurar dicha propuesta. Con el estudio arduo de esta investigación se desea generar una propuesta modelo del sistema del control de inventarios. El beneficiario de esta investigación es la empresa ferretera de San Martín y también para que sea aplicada en otras empresas dedicadas al mismo giro del negocio.

La investigación es viable, porque cuenta con los recursos necesarios para desarrollarla, se tiene acceso a la información directa de la empresa, lo que permite poder alcanzar los objetivos que se busca en el mundo empresarial, facilitando de esta manera tener un amplio conocimiento con respecto al control de inventarios, así como también el tiempo necesario para hacer frente a las diversas necesidades en la realización de este estudio.

1.5. Presuposición bíblica y filosófica

1.5.1. Presuposición bíblica.

Reina y Valera (1960) menciona en Esdras capítulo 1, versículos 7-11, el rey Ciro sacó los utensilios de la casa de Jehová, que Nabucodonosor había sacado de Jerusalén, y los había puesto en la casa de sus dioses. Los retiró, pues, Ciro, rey de Persia por mano de Mitridates tesorero, el cual los dio por cuenta a Sesbasar príncipe de Judá.

Cuando el pueblo decide volver a Jerusalén, ellos toman la decisión de construir la casa del señor, con el fin de adorarlo y estar en contacto con él, elaboran un inventario de todas las cosas que tenían, el rey de Persia con la ayuda del tesorero entrega al príncipe de Judá, muchos utensilios de oro y plata.

Reina y Valera (1960) describen en Génesis, capítulo 41, versículos 46-57, era José de treinta años cuando fue presentado delante de Faraón rey de Egipto; y salió José de delante de Faraón, y recorrió toda la tierra de Egipto. En aquellos siete años de abundancia, la tierra produjo a montones. Y él reunió todo el alimento de los siete años de abundancia que hubo en la tierra de Egipto, y guardó alimento en las ciudades, poniendo en cada ciudad el alimento del campo de sus alrededores. Y el hambre estaba por toda la expansión del país. Entonces abrió José todo el granero donde había, y vendía a los egipcios; porque había crecido el hambre en la tierra de Egipto. Y de toda la tierra venían a Egipto para comprar de José, porque por toda la tierra había crecido el hambre.

José es un ejemplo de mayordomo fiel, fue instruido por Dios, guardando grandes cantidades de alimentos para el beneficio del pueblo, tuvo que realizar buenos cálculos e inventarios con la finalidad de que a todos sea dado el alimento, por siete años consecutivos.

Era tiempo de guerra cuando David necesitaba armar un buen ejército, Dios envió a muchos hombres y ellos no solo vinieron con sus armas hasta el lugar de guerra, también trajeron víveres en abundancia, en el cual necesitaron realizar cálculos para ser consumidos cada día, hasta que la guerra terminara, David tenía control de la entrada y salida de los alimentos.

Así como existe la abundancia, también existe la escasez, fue uno de los milagros que Jesús hizo, multiplicar el pan y los peces para el beneficio de muchos hombres, mujeres y niños, vemos que sobró muchos alimentos y los discípulos registraron un inventario de doce cestas. Es decir, hace mucho tiempo atrás, ya se notaba la importancia de realizar inventarios, con el fin conocer con exactitud las cantidades que se obtendría.

1.5.2. Presuposición filosófica.

Somos mayordomos del Señor si en lo poco somos fieles, Dios nos utilizará para hacer cosas grandes que fortalecerán la entidad donde laboremos, necesitamos empezar por un inventario de nuestras vidas, para lograr hacer cuidadosos inventarios en el trabajo. No gastando nuestro dinero en cosas superficiales al contrario invirtiendo en las cosas más importantes para el bienestar de la iglesia y familia.

Es responsabilidad del gerente tener en cuenta que las entradas y salidas deben estar bien detalladas, con la finalidad de mantener un orden en sus inventarios y lograr alcanzar la meta de cada periodo como entidad y evitando fraudes y perdidas como existió en el caso de Battle Creek.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación se presenta algunos trabajos realizados anteriormente en esta área. Hemeryth y Sánchez (2013) en la 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. El objetivo general de la investigación es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2013. Asimismo, se utilizó el método experimental de grupo único pre-test-post test y se tomó la muestra de los 05 almacenes de la misma entidad. En conclusión, la implementación de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios, los procesos, el control de inventarios y la distribución física de los almacenes.

Mongua y Sandoval (2009) realizan el estudio: “Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicado en la ciudad de Barcelona, Estado Anzoátegui”. El objetivo general de la investigación es proponer un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado de Anzoátegui. Esta investigación es de tipo documental y de campo, con un nivel de estudio descriptivo y explicativo. La población la conforma la empresa en general que posee un total de 11 empleados, aplicando la encuesta a 3 personas, al presidente de la organización y dos jefes o gerentes de ventas. Se concluye

que a través del análisis ABC para la clasificación de los productos, se determinó que el porcentaje de uso para los productos del tipo A es de 79,1%, mientras a los productos de la clase B, le corresponde el 15% y el resto de los productos, corresponde al 6% respectivamente, son de clase C. El modelo de inventario propuesto fue el de EOQ con periodo fijo para la totalidad de los productos bajo estudio, fueron propuestos por la gerencia de CONFISUR CA. Se definieron los planes de acción a seguir de acuerdo con los modelos planeados, y las sugerencias en cuanto a los procedimientos que debe seguir la empresa para mejorar el funcionamiento de sus actividades de detección y requisición de materiales, almacenamiento de materiales, manejo de materiales y control de inventario.

Castellanos (2012) en el trabajo de graduación: “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”, para optar el grado de maestría en logística. Esta investigación tiene el objetivo general de diseñar un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento que permita el mejoramiento del nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, en empresas de distribución de productos de consumo masivo del área metropolitana de San Salvador, aplicable a pequeña, mediana y gran empresa. La información se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, enmarcada dentro de 14 empresas, y para la obtención de información se diseñó un cuestionario. Los resultados que se encuentran con este estudio es que los principales problemas de la industria tienen relación directamente con el tema de aprovisionamiento y desabastecimiento de los productos y la solución consiste en aplicar procesos de planificación de inventarios.

Colmenarez (2007) realiza el estudio: “Análisis del manejo del inventario de la empresa 2B industria y taller, C.A”, cuyo objetivo general es diagnosticar el manejo del inventario de la empresa 2B industria y taller, C.A. El tipo de investigación realizada es descriptiva con un nivel no experimental. La población seleccionada para realizar esta investigación, está

conformada por gerencia (1), almacén (1), servicio técnico (1), facturación y despacho (1). Dicha muestra está compuesta por (2) personas: la gerente general y el encargado del área de almacén. Como resultado del diagnóstico realizado al inventario de mercancía de la empresa 2B industria y taller, C.A lapso 2006-2007 se detectaron fallas por causa de los siguientes factores: falta de capacitación del personal, falta de un sistema de control para el inventario y el sistema computarizado no posee información detallada de los artículos que lo componen y con qué nivel rota cada uno de ellos.

Misari (2012) en la tesis “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”, para obtener el título profesional de contador público. El objetivo general de este estudio es establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo-explicativo; se concluye que el control interno de inventario y la actualización permanente del registro sistemático de inventario son factores determinantes en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados.

Hernández y Torres (2007), en el trabajo de grado “Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A; para lograr una eficacia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos”, presentan el objetivo general: diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A; para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos. El diseño de investigación es no experimental, de tipo descriptiva, la muestra utilizada está conformada por 6 personas de la misma entidad; asimismo, se tomó como instrumentos el cuestionario y la observación directa. Se concluye que la implementación de la propuesta ayudará a solucionar las debilidades de la empresa y a mantener las mejoras alcanzadas.

Balabú y Villavicencio (2006), en la tesis “Modelo de gestión para optimizar el control de inventario de compras y suministros en la U.S.B”, para optar el título de especialista en finanzas públicas en el sector universitario. Tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión para optimizar el control de inventario de materiales y suministros del departamento de compras y suministros de la Universidad Simón Bolívar, el trabajo de investigación es de tipo documental sustentado en un estudio de campo y de carácter descriptivo, la población está conformada por 150 personas que laboran en la universidad, el departamento de compras y suministros, la biblioteca, la dirección de servicios telemáticos, la dirección de servicios multimedia y la unidad de laboratorio, el criterio de selección de la muestra fue de carácter intencional, ya que se consideró a las personas relacionadas con el control de los inventarios, el personal del almacén del departamento de compras y suministros, personal de las unidades descentralizadas y el departamento de compras y suministros con los cuales se espera obtener una idea clara sobre los posibles problemas de los departamentos involucrados en las compras de los materiales y suministros, finalmente el departamento de contabilidad, teniendo un total de 15 personas, se tomó como instrumentos la entrevista, la encuesta, la observación directa y fuentes bibliográficas. En la investigación se concluyó que el proceso de control de inventarios presenta debilidades, tales como: carencia de un sistema automatizado, falta de adecuados controles de inventarios y falta de una adecuada planificación de compras según las ventas y mercancías en existencia.

Camacho y Martínez (2008), en la tesis “Sistema de control interno para el manejo de inventarios en pequeñas y medianas empresas en el municipio de Soacha con base en la herramienta excel”, su objetivo general es adaptar e implementar un sistema de control de inventarios para las pequeñas y medianas empresas en el municipio de Soacha, que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas. El diseño de investigación es pura, ya que se generará un método de control de inventarios el cual no tendrá resultados

inmediatos hasta que este se acople con las necesidades de la empresa y los requerimientos esenciales. La población es de 7418 empresas en el sector comercio, pero se tomó como muestra 19 empresas más comerciales del municipio de Soacha, se utilizó como instrumento una encuesta la cual pretende identificar los problemas más comunes en el manejo de los inventarios de los pequeños y medianos empresarios. Se concluye que el sistema de control de inventarios permite al pequeño empresario dar solución a sus inconvenientes más comunes en las actividades comerciales de sus empresas, se adecuó un sistema en excel como herramienta de medición y control de procesos que permita dar una calificación apropiada a través de pruebas evaluadas, que generan resultados en cada proceso, permitiendo observar, medir, controlar y tomar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos, partiendo de allí al mejoramiento de las pymes en el municipio de Soacha.

Cantor y Lagos (2008), en el trabajo de grado “Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones LTDA. MERCON” para optar al título de contador público. El objetivo general de este estudio es realizar una propuesta de un sistema de control de inventarios basada en los criterios de: teoría de sistemas para identificar la integración de cada uno de los factores que intervienen en el control de inventarios, las particularidades de un modelo de inventario, el análisis general de proceso de inventario, indicadores de gestión en el entorno de los inventarios, sistemas de planeación y control de inventarios, la contabilidad y los indicadores de control, que permita a la empresa Mercantil de Confecciones Ltda “Mercon” mejorar el control de los procedimientos internos para una mejor administración de la organización. El tipo de investigación es descriptiva exploratoria. La población de análisis del presente estudio está conformada por todos los inventarios, procedimientos y manuales de funciones relacionados de la empresa MERCANTIL DE CONFECCIONES LTDA “MERCON”, se utilizó como instrumentos y técnicas de recolección de datos la entrevista semiestructurada, la

observación de los distintos procedimientos que se utilizan y un test de verificación de los procesos realizados por la empresa en el manejo de los inventarios. Se concluye que la importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. Pero si bien la obtención de utilidades obviamente reside en gran parte en las ventas, ya que éste es el motor de la empresa, sin embargo, sin la función del inventario las ventas no operarían con efectividad, pues se desconocería la disponibilidad real de material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. En síntesis, sin inventarios, simplemente no hay ventas.

Cabriles (2014), en el trabajo de graduación “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.” para optar el título de técnico superior universitario en administración de transporte. Tiene como objetivo general Proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad que mejore la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres, C.A. El diseño de la investigación es descriptiva no experimental, los instrumentos utilizados en esta investigación consistieron en una libreta de notas, donde sin una guía prediseñada se observaron las situaciones que se produjeron en el ámbito estudiado. Además se utilizó la modalidad de la entrevista, en la cual se realizaron preguntas concretas al personal que labora en el departamento de compras. Se concluye que Balgres C.A, es una empresa que se desenvuelve en el sector manufacturero, es reconocida a nivel Nacional como una de las mejores empresas en el sector cerámico, comercializando baldosas de tipo Gres a grandes constructoras tanto de empresas privadas como del estado. Por lo que es importante que la empresa cuente con un sistema de inventario que los ayude a mantener el control sobre sus existencias en los distintos almacenes de materia prima, repuestos e insumos y con ello mantener la organización en sus almacenes, lo que facilita las respuestas rápidas y oportunas a clientes y principales proveedores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control de inventarios.

2.2.1.1 Concepto de inventarios.

Los inventarios son el alma del negocio, es la variedad de mercaderías que una empresa almacena, dicho de otra forma son bienes o activos que en su rotación generan utilidad. Hemeryth y Sánchez (2013) han trabajado: “Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización”. (p.23)

Las existencias están conformadas por materia prima, productos en proceso y productos terminados, valuadas al costo y la fecha que están registradas contablemente, ayudando en la toma de decisiones durante el periodo correspondiente.

Según la norma internacional de contabilidad tienen como objetivo prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo (Apaza, 2014, p.56).

Hablar de inventarios no solo nos referimos aquellos que se tienen guardados en el almacén para que sean adquiridos por un consumidor final, también son aquellos que aún no están terminados para su venta y necesitan ser contados como productos en curso.

2.2.1.2 Concepto de control.

El control es una palabra clave en el almacén, teniendo la finalidad de alcanzar los objetivos proyectados, realizando las actividades de una manera minuciosa y ordenada.

Según Mejías (2013), “La función administrativa de control consiste en evaluar y corregir el desempeño de los trabajadores para asegurar que todos los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”. (p.32)

Lo anterior es de suma importancia, porque sin control no se puede calcular con exactitud la determinación de las utilidades de una entidad.

Según el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (1948), mencionan que las normas de auditoría generalmente aceptadas, permiten a través del control interno un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente.

Esta norma nos muestra que el control interno de una entidad es responsabilidad de todos los colaboradores, para facilitar el control de las diferentes áreas que se tiene en la entidad, en especial el área de inventarios.

2.2.1.3 Concepto de control de inventarios.

El control de inventarios es la parte esencial de una empresa, de acuerdo con el buen desempeño de las actividades se pueden ver los resultados. Camacho y Martínez (2008) afirman:

El control de inventarios es un elemento muy importante del control interno debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarle: en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues

de ello dependen mantenerse en el mercado. Ya que es el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos (p.25).

De acuerdo con lo antes mencionado para realizar un buen control de inventarios es necesario que la empresa tenga políticas bien definidas, de acuerdo con cada departamento, para el buen funcionamiento de la misma.

2.2.1.4 Importancia del control de inventarios.

El control de inventarios es importante, porque nos permite tener información detallada de la mercadería que ha sido vendida, que hay en stock y de la que se espera realizar el pedido al proveedor.

Los inventarios representan uno de los principales recursos que dispone una entidad comercial o industrial. Es importante tener un adecuado abastecimiento de inventario pues de ello dependen las actividades primarias para las que se constituyó la organización; es decir, las operaciones de compra venta que concluirán en utilidades y proporcionaran flujos de efectivo, con lo que reiniciará el ciclo financiero a corto plazo tanto de empresas industriales como las empresas comerciales (Romero, 2012, p.22).

Como se mencionó en la cita, el control de inventarios es importante, porque al final de cada período se verá reflejado el grado de utilidad de la empresa.

En cada negocio, los inventarios ayudan a desarrollar la parte económica de la entidad, son los que ayudan en la subsistencia, gracias a éstos la empresa está en marcha; con un inventario bien definido y organizado se puede ver mejoras continuas.

Los inventarios juegan un rol muy importante en cualquier entidad económica ya que aportan la fuerza de operación de una entidad, así como su misma naturaleza hace que su valuación sea considerada para determinación del costo de venta, para la correcta toma de decisiones y la obtención de utilidades en un periodo, así como la correcta

presentación de la situación financiera durante un periodo contable de operación o una fecha determinada (Osorio, 2007, p.3).

Es muy importante que las entidades tengan sus inventarios bien vigilados, controlados y ordenados para distribuir adecuadamente a los clientes, si tenemos un buen control de inventarios la información obtenida va ser fiable, de lo contrario la información confusa no ayudará a tomar buenas decisiones.

Los inventarios son el alma de la empresa, constituyen el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingresos. Sirven para proporcionar el efectivo necesario para pagar las nóminas, impuestos y otros gastos; sin embargo, son muy susceptibles de acumular errores de criterios en las áreas tan importantes como, la asignación de costos, nivel adecuado de inventario, costos de mantenimiento, y aquellos artículos que merecen una atención especial, generando como consecuencia malversación y manipulación (Colmenarez, 2007, p.17).

El buen manejo de inventarios reporta ganancias y ayuda a solventar los gastos de la empresa sobre sus actividades. Cuando existe una buena organización de inventarios, hay buen margen de ganancias.

2.2.2 Control interno.

2.2.2.1 Componentes del control interno.

2.2.2.1.1 Ambiente de control y trabajo.

Balcer et al., (2004), es la base del control interno y el fundamento de todos los demás componentes del mismo, se determina en función de la integridad y competencia del personal de la empresa, influencia la conciencia de control de su gente, aportando disciplina y organización, aquí está involucrada la alta gerencia. El ambiente de control cuenta con cuatro factores que son:

Integridad y valores éticos.

Son pautas de comportamientos que regulan la conducta de una persona, representan la base de evaluación que los trabajadores de la empresa se emplean para juzgar situaciones, actos y personas. La integridad y los valores que se dan en una empresa funcionan como señales que rigen en las decisiones y labores administrativas, construyen el espíritu de equipo e influyen en los esfuerzos de la empresa para el logro de sus objetivos.

Administración de estrategias.

Es el diseño de un plan que refleja las estrategias con un determinado fin, especifica una serie de pasos que tienen como resultado el logro de las metas y objetivos planteados en la empresa. Además, pone en orden la empresa en cuanto a sus deficiencias, estableciendo que es lo que se va lograr, a donde se quiere llegar y cuando serán alcanzados los resultados, con el fin de lograr una situación factible.

Estructura organizacional.

Es la disposición de roles donde se identifica y clasifica las actividades que cada uno de los trabajadores debe realizar, asumiendo su rol y cumpliendo con las tareas asignadas con el mayor rendimiento posible. Una estructura organizativa es eficaz cuando cada trabajador contribuye al logro de los objetivos de la empresa y trabajan juntos de forma óptima para alcanzar las metas fijadas.

Asignación de autoridad y responsabilidad.

Es un organismo en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de éstos, para que se desarrolle de modo eficaz y tener perfectamente establecido un orden, tanto en la asignación de responsabilidades como para la realización de cada una de las tareas.

2.2.2.1.2 Evaluación de riesgos.

Balcer et al.,(2004), toda empresa enfrenta a una diversidad de riesgos procedentes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por gerencia. La evaluación de riesgos es fundamental para el logro de los objetivos en la empresa y además ayuda a determinar la manera en la que los riesgos deben ser operados, también ayuda en la identificación y manejo de riesgos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el ambiente exterior de la empresa, así como también en el interior. La evaluación de riesgos cuenta con tres factores que son:

Identificación de riesgos.

Es necesario para la empresa realizar una adecuada gestión de riesgos que le permita saber cuáles son las principales vulnerabilidades de sus activos de información y cuáles son las amenazas que podrían explotar las vulnerabilidades.

Si la empresa tiene muy claro esta identificación de riesgos, entonces podrá establecer las medidas preventivas y correctivas viables que garanticen mayores niveles de seguridad en su información.

Valoración de riesgos.

Es uno de los pasos que se utiliza en un proceso de gestión de riesgos, donde se identifica y analiza los riesgos que enfrenta la empresa, para decidir las acciones a tomar para administrar los riesgos y mejorar el logro de los objetivos y las metas.

Respuesta al riesgo.

Este proceso desarrolla las opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas de la empresa, además que permite implementar un plan de acción para poder seleccionar y lograr contrarrestar cualquier perjuicio y hacer que sean factibles y efectivas.

2.2.2.1.3 Actividades de control.

Balcer et al., (2004), constituyen los procedimientos que permiten el adecuado cumplimiento de los objetivos para impedir riesgos, además de establecerse en todos los niveles de la empresa, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos. Son actividades aplicadas para reducir los riesgos potenciales que amenazan la misión, objetivos y metas, a favor del resguardo de los recursos propios en poder de la organización.

2.2.2.1.4 Información y comunicación.

Balcer et al., (2004), la empresa debe contar con un sistema de información eficiente, adecuado y oportuno, que este orientado a producir informes sobre el trabajo, la realidad financiera y el cumplimiento de las normas, para poder tomar decisiones adecuadas con respecto al proceso de obtención y aplicación de los recursos. Es indispensable que dentro de la empresa se cuente con información y comunicación constante y pertinente para que puedan emplazar sus labores en conformidad con los demás para el mejor logro de los objetivos.

Información relevante, clara y precisa

Es lo más importante de las organizaciones. Que los trabajadores, usuarios o cualquier funcionario de la empresa tienen que presentar la información constante a cada término de periodo y muy clara para que los receptores puedan comprender.

Comunicación interna

El flujo de mensajes que fluye dentro de la entidad está determinado por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la Institución, los establecimientos las líneas de comunicación para propuestas de mejora de la productividad. Personal debe recibir información sobre sus responsabilidades.

El flujo de mensajes e intercambio de información debe llevarse a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza y una imagen positiva de la entidad. Controles para evitar flujos de información no autorizados. Garantizarse la transparencia y derecho al acceso a la información pública Recepción de sugerencias, consultas y quejas.

Calidad y suficiencia de información

Es el activo más importante de las organizaciones debido a que la información tiene que ser clara y presentada con las siguientes Características: confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad en que se genere y comunique para una buena toma de decisiones

2.2.2.1.5 Supervisión.

Balcer et al., (2004), el sistema de control interno requiere supervisión y evaluación oportuna, el monitoreo es un proceso que mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, identificando los controles débiles con el fin de guiar a la empresa durante la ejecución de sus actividades diarias. El monitoreo cuenta con cuatro factores que son:

Supervisión constante.

Es una actividad especializada dedicada a observar y registrar las actividades realizadas en cada área de la empresa y tiene como principal fin utilizar razonablemente los factores que hacen posible la elaboración de los procesos de trabajo, además intervienen en la obtención de bienes, servicios y productos que pueden favorecer al éxito de la empresa.

Reporte de deficiencias.

Es un informe o documento que pretende transmitir información sobre las deficiencias y problemas que existen en la empresa, además de ser usados para evaluar y monitorear su rendimiento, este reporte ayuda a predecir y mejorar los resultados futuros.

Implementación y seguimiento de medidas correctivas.

Consiste en establecer los métodos y mecanismos diseñados para que el sistema de información sea seguro, y aplicar las reglas definidas en la política de seguridad, corrigiendo así la desviación detectada y desapareciendo la causa que motivó la observación.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control de inventarios.

2.3.1.1 Concepto de inventarios.

Los inventarios son el alma del negocio, es la variedad de mercaderías que una empresa almacena, dicho de otra forma son bienes o activos que en su rotación generan utilidad. Hemeryth y Sánchez (2013) han trabajado: “Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización” (p.23).

2.3.1.2 Concepto de control.

El control es una palabra clave en el almacén, teniendo la finalidad de alcanzar los objetivos proyectados, realizando las actividades de una manera minuciosa y ordenada.

Según Mejías (2013), “La función administrativa de control consiste en evaluar y corregir el desempeño de los trabajadores para asegurar que todos los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”. (p.32)

2.3.1.3 Concepto de control de inventarios.

El control de inventarios es la parte esencial de una empresa, de acuerdo con el buen desempeño de las actividades se pueden ver los resultados. Camacho y Martínez (2008) afirman:

El control de inventarios es un elemento muy importante del control interno debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlo: en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen mantenerse en el mercado. Ya que es el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos (...). (p.25).

2.3.2. Control interno.

Según COSO (2013) el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOLOGÍA

3.1 Descripción del lugar de ejecución.

El estudio del caso se realizó en Perú, departamento de San Martín, provincia de San Martín Jr. Primero de mayo 711, en la empresa ferretera de San Martín, con Ruc: 20450189546.

3.2 Sujeto de estudio

El sujeto de estudio es la empresa ferretera de San Martín con nombre comercial Comercios Mejía SRL, fue fundada el 11/12/2008, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad comercial de responsabilidad limitada.

3.3 Método y diseño de investigación

Esta investigación es considerada de tipo cualitativa porque no se cuenta con procedimientos estadísticas, se concentran más en la profundidad y comprensión de un tema. Vara (2015) afirma:

Estas investigaciones se realizan en muestras pequeñas y abarcan, a veces, muchas variables de estudio, para lo que se usan diversas técnicas de observación, registro y entrevista al mismo tiempo. En efecto, observando a los empresarios en su vida cotidiana, escuchándolos hablar sobre lo que piensan, sienten o hacen, y viendo los documentos que producen y las opiniones de los trabajadores, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida empresarial. Son investigaciones que buscan descubrir la complejidad del mundo empresarial, y explicar estos hallazgos según como son vividos por sus protagonistas. Utiliza técnicas cualitativas tales como entrevistas en profundidad, observación participante, historias de vida, revisión documental, entre otras. (p.239)

La investigación consiste en la descripción y el estudio profundo de la revisión bibliográfica de la propuesta de un sistema de control de inventarios de la empresa ferretera de San Martín.

El diseño de la investigación es propuesta innovadora o de gestión, porque es un estudio de la realidad de la empresa, según Vara (2015) afirma que “Toda propuesta innovadora o de gestión nace de un diagnóstico preciso y minucioso de la realidad. Identificar y determinar la magnitud y naturaleza de los problemas que se pretenden solucionar” (p.60).

3.4 Identificación de variables

Variables

Control de inventarios

Dimensiones

Estructura organizacional

Procedimientos

Personal

Supervisión y vigilancia

3.5 Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	
Control de inventarios	Estructura organizacional	Asignación de autoridad y responsabilidad	Dirección enfocada en las políticas de la empresa	
			Coordinación de funciones	
			División de labores	
		Estructura orgánica	Valores éticos	Dueño de la empresa
				Contador
				Cajero
				Encargado del almacén
				Personal de ventas
				Honestidad
	Compromiso			
	Responsabilidad			
	Procedimientos	Planificación de compra de mercadería	Requisición de compra	
			Cotización y negociación	
			Pedido al proveedor	
		Entrada de mercadería	Recepción de mercadería	
			Registro de mercadería	
			Clasificación de los productos	
	Salida de mercadería	Salida del Almacén		
Venta final				
Personal	Selección y contratación	Convocatoria del personal		
		Revisión del Curriculum Vitae		
		Selección de candidatos		
		Entrevista		
		Firma del contrato		
	Capacitación del personal	Programas de inducción		
		Talleres, cursos y seminarios		
		Normas de desempeño		
		Medidas de desempeño		
Supervisión y vigilancia	Evaluación de las actividades del área de almacén	Conteo físico de la mercadería		
		Presentación y sustentación de informes del área de almacén		
	Verificación del cumplimiento de horarios establecidos	Control biométrico		
	Implementación de un sistema de cámaras de seguridad	Cámaras en el almacén		
	Cámaras en la venta de productos			

3.6 Técnicas de recolección de datos

Según Vara (2015) define las siguientes técnicas:

Observación no estructurada o participante: Es esencial para recoger información de primera mano, en el lugar donde ocurre la situación. Un observador participante es, en alguna medida, una parte del grupo de individuos que se está observado (está “camuflado”); mientras que, un observador no participante observa a cierta distancia y no debe afectar la conducta bajo observación. Pueden usarse varias estrategias para registrar la información de las observaciones. En muchos casos, el investigador tomará notas detalladas de aquello que ha observado. En otros casos, puede centrarse en la experiencia observacional para evitar perder algo significativo y esperar hasta después del período de observación para realizar notas detalladas. Otra estrategia útil es grabar en vídeo lo que ocurre, para efectuar observaciones cuidadosas y detalladas posteriormente. (p.309)

Entrevista a profundidad: Son conversaciones flexibles, continuas y reiteradas cuyo formato no está limitado. Se usa para obtener información “profunda” sobre un tema. Aunque el investigador define los temas de la entrevista, no fija una secuencia para hacerla. Las preguntas dirigidas tienden a cambiar a medida que el investigador aumenta sus evidencias a partir de entrevistas previas y observaciones. La entrevista se realiza para conseguir un profundo entendimiento de las experiencias de los participantes. Primero se realiza una entrevista, en un momento dado pero el diálogo entre el investigador y el participante puede seguir a intervalos a través de semanas o meses. A medida que las entrevistas son recurrentes disminuyen los problemas asociados con las relaciones breves; en las cuales los entrevistados pueden sentirse comprometidos con el estudio o dar la información que piensan que el investigador desea escuchar. Las estrategias utilizadas para registrar la información de las entrevistas comprenden: tomar notas durante la entrevista,

escribir notas detalladas inmediatamente después de ésta o registrar la entrevista en una grabadora. (p.310)

Revisión documental: Es una técnica de recolección de datos cualitativa que se emplea en investigaciones exploratorias de tipo bibliográficas, históricas, entre otras. Con esta técnica, se revisa exhaustivamente los documentos, utilizando para esos fines una “guía de revisión documental”. (p.310)

Los instrumentos cualitativos son aquellos usados en las investigaciones cualitativas. Según Vara (2015) menciona:

Estos instrumentos son muy flexibles y dinámicos, se adaptan con facilidad a los diversos contextos y son muy útiles para explorar problemas poco estudiados o de difícil acceso; por ser temas muy íntimos o complicados. (p.309).

3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para hacer posible el procesamiento de la información y análisis de todos los datos, se utilizó el Microsoft Excel, y el análisis de los resultados nos permitió elaborar nuestros cuadros y/o figuras para su correspondiente interpretación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Evaluación del control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín.

Para la evaluación del control de inventarios se consideró las respuestas brindadas por el contador, el jefe de almacén y los vendedores de la empresa objeto de estudio, la evaluación se hizo orientada a la estructura organizacional, a los procedimientos, al personal, y a la supervisión y vigilancia.

4.1.1. Evaluación de la estructura organizacional.

Tabla 2. *Respuestas de los trabajadores sobre la estructura organizacional*

N°	Estructura organizacional	SI	NO	NA
1	La dirección está enfocada en las políticas de la empresa	3	2	
2	Existe Coordinación de funciones	3	2	
3	Todos tienen capacidad para resolver problemas	1	4	
4	El personal está comprometido con las metas de la empresa.	2	3	
5	Existe capacidad de análisis de los líderes	3	2	
6	Los trabajadores se adaptan al cambio.	2	3	
7	Existe honestidad	3	2	
8	Existe una adecuada segregación de responsabilidades.	1	4	
	Total de respuestas	18	22	

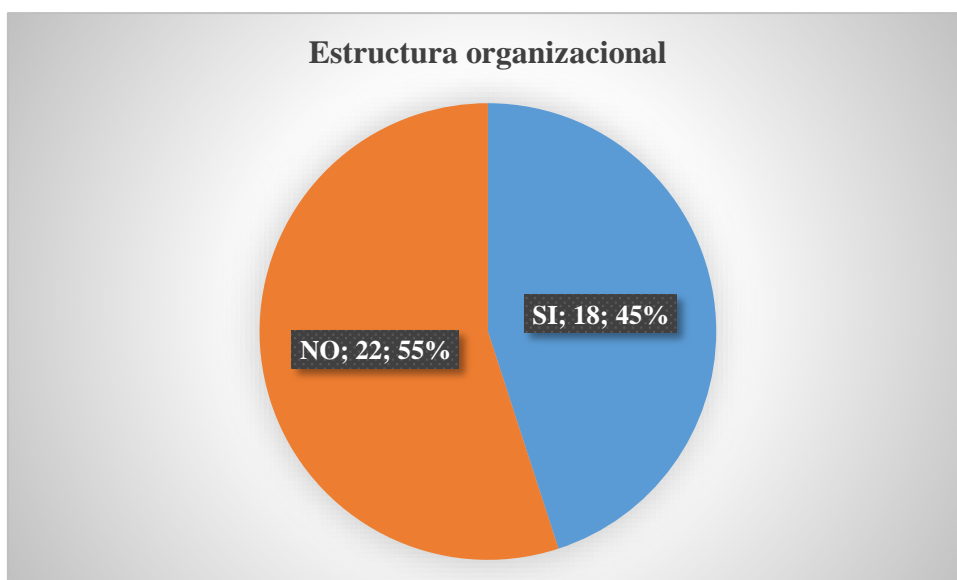


Figura 1. Respuestas de los trabajadores sobre la estructura organizacional

Interpretación: Según la tabla 2 la mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto a la estructura organizacional de la empresa, destacando que la mayoría coincide en que no todos tienen capacidad para resolver problemas, además de que no existe una adecuada segregación de responsabilidades, también que no todo el personal está comprometido con las metas de la empresa, y también que la mayoría no se adapta a los cambios. Es por ello que mostramos según el gráfico 1, en el acumulado global de las respuestas 18 respuestas son positivas que equivalen al 45% y 22 respuestas son negativas que equivalen al 55%.

4.1.2. Evaluación de los procedimientos.

Tabla 3. Respuestas de los trabajadores sobre los procedimientos

N°	Procedimientos	SI	NO	NA
1	Existe una adecuada requisición de las compras	3	2	
2	Existe un registro de entradas y salidas del almacén.	3	2	
3	Existen cotizaciones y/o negociaciones	1	4	
4	Existe una adecuada recepción de mercaderías	3	2	
5	Existe un adecuado registro de mercaderías	2	3	
6	Existen revisiones periódicas de los inventarios	1	4	
7	Hay orden de las existencias en el almacén .	1	4	
8	Hay información transparente de registros de inventario.	1	4	

9	La clasificación de las existencias es la óptima.	1	4
10	Las salidas de almacén tienen procedimientos claros	2	3
Total de respuestas		18	32

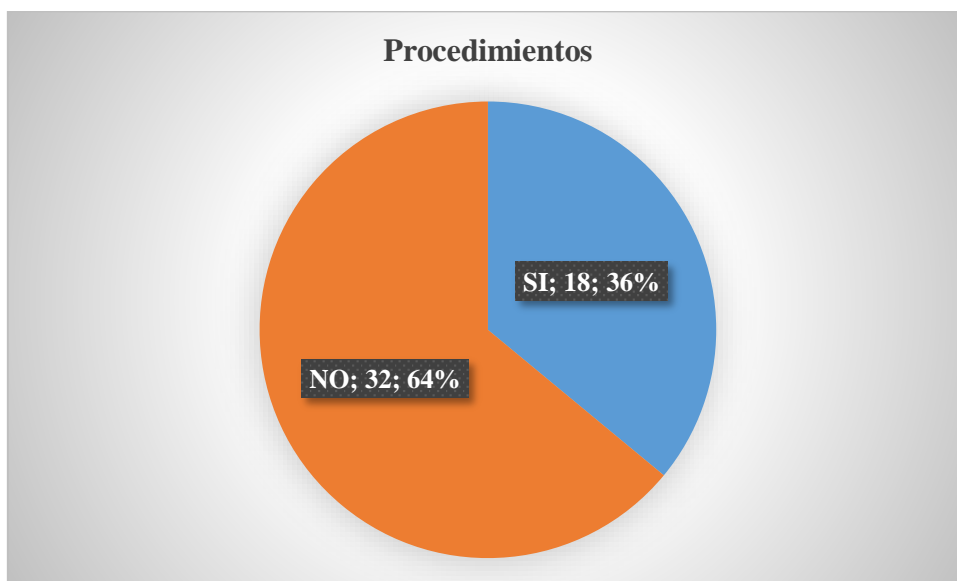


Figura 2. Respuestas de los trabajadores sobre los procedimientos

Interpretación: Según la tabla 3 la mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto a los procedimientos que ésta aplica, podemos destacar que la mayoría coincide en que no existe revisiones periódicas de los inventarios, además de que no existe un adecuado orden en el almacén, también que no hay información transparente de registros de inventario, y también que la clasificación de las existencias no es la óptima. Es por ello que mostramos según el gráfico 2, en el acumulado global de las respuestas 18 respuestas son positivas que equivalen al 36% y 32 respuestas negativas que equivalen al 64%.

4.1.3. Evaluación del personal.

Tabla 4. Respuestas de los trabajadores sobre el personal

N°	Personal	SI	NO	NA
1	Existe convocatoria de personal	0	5	
2	Se revisan los curriculum del personal	3	2	
3	Se seleccionan adecuadamente al personal	3	2	

4	Se realiza una entrevista adecuada	3	2
5	Los contratos son claros	1	4
6	Existe un programa de inducción	1	4
7	Se realizan talleres, cursos y seminarios	0	5
8	Existen normas de desempeño	0	5
9	Existen medidas de desempeño	1	4
Total de respuestas		12	33

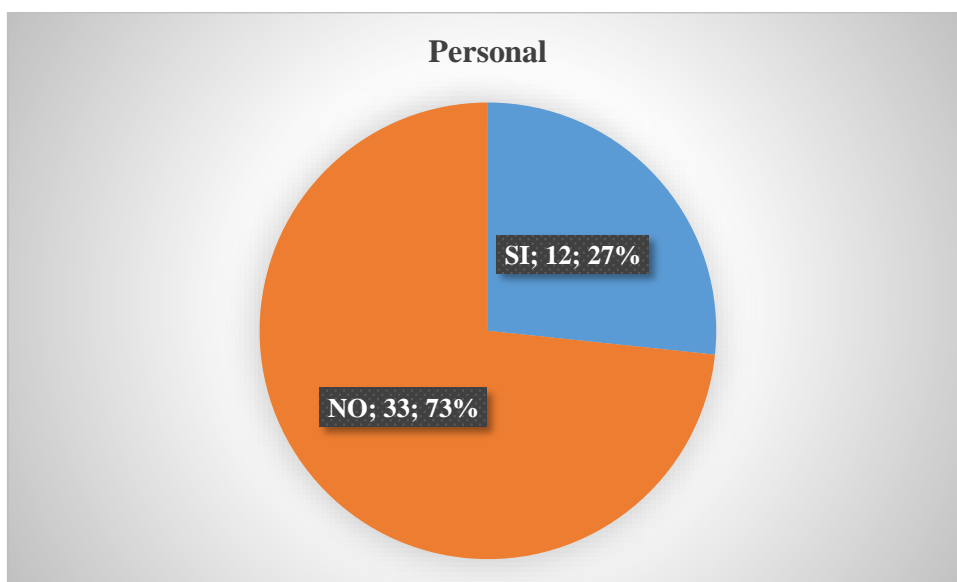


Figura 3. Respuestas de los trabajadores sobre el personal

Interpretación: Según la tabla 4 la mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto al personal, podemos destacar que la mayoría coincide en que no existe convocatoria de personal, solo se hace por recomendaciones, además de que no existen contratos formales con todos los beneficios, también que no hay un programa de inducción que permita conocer mejor las actividades o funciones a realizar, y también que no hay talleres cursos y seminarios que ayuden a mejorar las funciones a desarrollar, tampoco hay normas de desempeño. Es por ello que mostramos según el gráfico 3, en el acumulado global de las respuestas 12 respuestas son positivas que equivalen al 27% y 33 respuestas negativas que equivalen al 73%.

4.1.4. Evaluación de la supervisión y vigilancia.

Tabla 5. *Respuestas de los trabajadores sobre la supervisión y vigilancia*

N°	Supervisión y vigilancia	SI	NO	NA
1	Se realiza el conteo físico de las mercaderías	3	2	
2	Se presenta y sustentan los informes del área de almacén	0	5	
3	Existen cámaras de seguridad en el almacén	0	5	
4	Existe el control biométrico de los productos	0	5	
5	Coinciden los datos del sistema y lo físico de mercaderías	2	3	
Total de respuestas		5	20	

Figura 4. *Respuestas de los trabajadores sobre la supervisión y vigilancia*

Interpretación: Según la tabla 5 la mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto a la supervisión y vigilancia, podemos destacar que la mayoría coincide en que no se sustentan los informes del área de almacén, además de que no existen cámaras de seguridad que permita reducir el riesgo de pérdidas o robos de los productos, también que no existe un control adecuado de los productos que ingresan al almacén, no existe control mediante lector de código de barras, y también que los productos físicos no coinciden con los productos según sistema. Es por ello que mostramos según el gráfico 4, en el acumulado

global de las respuestas 5 respuestas son positivas que equivalen al 20% y 20 respuestas son negativas que equivalen al 80%.

4.1.5. Organigrama de la empresa.

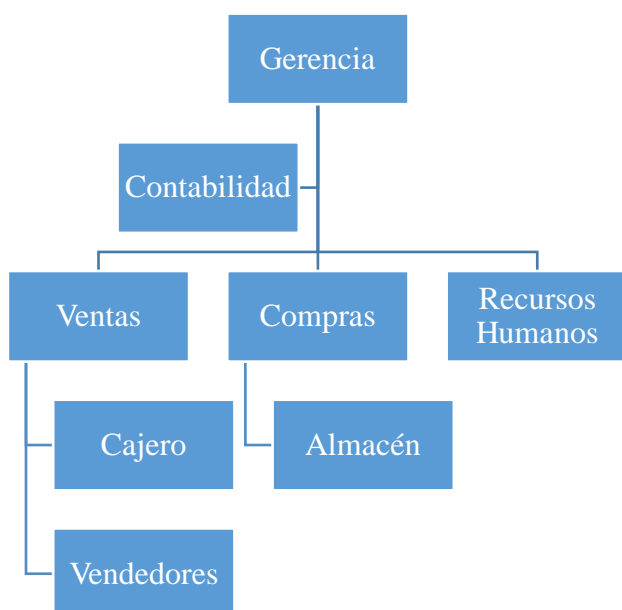


Figura 5. Organigrama de la empresa

La empresa cuenta con la gerencia general, contabilidad que es un órgano de asesoría, ventas, compras, y recursos humanos.

4.1.6. Flujograma del área de almacén.



Figura 6. Flujograma de procesos del área de almacén.

La empresa utiliza un flujograma simple según lo observado, pues ellos realizan sus pedidos, dichos pedidos ingresan al almacén, se hace la verificación, y luego se ordenan en el almacén, pero claro que el orden no es el adecuado, luego se reciben las ordenes de ventas y se procede a despachar los productos.

4.2. Propuesta para el control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín.

4.2.1. Propuesta de la estructura organizacional.

Nuestra propuesta en la estructura organizacional, consiste en que la empresa elabore un Manual de Organización y Funciones, así como un reglamento de organización y funciones, las mismas que contribuirán a que se tenga en claro las funciones y actividades a realizar de acuerdo al puesto o cargo, también ayudará a que no haya duplicidad de funciones.

4.2.2. Propuesta de procedimientos de control de inventarios.

Las propuestas para el mejor control de los inventarios es que se mejoren los procedimientos de inicio, desarrollo y salida de los productos, para ello proponemos se utilice los siguientes formatos y/o modelos:

Empresa Ferrretera ...**ORDEN DE COMPRA**

[Dirección]
 [Dirección 2]
 [Ciudad]
 [Teléfono]
 [Fax]

Emitido para:
 [Nombre]
 [Dirección]
 [Dirección 2]
 [Ciudad]
 [Teléfono]

Fecha:
Autorizado por:
Transporte:
A la atención de:
Enviar el:

DESCRIPCIÓN	PRECIO
Subtotal	S/ -
IGV	-
Otros	S/ -
Total	S/ -

Firma del empleado

Fecha

El número de la orden de compra debe aparecer en todas las facturas.

Figura 7. Formato de una orden de compra para la empresa.



Figura 8. Propuesta de distribución interna de productos.

Consideramos de suma importancia la distribución interna del almacén, basados en NoegaShop (2018), indicamos lo siguiente: Aprovechar eficientemente el espacio disponible, reducir al mínimo la manipulación de materiales, facilitar el acceso al producto almacenado, Conseguir el máximo índice de rotación de la mercancía, tener la máxima flexibilidad para la ubicación de productos, facilitar el control de las cantidades almacenadas.

Dividimos esta zona en función del índice de rotación de la mercancía o las características del producto. Estas son las zonas principales:

Zona de baja rotación: las mercancías de rotación baja se solicitan en grandes cantidades pero pocas veces. Para estos productos se necesita mucho espacio, pero no es necesario que sea de gran accesibilidad ya que las salidas no son muy frecuentes.

Zona de media rotación: los productos de media rotación necesitan mucho espacio y con gran accesibilidad. Estas mercancías se solicitan por palés completos y el almacenaje puede ser en bloque o en estanterías, destinando un nivel o ubicación para cada referencia del mismo producto.

Zona de alta rotación: los artículos de alta rotación se solicitan muchas veces pero en pequeñas cantidades. Cuando estas mercancías están en el almacén central cubren el stock de reserva de los almacenes regionales, por eso necesitan una zona con alta velocidad de extracción y muy accesible.

Zona para almacenes de seguridad: se destina productos de volumen pequeño pero alto valor y muy susceptibles de robo.

Los accesos a las zonas especiales y almacenes de seguridad están sometido a un riguroso control, ya sea por las condiciones de aislamiento que necesita el producto, por el riesgo que entraña la manipulación o por la seguridad del mismo.

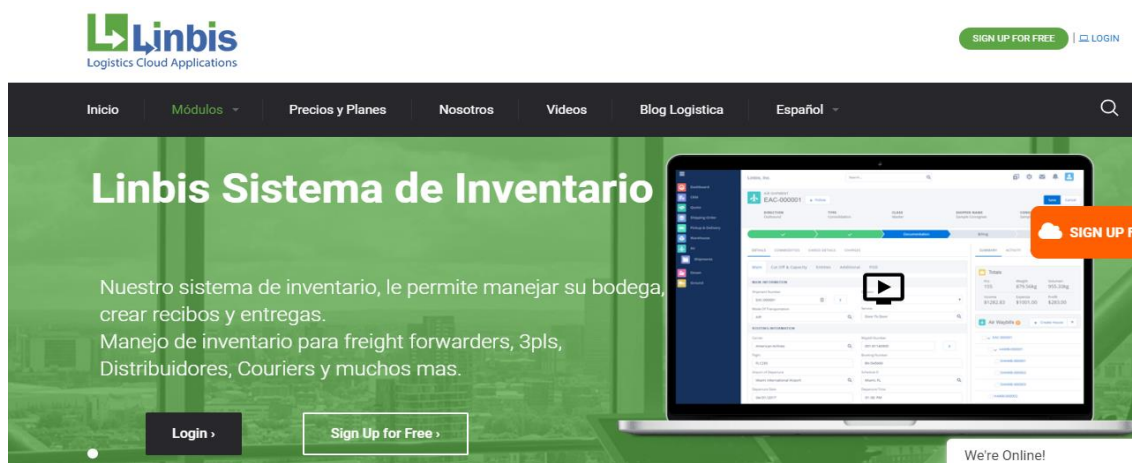


Figura 9. Propuesta de uso de sistema de control de inventarios

El sistema puede ayudar a llevar un adecuado control de los productos, tanto de entradas como salidas, permite controlar el stock, hay muchos sistemas incluso en línea que pueden hacer esas tareas, y también se puede mandar a hacer de acuerdo a las características especiales del negocio.

4.2.3. Propuesta de control del personal.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado (Parra, 2000).

Proponemos se realice el siguiente proceso:

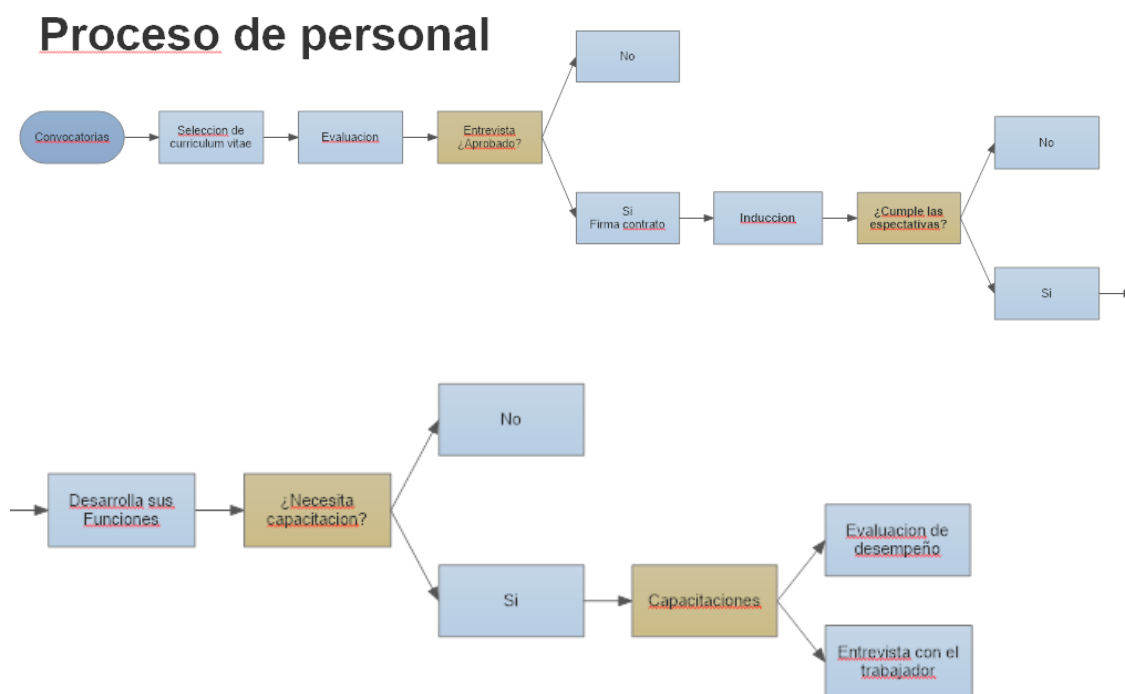


Figura 10. Propuesta de proceso de gestión del personal.

El proceso de personal comienza con las convocatorias, luego se seleccionan los curriculums vitae, continuamos con la evaluación de los curriculums vitae, se seleccionan

los candidatos y se establece la entrevista, si no aprueba la entrevista entonces termina el proceso para el candidato, y si aprueba firma contrato, y entra a un proceso de inducción a fin de explicar las políticas de la empresa, misión visión, y otros relacionados al puesto de trabajo, si está de acuerdo y cumple con las expectativas entonces ya desarrolla sus funciones, se realiza una evaluación o análisis si necesita capacitación de acuerdo al puesto entonces se realiza la capacitación necesaria y se evalúa el desempeño.

4.2.4. Propuesta de supervisión y vigilancia.

En cuanto a la supervisión y vigilancia básicamente nuestra propuesta está orientada a la colocación de cámaras de seguridad en puntos estratégicos del almacén, procurando no dejar puntos ciegos, y también controlar los productos mediante código de barras.

4.2.5. Propuesta de un organigrama para la empresa.

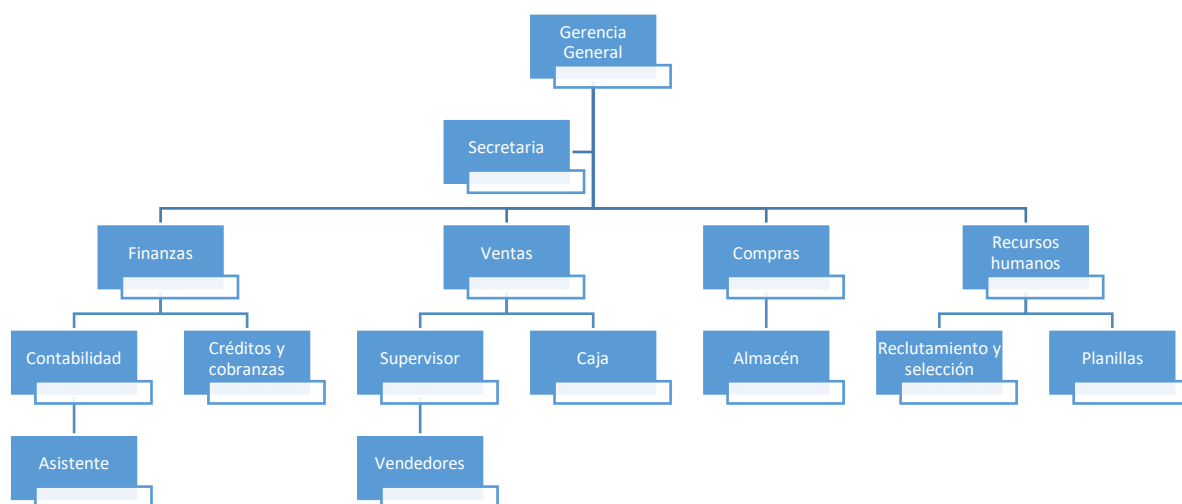


Figura 11. Propuesta de un organigrama para la empresa.

A continuación, presentamos una propuesta basada en Salas y Tello (2019) detallamos cada área:

Gerencia general: El gerente es el jefe administrativo. En él se concentra la unidad y la continuidad del mando ejecutivo. Supervisa las demás gerencias. Tiene que lograr que se alcancen los objetivos de la empresa.

Secretaría: Su función consiste en proporcionar todo tipo de información y asistencia, por lo que posee conocimientos administrativos o secretariales.

Finanzas: Es una pieza fundamental para el desarrollo y sustentabilidad de cualquier negocio, dentro de sus funciones se encuentran: Registrar operaciones contables y datos financieros. Planificar, analizar y evaluar la información registrada. Buscar fuentes de financiamiento y seleccionar la más conveniente para el emprendimiento. Buscar opciones de inversión con las que pueda contar el negocio. Controlar las operaciones ejecutadas.

Ventas: Este departamento se encarga del análisis de canales de distribución, zonas de ventas, productos y clientes. El sistema de fijación de objetivos de venta. Adecuación, establecimiento y distribución de esos objetivos. Fijación de la cuota de ventas y de actividad. Agenda de mejoras en la propia organización.

Compras: Es un departamento responsable de la buena organización para realizar con éxito las actividades de compras. La gestión del departamento de compras asegura que todos los bienes, servicios e inventario necesarios para la operación del negocio se ordenen y se encuentren a tiempo en los almacenes de cualquier empresa; asimismo, también es responsable de controlar el costo de los bienes adquiridos, los niveles de inventario y debe ser capaz de desarrollar una buena negociación con proveedores.

Recursos humanos: Este departamento cumple las funciones de empleo, de administración del personal, de desarrollo de los recursos humanos, de relaciones laborales, y de servicios sociales.

4.2.6. Propuesta de un flujograma para el control de inventarios.

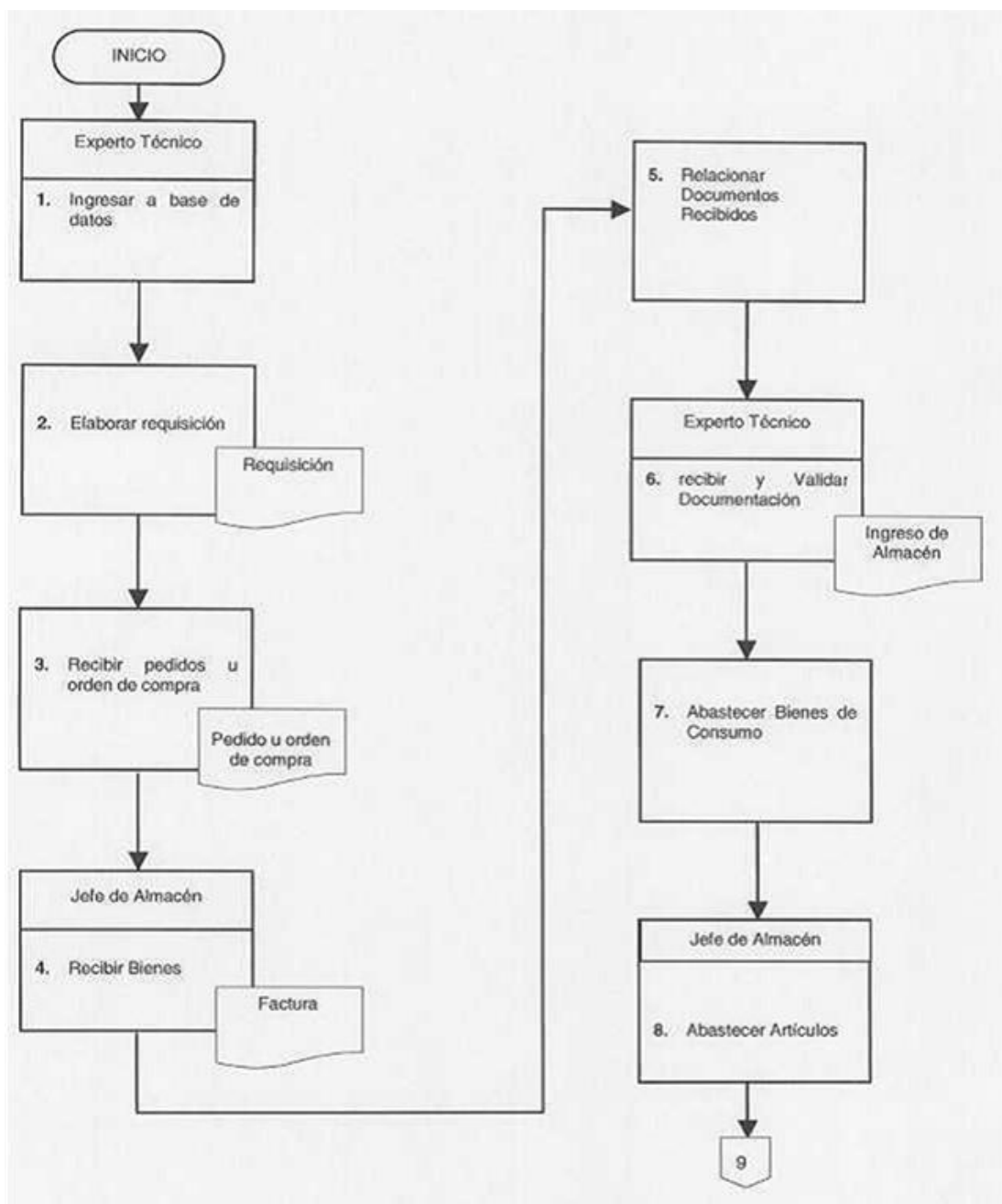


Figura 12. Propuesta del flujograma para el control de inventarios.

Este flujograma tiene el propósito de ser una guía en el proceso del control de los inventarios, la misma que inicia con el ingreso en la base de datos de los productos o artículos que vende la empresa, luego se elaboran los pedidos o requisiciones, los mismos que deben ser firmados por la administración o gerencia, y luego el área de inventarios recibe las ordenes de pedido o de compra para la respectiva adquisición, después se reciben los bienes o productos, se comparan las facturas con las guías de remisión y las órdenes de compra, se reciben los productos e ingresan al almacén, y luego se abastecen de los mismos de acuerdo a las ventas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto a la estructura organizacional de la empresa, la mayoría coincide en que no todos tienen capacidad para resolver problemas, además de que no existe una adecuada segregación de responsabilidades, también que no todo el personal está comprometido con las metas de la empresa, y también que la mayoría no se adapta a los cambios.

Respecto a los procedimientos de control el 64% de las respuestas fueron negativas, podemos destacar que la mayoría coincide en que no existe revisiones periódicas de los inventarios, además de que no existe un adecuado orden en el almacén, también que no hay información transparente de registros de inventario, y también que la clasificación de las existencias no es la óptima

La mayoría de los trabajadores dio una respuesta negativa respecto al personal, podemos destacar que la mayoría coincide en que no existe convocatoria de personal, solo se hace por recomendaciones, además de que no existen contratos formales con todos los beneficios, también que no hay un programa de inducción que permita conocer mejor las actividades o funciones a realizar, y también que no hay talleres cursos y seminarios que ayuden a mejorar las funciones a desarrollar, tampoco hay normas de desempeño.

Respecto a la supervisión y vigilancia, el 80% de las respuestas de los trabajadores fueron negativas, podemos destacar que la mayoría coincide en que no se sustentan los informes del área de almacén, además de que no existen cámaras de seguridad que permita reducir el riesgo de pérdidas o robos de los productos, también que no existe un control adecuado de

los productos que ingresan al almacén, no existe control mediante lector de código de barras, y también que los productos físicos no coinciden con los productos según sistema.

5.2. Recomendaciones

Recomendamos aceptar nuestra propuesta de un nuevo organigrama por cuanto éste permite segregar las funciones de manera adecuada, y organizar mejor la empresa con la finalidad de lograr los objetivos y metas propuestos.

Así mismo solicitamos se analice nuestra propuesta de control de inventarios y aplique los formatos proporcionados, como son la orden de compra, el sistema de control de inventarios, y la gestión de personal.

Referencias

- Acevedo, J., & Lugo, J. (2005). *Diseño de la estructura organizativa, funcional y de cargos de la empresa Venezolana de finanzas C.A.* Barquisimeto estado Lara.
- Albuja, M. C. (2012). *Implementación de un sistema de control de inventarios físicos en la empresa Ecuafar distribuidora farmaceutica.* Quito.
- Alvarado, M. A., & Tuquiñapui, S. P. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca.* Cuenca-Ecuador.
- APA. (2010). *Manual (APA) American Psychological Association sexta edición.*
- Arriaga, R. L. (2010). *Propuesta de mejora del proceso de recursos humanos aplicados a profesores-investigadores del sistema de universidades estatales de Oaxaca.* Huajuapán de León, Oaxaca.
- Balabú, M., & Villavicencio, Y. (2006). *Modelo de gestión para optimizar el control de inventario de compras y suministros en la U.S.B.* Venezuela.
- Barrero, A., Farías, A., & Soto, K. (2014). *En Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.* Campus Barbúla.
- Cabriles, Y. (2014). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.* Camurí Grande.
- Camacho, E. Y., & Martínez, J. L. (2008). *Sistema de control interno para el manejo de inventarios en pequeñas y medianas empresas en el municipio de Soacha con base en la herramienta excel.* Soacha.

- Cantor, D. M., & Lagos, M. (2008). *Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones LTDA. "MERCÓN"*. Bogotá.
- Castellanos, A. L. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. San Salvador.
- Chuqui, L. M. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control de asistencia de personal, mediante el uso de tecnología biométrica de huella dactilar*. Quito.
- Colmenarez, A. (2007). *Análisis del manejo del inventario de la empresa 2B industria y taller, C.A.* Barquisimeto.
- Escurra, L. M. (1980). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*.
- García, J. A. (2014). *Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de Sidor*. Puerto Ordaz.
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo-2013*. Trujillo.
- Hernández, A., & Torres, D. (2007). *Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A; Para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos*. Bárbula.
- Hernández, O. (2008). *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos de tipo supermercados del municipio Valera estado Trujillo*. Trujillo.

- Illia, Y. E. (2007). *Propuesta para implementación del sistema de calidad ISO 9001 y su relación con la gestión estratégica por indicadores Balanced Scorecard aplicado a un operador logístico.*
- Loaiza, M. (2007). *Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería de bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico: Teoría y ejemplo aplicado.* Lima-Perú.
- Loja, J. C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CÍA. LTDA.* Cuenca, Ecuador.
- Mejías, M. (2013). *Estrategias de control interno para el proceso de almacén-inventarios de la empresa Amal productos, C.A.* San Diego.
- Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita.* Lima-Perú.
- Mongua, P., & Sandoval, H. (2009). *Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui.* Barcelona.
- NoegaShop (2018). Extraído de https://www.noegashop.com/es/blog/21_Distribucion-interior-del-almacen
- Osorio, A. (2007). *Control y valuación de inventarios en tiendas de autoservicio.* Estado de Hidalgo.
- Paredes, C. (2008). *Modelo para planear el inventario en una tienda de conveniencia: Caso de estudio.* México.

- Quevedo, J. G. (2010). *Análisis, diagnóstico y propuesta de la mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos*. Lima.
- Reina, C., & Valera, C. (1960).
- Rivas, J. A., & Velásquez, C. A. (2012). *Implementación de sistema de seguridad con video-vigilancia y software libre*. México.
- Romero, N. (2012). *Control interno de inventarios*. Veracruz.
- Salas G. N. y Tello E. C.S. (2019). Tesis Propuesta de control interno basado en el modelo MICIL para la empresa INVERCOES SAC, extraído de:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1753/Nataly%20_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editora Macro EIRL.
- White, E. (2007). *Cada día con Dios*. Argentina.
- White, E. (2007). *Consejos sobre mayordomía cristiana*. Argentina: ACES.
- Zapan, D. J. (2012). *Evaluación del sistema de control interbo del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca-2012*. Pomalca.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	DISEÑO
Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.	<p>General ¿En qué consiste la evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018?</p> <p>Específicos 1. ¿En qué consiste la evaluación del control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín 2018? 2. ¿En qué consiste la propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018?</p>	<p>General: Evaluar y proponer un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.</p> <p>Específicos: 1. Evaluar el control de inventarios de una empresa ferretera de la región San Martín 2018. 2. Proponer un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018.</p>	La investigación es de tipo cualitativa y de diseño propuesta innovadora de gestión.

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	
Control de inventarios	Estructura organizacional	Asignación de autoridad y responsabilidad	Dirección enfocada en las políticas de la empresa	
			Coordinación de funciones	
			División de labores	
		Estructura orgánica	Valores éticos	Dueño de la empresa
				Contador
				Cajero
				Encargado del almacén
				Personal de ventas
				Honestidad
	Procedimientos	Planificación de compra de mercadería	Requisición de compra	
			Cotización y negociación	
			Pedido al proveedor	
		Entrada de mercadería	Recepción de mercadería	
			Registro de mercadería	
			Clasificación de los productos	
		Salida de mercadería	Salida del Almacén	
			Venta final	
Personal	Selección y contratación	Convocatoria del personal		
		Revisión del Curriculum Vitae		
		Selección de candidatos		
		Entrevista		
	Capacitación del personal	Firma del contrato		
		Programas de inducción		
		Talleres, cursos y seminarios		
	Evaluación de competencia profesional	Normas de desempeño		
		Medidas de desempeño		
Supervisión y vigilancia	Evaluación de las actividades del área de almacén	Conteo físico de la mercadería		
		Presentación y sustentación de informes del área de almacén		
	Verificación del cumplimiento de horarios establecidos	Control biométrico		
		Implementación de un sistema de cámaras de seguridad		
		Cámaras en el almacén		
		Cámaras en la venta de productos		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

ENTREVISTA

N°	CONTROL DE INVENTARIOS	RESPUESTAS			
		SI	NO	NA	OBS.
	Estructura organizacional				
1	La dirección está enfocada en las políticas de la empresa				
2	Existe Coordinación de funciones				
3	Todos tienen capacidad para resolver problemas				
4	El personal está comprometido con las metas de la empresa.				
5	Existe capacidad de análisis de los líderes				
6	Los trabajadores se adaptan al cambio.				
7	Existe honestidad				
8	Existe una adecuada segregación de responsabilidades.				
	Procedimientos				
9	Existe una adecuada requisición de las compras				
10	Existe un registro de entradas y salidas del almacén.				
11	Existen cotizaciones y/o negociaciones				
12	Existe una adecuada recepción de mercaderías				
13	Existe un adecuado registro de mercaderías				
14	Existen revisiones periódicas de los inventarios				
15	Hay orden de las existencias en el almacén .				
16	Hay información transparente de registros de inventario.				
17	La clasificación de las existencias es la óptima.				
18	Las salidas de almacén tienen procedimientos claros				
	Personal				
19	Existe convocatoria de personal				
20	Se revisan los curriculum del personal				
21	Se seleccionan adecuadamente al personal				
22	Se realiza una entrevista adecuada				
23	Los contratos son claros				
24	Existe un programa de inducción				
25	Se realizan talleres, cursos y seminarios				
26	Existen normas de desempeño				
27	Existen medidas de desempeño				
	Supervisión y vigilancia				
28	Se realiza el conteo físico de las mercaderías				
29	Se presenta y sustentan los informes del área de almacén				
30	Existen cámaras de seguridad en el almacén				
31	Existe el control mediante código de barras de los productos				
32	Coinciden los datos del sistema y lo físico de mercaderías				

Anexo 4. Constancia de revisión lingüista

SEÑORES: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle mi saludo cordial, al mismo tiempo informarle sobre la *REVISIÓN LINGÜÍSTICA, CORRECCIÓN ORTOGRÁFICA Y GRAMATICAL DE LA TESIS. "Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para una empresa ferretera de la región San Martín 2018."* Cuyo autor es: *Fuentes Maluquihis Ruth Noemi*

Las observaciones realizadas han sido levantadas, quedando finalmente subsanado.

Es todo cuanto informo en honor a la verdad.

Atentamente.



.....
Magister Regner Pinchi Daza
 CPPa. REGISTRO DE COLEGIATURA N° 2301087860

MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA: Regner Pinchi Daza

DNI N° 01067660

CORREO pinchidaza@gmail.com

N° Celular .984926135

Anexo 5. Constancia de traducción

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CONSTANCIA DE TRADUCCIÓN

El que suscribe, Director del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión –
Filial Tarapoto,

HACE CONSTAR QUE;

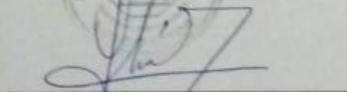
Realizó la traducción de español a inglés del resumen de tesis titulada:
**"Evaluación y propuesta de un modelo de control de inventarios para
una empresa ferretera de la región San Martín 2018**, correspondiente a la
alumna:

Fuentes Maluquih Ruth Noemi, con código de matrícula 201321763

Se expide la presente, para fines pertinentes.

Morales, 06 de agosto de 2019





Lic. Freddy Chávez Moleros
Director de Centro de Idiomas