



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**“ANÁLISIS DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA GOMESUR S.R.L. AREQUIPA, 2021”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR

**Bach. NOEMI PATY ANCALLA LLACTAHUAMANI
<https://orcid.org/0000-0001-5282-750X>**

ASESOR

**Dra. MARIA MICAELA CASTILLO DE LIMA
<https://orcid.org/0000-0003-3579-4288>**

AREQUIPA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado Primeramente a nuestro creador. Luego a mis padres y a mi hijito por su apoyo incondicional que me brindan para seguir adelante Asimismo, agradecer a los docentes por brindarme todos sus conocimientos para ponerlos en práctica en el desarrollo profesional en beneficio de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a mis padres por su apoyo, toda vez que son pieza clave para poder forjar mi futuro profesional, ellos fueron un factor importante en la formación de mi futuro profesional ya que a su dedicación y ejemplo de superación son el claro ejemplo de ser mejor persona, de igual manera agradecer al apoyo brindado a los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por ser apoyo y guía para los objetivos propuestos que lograremos alcanzar en la obtención de nuestro título profesional, para ser Profesionales que brindaran apoyo y superación a toda la ciudadanía.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se suficiencia profesional titulado “ANÁLISIS DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA Gomesur S.R.L.” tuvo como objetivo principal determinar la incidencia entre el sistema de control interno de inventarios y la rentabilidad en la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L., la empresa a nivel nacional dedicada a la venta de artículos de ferretería y materiales de construcción, dado que se considera que tienen un mercado considerable en el Distrito Mariano Melgar-Arequipa en continua expansión, ha surgido la necesidad de garantizar su funcionamiento óptimo mediante el diseño de un sistema de control interno confiable que maximice las ganancias y evite que el negocio sucumba a la inestabilidad a largo plazo. Como resultado, la mayoría de las empresas de la industria carecen de los recursos que necesitan para mejorar sus controles internos. Sin embargo, muchas de estas empresas continúan ignorando estas prácticas por falta de comprensión o resistencia al cambio y al progreso tecnológico. Aquí es donde entra Gomesur S.R.L. a través de los años de constante crecimiento y demanda en este sector, ha quedado claro que es necesario establecer un sistema de control interno adecuado con un entorno de control y actividades relacionadas si Gomesur S.R.L. es continuar operando con éxito y crecer hacia el futuro.

Este estudio se realiza para conocer el mejor y correcto uso de estas herramientas en pro de incrementar una mayor utilidad para la empresa Gomesur S.R.L.

A pesar de que el sistema de control interno de Gomesur S.R.L. contribuirá a un nivel adecuado de rentabilidad en todas las escalas nacional, regional y local, los bajos rendimientos económicos y financieros de la empresa son generalmente atribuibles a factores fuera del control de la empresa.

En el primer capítulo se ha considerado los aspectos generales, la formulación del planteamiento del problema general y específico. En el segundo capítulo se consideró los objetivos de la investigación, objetivo general y objetivo específico. El tercer capítulo contempla el marco teórico, definición de arrendamiento financiero y estados financieros, historia de la empresa, antecedentes internacionales, nacionales, locales y la descripción de las dimensiones. Finalmente concluimos y damos las recomendaciones según el trabajo de investigación buscando siempre el desarrollo de nuestra profesión en nuestra universidad.

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia entre el sistema de control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L. La metodología de la investigación correspondió a un diseño no experimental con enfoque transversal de tipo cuantitativo debido a que tiene como finalidad cuantificar las variables a través de datos que fueron evaluados y conllevo a la obtención de conclusiones. Después del análisis de datos recabados se llegó a la conclusión de que, la empresa informó que carece de un sistema de control interno; una auditoría de los departamentos de contabilidad y administración reveló que muchos empleados carecen de capacitación y las pautas necesarias para llevar a cabo una variedad de tareas, incluida la administración de inventario, envío y recepción, estimación de costos y conteo de inventario, entre otras. Se concluye que existe una correlación directa entre la efectividad del sistema de control interno de la empresa y su resultado final. Un sistema de control interno bien administrado en los procesos y actividades que realiza la empresa Gomesur también permite a los propietarios o accionistas obtener mayores beneficios económicos. Además, podrá tomar decisiones sobre inversión de capital, expansión, desarrollo de empleados y más ganancias.

Palabras claves: Control interno, inventarios y rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the incidence between the internal inventory control system in the profitability of the company Gomesur S.R.L. The research methodology corresponded to a non-experimental design with a quantitative cross-sectional approach because its purpose is to quantify the variables through data that were evaluated and led to conclusions. After analyzing the data collected, it was concluded that the company reported that it lacks an internal control system; An audit of the accounting and administration departments revealed that many employees lack the training and guidance necessary to perform a variety of tasks, including inventory management, shipping and receiving, cost estimating, and inventory counting, among others. This had an adverse effect on the company's productivity and, ultimately, its profitability.

Keywords: Internal control, inventories and profitability.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INDICE DE TABLAS	x
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problema Específico	4
CAPITULO II.....	6
OBJETIVOS.....	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO III.....	8
MARCO TEORICO	8
3.1. Historia de la Empresa.....	8
3.2. Antecedentes	12

3.3. Control interno	18
3.3.1. Dimensión 1: Ambiente de control interno	22
3.3.2. Dimensión 2: Actividades de control	25
3.3.3. Dimensión 3: Seguimiento de control.....	31
3.4. Inventarios	39
3.4.1. Kardex.....	41
3.4.2. Rotación de mercaderías	42
3.5. Rentabilidad	44
3.5.1. Rentabilidad económica.....	44
3.5.2. Factores de la rentabilidad.....	45
CONCLUSIONES	48
FUENTES DE INFORMACION.....	50
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Identificación de los riesgos control interno general	21
Tabla 2. Sistemas de Inventario.....	41
Tabla 3. Hoja de control de inventarios (toma física)	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de ubicación de la Empresa Gomesur S.R.L.	10
Figura 2. Organigrama de la Empresa Gomesur S.R.L.	10
Figura 3. Procedimientos para requerimientos de bienes y materiales del almacén de la empresa Gomesur S.R.L.	63
Figura 4. Programación de la toma física del inventario de mercadería de la empresa Gomesur S.R.L.	64
Figura 5. Entrada de mercancía de la Empresa Gomesur S.R.L.	69
Figura 6. Diagrama de flujo salida de mercancía de la Empresa Gomesur S.R.L.	70
Figura.7. Diagrama de flujo salida de mercancía ventas de mostrador de la Empresa Gomesur S.R.L.	71
Figura 8. Frontis de la Empresa Gomesur S.R.L.	72
Figura 9. Almacén de la Empresa Gomesur S.R.L.	72
Figura 10. Actividad del Sistema de control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.	73

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Los distribuidores en distintos países no tienen acceso a esta útil herramienta, que les ayudaría a prevenir pérdidas por fraude, robo y otras formas de apropiación indebida, aumentando así sus ganancias. Por lo tanto, dichas empresas buscan medios para tener un control efectivo de inventarios, ya que dicha herramienta es fundamental para el funcionamiento de la empresa en su conjunto, ya que sus resultados se verían reflejados en su situación financiera y sus accionistas o inversionistas podrían tomar decisiones informadas. Decisiones basadas

en el estado del inventario de la empresa. También, señalaremos algunos autores internacionales que han escrito sobre los efectos del control de mercancías en las ganancias de las empresas en varios países.

Según Ortega (2017) explica que la gestión del inventario es un proceso de varios pasos, ya que los clientes de una empresa son su herramienta fundamental y, por lo tanto, se les debe distribuir el inventario con sumo cuidado. Además, la etapa más difícil es convencer a los clientes para que compren el producto, lo que se traduciría en una buena ganancia para la empresa si se simplificara la etapa difícil. Esto sería ventajoso para la empresa porque los ingresos de la empresa se generarían de manera más efectiva y la empresa podría poner en marcha sus operaciones. Además, los procesos de inventario deben controlarse adecuadamente, y la gestión de inventario es crucial para que una empresa pueda funcionar de manera eficiente con los recursos que tiene disponibles. Las ganancias se maximizan cuando el control y la planificación se llevan a cabo de acuerdo con las políticas de la empresa, y el seguimiento del inventario ayuda a garantizar que no se pierda nada.

Hoy en día, los mayoristas peruanos ven en la gestión de inventarios una herramienta de gestión fundamental por el profundo impacto que tiene en las ventas, lo que a su vez puede tener un impacto positivo o negativo en los indicadores de rentabilidad de la empresa. Además, las empresas pueden perder mucho si sus cadenas de suministro no funcionan sin problemas y con prontitud. Como resultado, una buena gestión del

inventario garantizará que ningún producto quede atascado en la instalación de almacenamiento antes de que pueda distribuirse y venderse. Esto ayuda a evitar que los desabastecimientos, los excedentes y los productos no vendibles tengan un impacto negativo en los resultados de la empresa. También sería posible prevenir o identificar pérdidas o robos en empresas nacionales. Para evitar dificultades financieras, un buen sistema de gestión de inventario es esencial, ya que tiene una relación directa con la rentabilidad de la empresa, lo que a su vez influye en la mejora de los resultados operativos y ayuda a verificar la rentabilidad de la empresa.

Se ha determinado que la distribuidora Gomesur S.R.L. ha visto una disminución en su utilidad en 2019, lo que requiere una comprensión de las causas de esta tendencia. El problema del distribuidor se deriva principalmente del hecho de que la empresa no cuenta con un sistema de codificación para sus operaciones existentes, lo que ha resultado en una pérdida de seguimiento tanto de sus ingresos como de sus gastos desde 2018. Además, la empresa no está aprovechando al máximo su sistema de ventas, ya que todo se hace de forma manual y no hay registro de entrada o salida de inventario. Esto no solo conduce a la adquisición fortuita de existencias sin la capacidad de determinar si realmente se necesita o no para comprar el artículo en cuestión, sino que también aumenta la probabilidad de que la empresa cierre debido a una gestión de inventario deficiente por parte de sus empleados y clientes por igual. Pérdidas acumuladas durante el año debido a una gestión de inventarios ineficaz;

este problema fue causado por el manejo descuidado de los recursos por parte de la empresa, lo que a su vez tuvo un efecto negativo en la rentabilidad. Por lo tanto, cuando se determina que el problema es el inadecuado manejo de sus inventarios, se actúa de inmediato para buscar una solución que minimice los riesgos económicos y de gestión de la empresa, los cuales han impactado negativamente en la rentabilidad.

Es importante señalar que para evitar la inestabilidad financiera, las empresas de la industria ferretera necesitan una rotación de inventario más rápida y costos operativos más bajos en áreas como el almacenamiento y la administración. Además, la mayoría de las empresas en la industria de suministro de construcción/renovación/remodelación de viviendas no son oficiales, por lo que la SUNAT les exige llevar un registro de su inventario a través de los registros oficiales de la empresa pública y proporcionar la documentación necesaria.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema General

- ¿Qué nivel de incidencia existe entre el sistema de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.?

1.2.2. Problema Específico

- ¿Cuál es la incidencia entre el ambiente de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.?

- ¿Cuál es la incidencia entre las actividades de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.?
- ¿Cuál es la incidencia entre el seguimiento de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.?

CAPÍTULO II:

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de incidencia que existe entre el sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el ambiente de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.

- Especificar la relación entre las actividades de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.
- Precisar la relación entre el seguimiento de control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.

CAPÍTULO III:

MARCO TEÓRICO

3.1. Historia de la Empresa

“La FERRETERIA GOMESUR S.R.L. nace comercialmente En el año 1999 como una empresa informal y ya posteriormente formalizada en el año 2001, El negocio inicio como una simple ferretería que solo vendía inicialmente artículos férreos a los habitantes del distrito Mariano Melgar , pero con el paso del tiempo el negocio se amplía diversificándose e inicia con la venta de materiales de construcción y demás artículos de ferretería, de esta manera se hace una empresa reconocida en la zona y comienza a captar clientes del distrito y lugares más cercanos, satisfaciendo las

necesidades de los clientes, ofreciéndoles materiales necesarios para sus obras, de la misma manera el servicio de transporte de los productos a domicilio; así los consumidores se evitan los costos de transporte; y gracias a estos servicios adicionales la empresa ha logrado obtener una posición de liderazgo en la zona”.

Misión

“Estamos comprometidos con la distribución y comercialización de productos y materiales para la construcción, herramientas y ferretería en general de manera eficiente, además de mantener una buena relación con nuestros proveedores y sobre todo con nuestros clientes”.

Visión

“Establecernos en el mercado a nivel nacional y ser reconocidos como una empresa que comercializa y distribuye productos de calidad, de alto prestigio y confiabilidad de materiales para la construcción, herramientas y ferretería en general, con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.

Ubicación

“La Empresa Ferretería Gomesur S.R.L. se encuentra ubicada en Av. Lima No. 506 Urb. Cercado de Mariano Melgar Arequipa – Arequipa Mariano Melgar”.

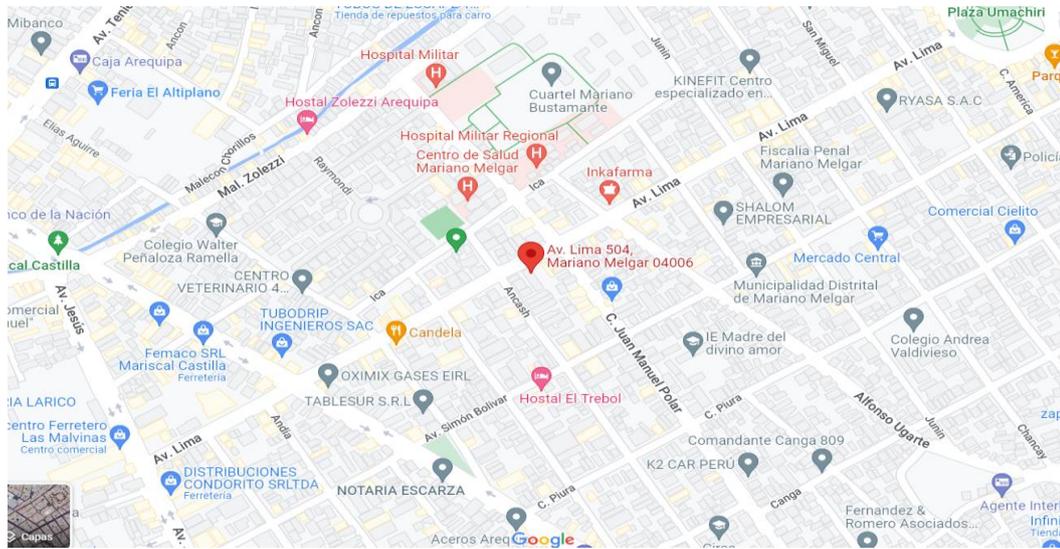


Figura 1. Mapa de ubicación de la Empresa Gomesur S.R.L.

Nota. Obtenido de Google Maps.

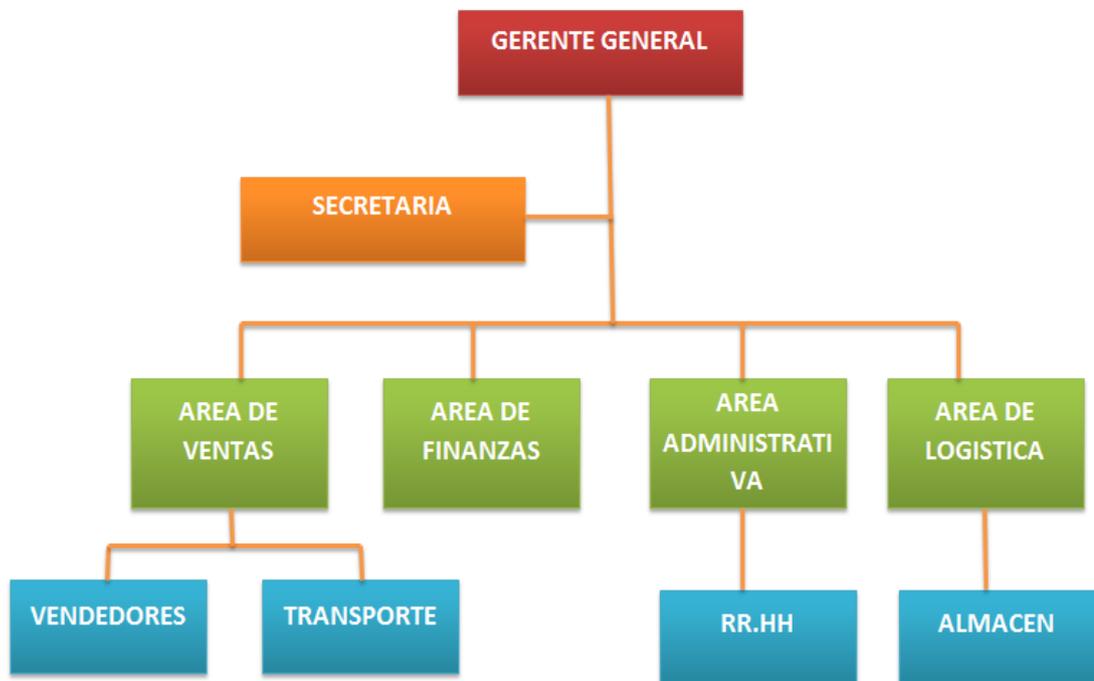


Figura 2. Organigrama de la Empresa Gomesur S.R.L.

Nota. Obtenido de la Empresa Gomesur S.R.L...

Tipos de Servicios

“Nuestra empresa cuenta con una amplia gama de productos de buena calidad y variedad de materiales y acabados para la construcción y para ponerlos a disposición de todos nuestros clientes y amigos, entre ellos tenemos:”

- Ladrillos
- Cemento
- Grava
- Acero
- Arena
- Varillas
- Yeso
- Cal
- Botes de pintura
- Tuberías
- Válvulas
- Pulidoras
- Accesorios sanitarios, etc.

3.2. Antecedentes

Para comprender mejor el tema de la investigación de antecedentes nacionales, he recurrido a publicaciones anteriores para este estudio y me he encontrado con los siguientes estudios:

Gaspar (2018) en su investigación “El control interno en el almacén y la rentabilidad en la constructora e inmobiliaria la pirámide E.I.R.L. año 2017” “tuvo como objetivo averiguar cuánto impacto tenía la gestión interna del almacén en los resultados de una empresa de construcción. La aplicación es del tipo aplicada y utiliza un esquema descriptivo-correlativo. Veinte empleados sirvieron como muestra del estudio y se desarrolló una encuesta en línea para hacerles preguntas sobre varios factores del estudio. Los hallazgos del estudio sugieren que el control interno tiene un efecto moderadamente positivo en la rentabilidad de una empresa y que, según un examen de los índices de rentabilidad, la empresa genera ganancias para sus propietarios y accionistas por cada dólar que han invertido en la empresa. En otras palabras, las actividades de control han valido la pena para los inversores de la empresa”.

Ortega (2017) en su investigación “**Sistema de control y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Farsalia S.A.C. Callao-2016**”, tuvo como objetivo establecer una conexión entre el sistema de control y la rentabilidad de la empresa de transporte. El método de investigación es descriptivo-correlativo y no experimental. Treinta

empleados de los departamentos de contabilidad de varias empresas de transporte del Callao conformaron la muestra de la investigación. En concreto, se desarrolló una encuesta a empleados en la que se plantearon preguntas relacionadas con las variables de estudio. De las respuestas de la encuesta, la mitad se utilizaron para calcular una medida de rentabilidad; el tamaño de muestra utilizado para este propósito tuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,979, que los investigadores consideraron satisfactorio.

Palomares (2016) en su investigación ***“Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cultura Económica del Perú S.A. Lima-2015”***, tuvo como objetivo describir los controles internos de las micro y pequeñas prestadoras de servicios en el Perú y la firma E & E Agallamp, 2016; la metodología del estudio incluyó una revisión de la literatura, un cuestionario y una base de datos de artículos relevantes; los autores del estudio también crearon un manual que describe la estructura y funciones del control interno en sus respectivas empresas.

Días (2019) en su tesis ***“Propuesta de control interno para la mejora de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas caso empresa Luben S.A.C.”***, Este estudio sugiere un sistema de control como reemplazo para aumentar la rentabilidad de Luben S-A-C- el próximo año. Del mismo modo, utilizo un diseño cuantitativo, no experimental y un análisis basado en documentos para realizar mi propia investigación. Un rendimiento inadecuado de la inversión se remonta a controles internos

descuidados; como consecuencia, se propone un nuevo sistema de controles internos como un medio potencial para impulsar el retorno de la inversión del negocio.

Aguilar Ramos y Trigos Romero, (2020) En su investigación; ***“Evaluación del sistema de control Interno y su impacto en la rentabilidad caso la empresa Molino Pilladora del Valle S.R.L., de la ciudad de Chepén 2021”***. El objetivo general de este estudio fue identificar las relaciones causales entre las variables del estudio. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, un nivel de estudio aplicado, un diseño no experimental, trans correlacional, causal, un instrumento de encuesta y un tamaño de muestra de 15 participantes. Uno de los puntos clave es que los sistemas de control interno y la rentabilidad están interconectados; esto está respaldado por el coeficiente de correlación calculado de $Rho=0,877$. La confiabilidad del cuestionario se calculó mediante la fórmula alfa de Cron Bach, y se encontró que era confiable en un 96% para el cuestionario en cuestión. Una auditoría de los registros financieros de la empresa también reveló un aumento en la rentabilidad, medida por los siguientes índices: retorno sobre activos (15%), retorno sobre fondos propios (7%), retorno sobre el capital empleado (8%) y retorno sobre acciones (6%). Se determinó que las medidas de control interno tuvieron efecto en la rentabilidad.

En mi proyecto de investigación actual, me baso en los siguientes precedentes internacionales relacionados con el tema de investigación:

Sánchez (2016) En su tesis **“Control Interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa Comercial Pico en el año 2014 Ambato-Ecuador”**, detalla la ineficacia del actual sistema de control de inventarios, señalando que carece tanto de un control interno de ingresos y gastos como de un control interno de actividades, y señalando que esta deficiencia probablemente contribuyó a una caída del 1% en las ganancias en comparación con el año anterior de una empresa utilizando un modelo descriptivo exploratorio. Nuestra investigación nos lleva a concluir que el inadecuado control interno es la causa principal del inadecuado manejo de la existencia, lo que a su vez provoca la baja rentabilidad de Comercial Pico.

Camacho Villota, (2017) en su investigación; **“El manejo acerca del control interno y sus incidencias en la rentabilidad; Babahoyo – Ecuador”**, el propósito del estudio fue determinar los efectos financieros de las implementaciones de control interno en todo el hospital y en los departamentos. Fue un estudio histórico-lógico, lógico-sintético, inductivo y ex positivista; Se utilizaron observación directa, encuestas y documentación de respaldo para recopilar datos de 20 participantes. Los hallazgos más importantes indicaron que las empresas carecían de estructuras de procesos específicas y adecuadas, lo que imposibilitaba

evaluar la efectividad de su capital humano. Se determinó que los problemas administrativos y financieros de la empresa podrían ser paliados mediante la implementación de una propuesta mejorada de control interno, que le permita realizar proyecciones futuras más precisas y aumentar su rentabilidad. Esto fue así porque el actual sistema de control interno carece de las garantías suficientes en cuanto al monto presupuestado y la distribución del talento humano.

Avellaneda Alarcón, (2019) En su estudio titulado; “**Sistemas sobre los costos por órdenes de pedidos y su impacto en la rentabilidad de la empresa Molinera Agrosinor S.A.C., Jaén – 2018**”. El estudio tuvo como objetivo determinar cómo el método de costeo por unidad afectaría la rentabilidad. El estudio fue de naturaleza descriptiva; no incluyó ningún experimento controlado; era transversal; y se basó en una muestra poblacional y evidencia documental para evaluar la efectividad de los procedimientos desarrollados. Según los resultados, la empresa ha examinado minuciosamente los efectos de no menos de diez procesos diferentes en los costes de producción. También es posible que la empresa no tenga en cuenta todos los elementos de costo al calcular los costos del producto, lo que podría tener un efecto adverso en la rentabilidad. La asignación de gastos de acuerdo con el sistema de costo por solicitud recomendado tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, aumentando la utilidad bruta en un 2,57 por ciento.

Quispe Malca, (2017) En su estudio titulado; “**El Control Interno e incidencias en las Rentabilidades caso de la Empresa Anita de Tello EIRL, en el periodo 2017**”; “Para identificar los problemas existentes y el insuficiente control interno en las operaciones de la organización, los autores de El caso del control interno y las incidencias en la rentabilidad realizaron un estudio descriptivo, no experimental y transversal. La recopilación de datos incluyó el uso de una guía de entrevista y análisis de documentos, los cuales deben hacerse públicos. Las mejoras en el control interno han resultado en un aumento del 6 % en la rentabilidad de los activos, un aumento del 2 % en el margen de utilidad neta y un aumento del 16 % en la rentabilidad de los fondos internos para la empresa. Todo esto es posible gracias a los avances en el control interno y las herramientas de gestión, como políticas claramente articuladas, un régimen de capacitación integral y la implementación de una base de datos centralizada conocida como Kardex.”

Vargas Ruíz, (2016) Ecuador. En su estudio titulado: “**Análisis de los sistemas de control interno y la rentabilidad de la Ciudad de Machala**”; El propósito de este método fue examinar cómo el sistema de gestión de inventario interno afectaba las ganancias de la empresa. La investigación se realizó mediante un diseño correlacional exploratorio; el estudio incluyó componentes descriptivos e inferenciales; se utilizaron entrevistas y encuestas; el tamaño de la muestra se fijó en 240 contadores; de ellos, 150 completaron las encuestas. El hallazgo más importante fue que la

productividad operativa de la empresa aumentó con la introducción de un sistema eficaz de gestión de inventario. El estudio demuestra la necesidad de implementar un sistema de gestión de inventario interno en beneficio de la empresa y la generación de mayores utilidades.

3.3. Control interno

Según Vega de la Cruz y Marrero (2021) “El control es el proceso de corregir, comparar y supervisar el desempeño de los empleados o contratistas de una empresa; normalmente lo lleva a cabo el gerente de la empresa de acuerdo con las unidades bajo su mando y de acuerdo con la política de la empresa. Las organizaciones empresariales no pueden funcionar correctamente sin los controles adecuados.”

Al mismo tiempo, se enfatiza la importancia de los controles para el funcionamiento eficiente de las organizaciones empresariales, siendo los siguientes controles los más importantes:

- Si el gerente de la empresa no ejerce la supervisión adecuada, las metas, los objetivos y los planes de la empresa para la toma de decisiones en el futuro no se realizarán.
- El gerente de la empresa debe proporcionar a los empleados algunas libertades para fomentar el crecimiento de acuerdo con los objetivos y planes establecidos por la gerencia, al mismo tiempo que evalúa el desempeño de los empleados en sus roles asignados.

- Los gerentes son responsables de mantener la estabilidad de la organización y maximizar su crecimiento controlando las diversas unidades de la empresa y sus objetivos planificados para salvaguardar los recursos de la empresa.

El control interno es un proceso esencial supervisado por la alta dirección que está diseñado para medir y gestionar los riesgos que pueden afectar a su negocio. Está orientado a garantizar que su empresa sea lo más eficiente y eficaz posible. En consecuencia, el control interno en su proceso divide las responsabilidades entre los diversos departamentos que integran una organización, tal como lo define (Castro, 2021):

Cuando se implementan correctamente, los controles internos pueden reducir significativamente el margen de error en los procesos contables de una empresa. El efectivo, los inventarios, la nomenclatura y los valores monetarios son áreas especialmente susceptibles que deben someterse a verificación interna. Este método implica "separar y dividir responsabilidades" entre dos o más trabajadores (p.36).

Al respecto, Bodes y Ruiz (2020) muestran que es fundamental establecer los procedimientos y objetivos para la definición de las estrategias empresariales, facilitando la toma de decisiones oportunas y permitiendo que los miembros de la organización asuman la responsabilidad de acuerdo con sus roles. Y responsabilidades dentro de la organización más grande. El autor también señala que el control interno puede entenderse como un

sistema utilizado por las organizaciones empresariales para asegurar que las actividades, procesos y acciones de la empresa sean eficaces. Este sistema está compuesto por un conjunto de normas, procedimientos, planes, métodos y mecanismos de evaluación destinados a lograr una gestión preventiva.

La importancia del control interno radica en que, como herramienta de control, ayuda a promover el logro de los objetivos de la empresa y, al hacerlo, ayuda a mantener un buen funcionamiento y garantizar el control oportuno. Al respecto, (Fonseca, 2022) afirma: “Un adecuado control interno trae como consecuencia una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento favorecerá la adopción de medidas que permitan alcanzar las metas establecidas” (p.12).

Además, la eficiencia de una empresa en la gestión y aplicación de sus recursos financieros y económicos, y por tanto la calidad de su información, se puede asegurar disponiendo de herramientas que permitan un mayor control sobre el desarrollo de sus actividades, facilitando la detección de errores e irregularidades (Fonseca, 2022).

Debido a que es crucial para el buen funcionamiento de la empresa, debe guiarse por la estrategia corporativa, que se enfoca en lograr los mejores resultados posibles para la empresa en su conjunto al tener en cuenta todos los factores y áreas relevantes y comunicar esas prioridades a los empleados.

Es responsabilidad de los jefes y gerentes de la empresa dirigir los planes y controles de la empresa en la dirección correcta. El monitoreo constante de los muchos departamentos de la empresa ayuda a estos líderes a lograr los mejores resultados posibles en la implementación de las estrategias y objetivos de la empresa.

Tabla 1. Identificación de los riesgos control interno general.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO
El departamento de Auditoría Interna no es evaluado por la Alta Dirección	No existe evaluación de la alta dirección a la gestión que realiza auditoría interna.	La alta dirección no reconoce la importancia del control interno en la empresa.	Falta de seguimiento del control interno.
No existen herramientas o mecanismos que permitan determinar el impacto de los diferentes riesgos	La empresa no cuenta no determina el impacto de los diferentes riesgos a los que está expuesta.	No hay controles existentes.	No identificación de riesgos, mayor impacto de riesgos sobre la empresa.
No se realizan revisiones periódicas que examinen y verifiquen en tiempo real los resultados de la	No hay seguimiento de la verificación de los resultados de la aplicación de acciones.	Falta de seguimiento a los procesos.	La empresa no se da cuenta de los resultados de la aplicación de acciones por falta
No existe una adecuada segregación de funciones y procesos	Las funciones están divididas en diferentes departamentos y no el departamento directamente	Falta de gestión administrativa.	Funciones desagregadas, reproceso.

3.3.1. Dimensión 1: Ambiente de control interno

Definición

Pablo Calle (2020), Esto nos dice que toda empresa con un buen ambiente de gestión forma una estructura de responsabilidad claramente definida, que es la base de la empresa, que da parte de la disciplina y estructura, donde se calculan y definen los valores éticos, que permite la coherencia en el trabajo ambiente control de empresas corporativas.

Según Layme (2015):

En otras palabras, son las condiciones al interior de una organización las que hacen posible que se pongan en práctica buenas prácticas, valores, comportamientos y reglas, con el objetivo de sensibilizar a los empleados y fomentar una cultura de control interno.

Estas prácticas, creencias y comportamientos sólidos ayudan a solidificar las políticas y los procedimientos de control interno. Como resultado del efecto que tiene sobre el comportamiento colectivo de los empleados, esta actitud sirve para establecer el orden dentro de una organización (p. 25).

- a) La gestión estratégica
- b) la estructura organizativa
- c) la gestión de los recursos humanos
- d) la competencia profesional

e) la delegación de autoridad y responsabilidad son los ocho pilares de una sólida filosofía de gestión.

f) Órgano de Control Institucional

- **Entorno**

Se dice que todo lo que está al lado de alguien o algo más, pero que no es realmente parte de él, está en el entorno de esa cosa o persona. El entorno inmediato de uno puede ser cualquier cosa, desde una colección de objetos físicos hasta un área geográfica específica o un conjunto de personas.

- **Organizacional**

Según Fuentes (1994):

Chiavenato: "La palabra organización puede ser usada con dos significados diferentes":

1. "Como una organización, unidad o unidad social donde las personas se integran entre sí para lograr determinados objetivos. En este sentido, la palabra organización se refiere a cualquier empresa humana diseñada conscientemente para lograr objetivos específicos".
2. "La organización como tarea de gestión forma parte del proceso de gestión. En este sentido, la organización se refiere a las actividades en las que se organizan, estructuran e integran los recursos y los órganos, responsables de gestionarlos y crear relaciones entre sí.". p.19

- **Valores**

Cortina A. (1993) “tiene ciertas debilidades porque los valores se referencian sobre la base de que todos saben qué son los valores y todos tienen la misma comprensión de los valores. Pero no se define qué es valor, a qué valores se refiere, si son éticos, estéticos, económicos, etc. Por lo tanto, es necesario definir y redefinir qué significan los valores. Y en este sentido se analizan diferentes tendencias axiológicas”.

Según Pestaña (2004):

“El objeto de la axiología son, por tanto, los valores, y esta ciencia considera no solo los valores positivos, sino también los valores negativos o contravalores. El método de la axiología es un análisis que se puede utilizar para encontrar principios que resuelvan o permitan”.

- **Conductas**

Watson, define conducta “lo que el organismo hace o dice. Asimismo, aclara que hablar es hacer, esto es, comportarse. Algo tan objetivo como jugar al béisbol” (Watson, 1961, p. 23).

Según Bleger (1963):

Como tal, el término "conducta" ahora es propiedad compartida entre psicólogos, sociólogos y antropólogos, y no solo entre aquellos afiliados a la escuela del conductismo. De hecho, el término se ha vuelto ventajoso porque no está afiliado en una institución y es probablemente neutral para constituir o ser parte de cualquier campo de estudio.

Mowrer y Kluckhoh proporcionan cuatro propuestas "mínimas esenciales" de una teoría dinámica de la personalidad, a saber:

1. “La conducta es funcional. Por lo que se entiende que toda conducta tiene una finalidad: la de resolver tensiones”.
2. “La conducta implica siempre conflicto o ambivalencia”.
3. “La conducta solo puede ser comprendida en función del campo o contexto en el que ella ocurre”.
4. “Todo organismo vivo tiende a preservar un estado de máxima integración o consistencia interna”.

3.3.2. Dimensión 2: Actividades de control

Definición

Según Layme (2015):

“Son principios y procedimientos de control relacionados con las funciones asignadas a los empleados de dirección, administración y mandos competentes, cuyo objeto es velar porque en la gestión de riesgos se tomen las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la gestión de riesgos. Metas de la unidad” (p. 26).

- a. Procedimientos de autorización y aprobación.
- b. Segregación de funciones.
- c. Evaluación costo beneficio.
- d. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.
- e. Verificación y conciliaciones.
- f. Evaluación de desempeño.
- g. Rendición de cuentas.
- h. Revisión de procesos, actividades y tareas.

i. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

- **Políticas**

Según Cruz (2014):

“Así como todas las empresas tienen sistemas de gestión, maneras de hacer las cosas, también todas tienen políticas”. Sin embargo:

- A veces, estas políticas no están bien definidas, ya veces lo están.
- Rara vez son compartidas o entendidas por el personal de la empresa.
- A menudo se apartan de la visión de la empresa.
- No siempre se desvían de sus objetivos declarados.
- Rara vez se actualizan periódicamente para reflejar los cambios en los entornos interno y externo.

- **Procedimientos de control**

Según Rodríguez (2007):

“Es el conjunto de actividades que se determinaron previamente en la organización y la plantación, es aterrizar todo lo que se vio que sea bueno para la empresa, es la parte que da comienzo al desarrollo de todo ente”.

Procedimiento para mantener un buen control interno

- a) Una de las primeras cosas que debe hacer es establecer límites sobre quién es responsable de qué.

- b) La separación entre poderes amplios y restringidos.
- c) En tercer lugar, deben separarse las funciones en conflicto.
- d) Técnicas de ejercicio seguras para una progresión de entrenamiento saludable 4.
- e) Divida el procesamiento de cada transacción.
- f) Reclutar y contratar un equipo de empleados trabajadores, éticos y honestos.
- g) La asignación de tareas en turnos es el paso número siete en la rotación de turnos.
- h) Instrucciones escritas.
- i) Cuentas de control
- j) Evaluación del sistema computarizado (en español).
- k) Documentos numerados (documentos pre numerados).
- l) No usar efectivo es la regla número 12.
- m) Uso mínimo de cuentas bancarias.
- n) Depósitos Inmediatos y Totalmente Capitalizados. (p. 14)

- **Las actividades de prevención y monitoreo**

“Acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno”. (Barbarán, 2013).

“El seguimiento es el proceso de evaluación de la calidad del control interno a través de evaluaciones continuas y específicas a lo largo del tiempo. El control puede incluir el control interno y externo sobre la administración, los empleados o terceros.”. (Moscoso & Echeverría, 2015).

- **Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), “la confiabilidad de un dispositivo de medición se refiere a la medida en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados (uniformes y consistentes). La importancia de la confiabilidad en las pruebas y la evaluación se puede explicar más detalladamente al enfatizar los siguientes puntos generales:

“El término confiabilidad se refiere a la consistencia entre los resultados individuales y los obtenidos con la misma herramienta de evaluación”. Es importante tener en cuenta que el grado de confiabilidad asociado a cualquier instrumento dado variará según las características específicas de la población de usuarios y la naturaleza de la aplicación en cuestión. Por lo tanto, es más apropiado hablar de la confiabilidad de la prueba o medición en términos de los resultados de la prueba o medición en lugar de la prueba en sí o el equipo utilizado para realizar la medición”.

- **Transparencia**

“La transparencia es un conjunto de normas y reglamentos por el cual las personas obligadas están obligadas a proporcionar información pública

en su poder a los candidatos y, en su caso, a informar sobre el proceso y la toma de decisiones y actividades de su institución. Cumpliendo con sus deberes”.

- **Los sistemas de información y comunicación**

“Dentro de este componente los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a sus superiores”.

PROFICIENT, Boletín del Contador No. 71, pag.7

Según Salazar (2014) “los sistemas de información y comunicación comprenden los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistemático y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales”.

- **Controles de calidad**

Según Benítez (2014), “el Control de calidad es el que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito”.

Los sistemas de control nos ayudan a monitorear las operaciones, evaluar cómo se llevaron a cabo, verificar que se ajusten a los estándares

predeterminados y remediar cualquier desviación de los objetivos predeterminados.

- **Idoneidad**

Según Godino (2011) la idoneidad se clasifica en:

“El grado en que los significados institucionalmente implementados (o pretendidos) son representativos de un significado de referencia se denomina idiomática en el nivel epistémico”.

La idoneidad cognitiva es una medida de qué tan bien coinciden los significados anticipados y reales de los estudiantes y qué tan cerca coinciden los significados reales de los estudiantes con sus significados anticipados.

Adecuación interpersonal Para que un proceso de enseñanza y aprendizaje sea más óptimo interpersonalmente, sus configuraciones y recorridos pedagógicos deben permitir, por un lado, la identificación de potenciales conflictos semióticos (que pueden detectarse a priori) y, por otro lado, para la resolución de los conflictos que surjan durante el curso de la instrucción.

Adecuación pedagógica, o la disponibilidad e idoneidad de los recursos de enseñanza y aprendizaje.

La idoneidad afectiva, o el grado en que un estudiante está involucrado emocionalmente en el proceso de aprendizaje (en términos de interés y motivación), son consideraciones importantes. El nivel de inteligencia emocional de un estudiante está relacionado con factores

contextuales (aquellos que son específicos de la escuela a la que asiste) e individuales (aquellos que se basan en los antecedentes y experiencias de los alumnos en el aula).

La idoneidad ecológica se refiere a qué tan bien encaja el proceso de aprendizaje con los objetivos educativos más amplios de la institución, la escuela y la comunidad, así como las circunstancias ambientales específicas en las que se implementan esos objetivos.

3.3.3. Dimensión 3: Seguimiento de control

Definición

De acuerdo con Salazar (2014) “Al reconocerse el Control Interno como un proceso integrador de las funciones y atribuciones de las entidades, su implementación requiere la revisión previa de pautas que le permita incorporarse a las metas y objetivos de cada Entidad; estas pautas han sido denominadas componentes del Control Interno”.

Según Ruiz (2015) “una revisión regular de los controles internos permite la gestión para responder de manera oportuna a situaciones irregulares, procesos poco rentables, ineficientes e ineficaces”.

- **Verificación**

“Medidas cautelares adoptadas por el sujeto obligado para asegurar que sus recursos, activos y operaciones sean administrados correcta y eficazmente. Su pre-, con- y post-ejercicio serán todos igualmente efectivos” (Contraloría, 2016).

- **Autoevaluaciones**

Cambier (2015) “se refiere la autoevaluación como un proceso para el mejoramiento continuo, participativo y coherente. Es decir, que el mejoramiento de las actividades implica autoevaluaciones o auditorías, como métodos para conocer la situación real de la organización y la efectividad del modelo de gestión”.

La Autoevaluación de Control (también conocida como "Autoevaluación de Control" o "AC") “es un tipo de evaluación defendida por The IIA Global como una alternativa a las formas tradicionales de evaluación y participación de los empleados, con el apoyo del departamento de auditoría interna. Además, la autoevaluación de control logra un trabajo colaborativo para el funcionamiento del control interno entre el directorio, la gerencia y el resto del personal”.

- **Deficiencias**

Según Sosa (2015) “Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes”.

- **Recomendaciones**

Según Lossada & Robles (2013) “Posterior al análisis realizado a la gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva, es pertinente ofrecer una serie de recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, que tienen como propósito incrementar la productividad y optimizar la implementación de la mejora continua como estrategia competitiva en las empresas de este sector”.

- **Orientación de los resultados**

Según Salazar (2014) “la orientación de los resultados establece metas altas y muestra resultados que aumentan de manera consistente el rendimiento a nivel individual y de organización”.

- Asume tareas difíciles con un ¡Sí, podemos!, mentalidad.
 - Muestra un impulso para desempeñarse constantemente a un nivel superior.
 - Se requiere capacidad de priorización.
 - Seguir adelante a pesar de los contratiempos, las dificultades o el rechazo.
 - La capacidad de motivarse a sí mismo y a los demás para alcanzar las metas establecidas.
 - Muestra un alto nivel de urgencia al abordar problemas y completar tareas.
 - Hágase cargo; cambiar el énfasis del grupo a los individuos y equipos.
- **Resultados a tiempo**

Según Montoya (2016) “La evaluación de desempeño es la forma más usada para medir y conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus respectivos cargos y estimar su potencial de desarrollo. La importancia de esta evaluación radica en que, con los resultados de su aplicación, se pueden elaborar diversos planes, tales como capacitación, desarrollo del personal, remuneraciones y línea de carrera. Todo esto estableciendo las diferencias necesarias para cada colaborador de acuerdo con su desempeño”.

- **Cantidad de personas atendidas**

Según Moreno, Estévez & Moreno (2010) “la cantidad de personas atendidas es el total de personas físicas diferentes atendidas en los centros asistenciales y con los que se lleva a cabo cualquier actividad”.

- **Calidad**

Según Philip B. Crosby (1998)

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En pocas palabras, la calidad es satisfacer las necesidades del cliente con la menor cantidad posible de errores y fallas.

- Calidad de atención

Según Donabedian (2000)

“La atención médica de calidad se brinda cuando la ciencia médica y la tecnología se utilizan de una manera que maximiza los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos. Es por eso que la calidad es el punto en el que espera que la atención que recibe logre el mejor equilibrio posible entre riesgos y beneficios”.

- **Relaciones interpersonales**

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. Estas relaciones sociales se rigen por leyes e instituciones de interacción social.

Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. Hay varias maneras en que una persona puede interactuar entre sí. Es cierto que muchos lugares de trabajo son tóxicos para sus empleados, pero también hay algunos en los que las personas pueden llevarse lo suficientemente bien como para formar amistades genuinas que trascienden las paredes de la oficina.

- **Iniciativa**

Según Alles (2004) “la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no solo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no solo de palabras”.

- **Anticipación**

Según el Instituto nacional de planeamiento de la educación (2000) define que “la anticipación adquiere sentido si se la vincula con la proposición de acciones y, fundamentalmente, si forma parte del proceso sistemático de toma de decisiones. La anticipación como actitud es una reflexión que prepara para la acción estratégica, para la generación de proyectos de acción. La anticipación es un elemento de la reflexión y del proceso sistemático orientado a la toma de decisiones generado por los gestores de lo educativo”.

- **Trabajo en equipo**

Según Chiang (2010) “el trabajo en equipo es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición, la cual es un estado interno que se expresa en un conjunto de respuestas que se pone de manifiesto en el trabajo y en los diferentes aspectos del mismo”.

Landy & Conte (2005) indica que “el trabajo en equipo es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de

trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas”.

- **Actitud y logros en el trabajo**

Según Alfaro et al. (2012):

“Las actitudes son un componente cognitivo crucial para investigar el comportamiento organizacional. Una actitud es un patrón fijo de sentir y actuar hacia algún objeto que no cambia fácilmente a menos que se tome alguna acción para hacerlo. Las actitudes pueden variar desde extremadamente positivas hasta extremadamente negativas, y siempre apuntan hacia el objeto sobre el cual la persona tiene fuertes sentimientos y convicciones. El estado emocional de una persona, sus sentimientos o su nivel de apego a un objeto, su estado cognitivo, sus creencias y conocimiento sobre ese objeto, y su estado de comportamiento, su propensión a comportarse de cierta manera hacia ese objeto, son los tres componentes básicos de una actitud. Comprender los roles que juegan las actitudes y cómo pueden modificarse es crucial para cualquier investigador del comportamiento organizacional”. (Luthans, 2008).

Según Fuentes (2012):

“Lo que impulsa a algunas personas a buscar activamente y lograr sus objetivos. Una persona que se siente así se esfuerza por lograr sus

objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los éxitos parecen importar principalmente por sí mismos, no solo por las recompensas que los acompañan. Hay varios rasgos distintivos de los trabajadores orientados a objetivos. Los trabajadores dedican más tiempo y esfuerzo si creen que serán reconocidos individualmente por sus contribuciones. Aquellos que tienen un fuerte deseo de tener éxito asumen la responsabilidad personal de sus acciones y resultados, dirigen su propio curso, buscan refuerzos de manera constante y se enorgullecen de contribuir al éxito propio y de los demás” (p. 58).

- **Organización**

La organización se define como cualquier conjunto de acciones coordinadas y estandarizadas utilizadas para lograr una meta de manera más eficiente. (Terán, 2014). Ponce (2006), “La organización es la estructura de las interrelaciones entre las múltiples funciones, niveles y actividades de los componentes materiales y humanos de un organismo social para lograr la máxima eficiencia en el marco de metas y planes predeterminados”.

- **Planificación**

Según Campos (2014):

“La planificación es el proceso mediante la cual se decide la direccionalidad de las organizaciones. Se fijan objetivos futuros y se trazan trayectorias para la consecución de tales objetivos. También, la planificación permite el equilibrio adaptativo de la organización a su entorno

procurando responder eficientemente a las demandas ambientales a partir de un flujo constante de información” (p. 12). Bajo una perspectiva estratégica, la planificación se concibe como un procedimiento a través del cual los responsables de la toma de decisiones de una organización evalúan los entornos internos y externos de la empresa y sopesan los méritos relativos de varias situaciones relacionadas con la ejecución de la empresa para tomar decisiones prospectivas (Bateman& Snell, 2005).

3.4. Inventarios

- Cuando se trata de la gestión de mercancías, el control de inventarios debe ser una herramienta de apoyo crucial para cualquier negocio de comercialización. Esto se debe a que permite a las empresas y otras organizaciones reforzar sus propios controles y obtener información sobre las cantidades de productos almacenados, que luego se pueden utilizar para planificar mejor las ventas futuras.
- Por otro lado, el control de inventario ayuda a las empresas a controlar la cantidad de cada producto que se ingresa y la cantidad que se vende durante un período de tiempo determinado. Además, el almacén debe administrarse adecuadamente para mantener los costos de mantenimiento al mínimo. Por otro lado, ayuda a maximizar el servicio al cliente sin requerir más tiempo del personal, lo que le otorga una ventaja competitiva sobre sus rivales. Todas las salidas y entradas deben estar respaldadas por la documentación adecuada y la aprobación de la gerencia. Se debe confirmar

y verificar la existencia física de todos los bienes en el depósito para garantizar que coincidan con los registros de la administración.

De la misma manera que la gestión de inventario garantiza que los productos estén debidamente organizados y almacenados antes de la distribución, la gestión administrativa funciona para garantizar que una empresa no tenga problemas con sus niveles de inventario. Esto incluye todo, desde la recepción de materiales ferrosos en el almacenamiento hasta el registro de sus códigos de barras y la verificación de su autenticidad antes de empaquetarlos para su envío. Se considera que el jefe administrativo, que es el gerente general, y el jefe de almacén, quien con la ayuda de su personal es responsable de la supervisión del inventario, son responsables de garantizar que el control de los procesos del almacén se lleve a cabo de manera adecuada.

Tabla 2. Sistemas de Inventario.

<p align="center">Sistema de Inventarios Periódico</p>	<p align="center">Sistema de Inventario Permanente o Perpetuo</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para iniciar requiere inventario inicial conteo Físico. ➤ No mantiene registro continuo ➤ Información después conteo físico ➤ Se apoya en el conteo físico real ➤ Información solo fin de periodo ➤ No determina valor de mercancías ➤ No ejerce un control constante ➤ Su operación es menos costosa para la empresa ➤ No puede determinar robos, errores, pérdidas de mercaderías. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para iniciar requiere inventario inicial conteo físico ➤ Registro continuo y al día de todos los artículos ➤ Disponible información todo el tiempo ➤ Alto grado de control ➤ Proporciona datos para estados financieros alertan sobre stock bajo ➤ Se usa para todo tipo de artículos

3.4.1. Kardex

El formato Kardex es una herramienta de control de existencias que realiza un seguimiento de todos los productos y suministros de una organización con sus códigos de identificación únicos de una manera lógica y sistemática que desglosa el inventario por categoría. Por otro lado, este formato facilita la gestión adecuada de todos los ingresos generados por el área de logística de acuerdo con la orden de compra válida y la facturación de los

artículos comprados. Además, se monitorea la salida de Kardex para garantizar que las ventas se facturen adecuadamente por el servicio al cliente, lo cual está respaldado por la guía de salida de inventario. Este formato es crucial porque nos permite calcular un costo de ventas preciso y al mismo tiempo nos proporciona datos en tiempo real sobre cuántos productos hay actualmente en stock. Y el Kardex ayudará a mantener el stock del almacén en orden asignando a cada artículo un código único; esto, a su vez, acelerará el tiempo que lleva localizar un artículo y entregarlo a los clientes.

3.4.2. Rotación de mercaderías

- La rotación de existencias en el almacén de un mayorista es un factor directo en la fluctuación de las existencias disponibles, por lo que un alto índice de rotación puede tomarse como evidencia de que los bienes en existencia se mueven por el almacén con mayor frecuencia para satisfacer la demanda de los clientes. Los cálculos de rotación de mercancías necesitan conocimiento de las ventas y los niveles promedio de existencias no rotativas; los ratios resultantes de variabilidad de existencias por producto indican mayor rentabilidad cuanto mayor son. Como resultado, la mayor parte de la rotación de existencias es el resultado de consideraciones prácticas, y las políticas de control de los productos adquiridos deben establecerse de acuerdo con un análisis de precios históricos. Por otro lado, la empresa debe cumplir con los pedidos únicamente de acuerdo con las especificaciones establecidas por el cliente,

y también debe producir un informe mensual que detalle los artículos vendidos con mayor frecuencia para cada cliente. La consistencia de la rotación del inventario depende en gran medida de la administración, los empleados y el control operativo de la empresa. Establecer una ubicación estratégica para cada producto a ofrecer a los clientes es fundamental para garantizar una alta demanda, y viceversa, la rotación de mercancías permite identificar la ubicación del acopio, lo que permite establecer un cronograma de reposición.

Usaremos e implementaremos la siguiente fórmula para calcular la rotación del mercado.

Rotación de Stock = Ventas Anuales / Stock Promedio

Tabla 3. Hoja de control de inventarios (toma física).

CODIGO	SECCIONES	ESTANTE	PERCHA
F001	ARTICULO DE SEGURIDAD	1	A,B,C,D
F002	ELEMENTOS DE UNION	2	A,B,C,D
F003	ELEMENTOS DEL HOGAR	3	A,B,C,D
F004	HERRAMIENTA DE MANO	4	A,B,C,D
F005	ILUMINACION Y ALUMBRADO	5	A,B,C,D
F006	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	A,B,C,D
F007	MAQUINAS MANUALES PARA CONSTRUCCION	7	A,B,C,D
F008	PINTURAS ESMALTES Y BARNIS	8	A,B,C,D
F009	PROTECCIONES PLASTICAS,	9	A,B,C,D
	CAPERUZAS Y OTROS COMPONENTES		
F010	TUBERIAS Y ACCESORIOS DE PLASTICOS	10	A,B,C,D
F011	VESTUARIO LABORAL	11	A,B,C,D

3.5. Rentabilidad

La rentabilidad juega un papel importante en el sector financiero de la industria de los hurones, lo que permite evaluar el rendimiento de la empresa y determinar si un negocio determinado es, de hecho, rentable en términos económicos, independientemente de su financiación y de cualquier problema. Que puedan surgir en el desarrollo de su actividad económica durante un período de tiempo determinado. Además, la rentabilidad se considera un medio para mantener bajo control los recursos de una empresa, lo que la ayudará a seguir siendo competitiva en un mercado. El indicador de rentabilidad tiene como objetivo maximizar la gestión eficiente de los recursos de una empresa dentro de las limitaciones de su propia independencia financiera. Una planificación financiera inadecuada conduce a una mala gestión económica, lo que a su vez conduce a la desaparición de una empresa por problemas de dinero. (Andrade, 2022).

3.5.1. Rentabilidad económica

“Por otro lado, este indicador es llamado en toda la rama contable financiera como retorno de la inversión que tiene un aspecto importante en la medición de explotación de sus activos para ejercer buenos resultados en las compañías (ROI) o rendimiento de los activos (OA), si bien es cierto que no siempre se utilizan como referencia de sinónimos ambos términos” (Chalupowicz, 2017).

Y la fórmula para calcular la rentabilidad económica es la siguiente:

Rentabilidad económica (ROI) = $B\text{AII} / \text{ACTIVO TOTAL} \times 100$

La rentabilidad económica es crucial para el éxito de los negocios, y una forma de aumentar los resultados de su empresa es aumentar la rotación de ventas, una métrica que depende en gran medida de sus habilidades de gestión de inventario y de las políticas que implemente para brindar el mejor servicio al cliente posible cuando se trata de los productos que sus clientes necesitan.

3.5.2. Factores de la rentabilidad

Stevens (2017) “Los factores de la rentabilidad se clasifican en la utilidad económica de la inversión que son medidas de los rendimientos de los bienes o derechos de una distribuidora que puede poseer inversiones que ayuden para que sus recursos sean óptimos y sus bienes crezcan de manera secuencial y pueda brindar con firmeza la información financiera, respecto a sus financiamientos de inversión que se muestra en los indicios financieros esto puede ser ejecutado parcial o temporalmente durante un ejercicio dado”. Además, esta métrica es fundamental para evaluar el desempeño del negocio. Estas consideraciones se reflejan en los ratios financieros, que son indicadores utilizados para analizar datos de las empresas; nos dicen cosas como qué tan rápido está creciendo una empresa y si tiene o no los recursos para cumplir con sus obligaciones e invertir en su futuro.

Ratios de solvencia

Esta razón ilustra la medida en que los pasivos de la entidad están respaldados por sus activos; es decir, muestra en qué medida las obligaciones y deudas de la entidad pueden ser ejecutadas y resueltas a la luz de los activos que la componen. Por ejemplo, la empresa dispondrá de dos dólares por cada dólar endeudado, o cualquier otro coeficiente positivo, para que pueda asumir esta responsabilidad sin endeudarse más (Andrade, 2022).

Ratios de liquidez

Este índice es el de aplicación más universal, ya que mide la liquidez a corto y largo plazo de una empresa para determinar si puede o no cumplir con sus obligaciones más apremiantes cuando vencen. Medir, por ejemplo, la capacidad del personal para pagar los impuestos mensuales sobre la nómina, ya que dichas obligaciones vencen rápidamente y deben cancelarse periódicamente.

Ratios de gestión

Estos indicadores nos ayudan a determinar si un negocio está adecuadamente abastecido o no y con qué frecuencia se procesan los pagos y recibos a la luz de la eficiencia y el flujo de trabajo de la empresa. Un dólar en pagos, por ejemplo, permitiría a la empresa evaluar su capacidad para cumplir con sus obligaciones de manera consistente con la eficiencia de sus operaciones.

Ratios de rentabilidad

Este índice nos ayuda a determinar cuán rentable ha sido una empresa, cuántos ingresos ha generado en relación con cuánto ha invertido y explotado sus recursos, y si el negocio es rentable o no. Esta herramienta es crucial para trabajadores, propietarios, inversionistas, acreedores, bancos y otras instituciones financieras.

CONCLUSIONES

Conclusión 1.- Se ha establecido vía procedimiento que el control interno tiene un impacto positivo y significativo en el incremento de las utilidades de GOMESUR, llegándose a la siguiente conclusión: existe una correlación directa entre la efectividad del sistema de control interno de la empresa y su resultado final. Un sistema de control interno bien administrado en los procesos y actividades que realiza la empresa GOMESUR también permite a los propietarios o accionistas obtener mayores beneficios económicos. Además, podrá tomar decisiones sobre inversión de capital, expansión, desarrollo de empleados y más ganancias.

Conclusión 2.- El entorno de gestión se correlaciona positivamente con la rentabilidad de forma moderada; se enfatiza esta correlación y existe un vínculo causal directo entre los dos. El control interno apoya los intereses de la empresa, permitiendo relaciones más estrechas e intercambios de beneficio mutuo. Esto es crucial para el crecimiento continuo de GOMESUR, ya que como resultado la empresa tendrá un flujo de caja constante. Será un negocio más rentable y con más capacidad de pago. Para que se pueda repartir más dinero.

Conclusión 3.- Se calculó el vínculo entre las tareas de gestión y el resultado final de la empresa. Según GOMESUR, existe una correlación algo positiva entre la actividad relacionada con el control y la rentabilidad.

Por lo tanto, el monitoreo de procesos debe ser constante y consistente si el negocio va a mejorar.

Conclusión 4.- Se ha establecido la conexión entre el monitoreo efectivo y el resultado final de una empresa. Según GOMESUR, existe una clara correlación entre el margen de utilidad de la empresa y su control sobre las métricas clave. La falta de monitoreo y supervisión del sistema de control interno tendrá efectos negativos en las empresas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfaro et al. (2012). *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú”*. Perú.
- Alles, M. (2004). *“Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias. Buenos Aires”*: Granica.
- Alvarado, M. & Tuquiñahui, S. (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”*. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador, p. 69.
- Avilés, D & Aguirre, J (2008), *“Evaluación de la efectividad del control interno implantado en las entidades del sector público ecuatoriano para la prevención de fraudes”*. Vía perimetral, 30(5); Guayaquil-Ecuador
- Barbarán, G (2013). *“Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. (Tesis de maestría)”*. Universidad San Martín de Porres, Lima- Perú.
- Bateman & Snell. (2005). *“Administración un nuevo panorama competitivo”*. McGraw Hill, 6ª Edición, México.
- Benítez, C (2014). *“Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería myfriend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”*. (Tesis de grado). Universidad Técnica del Norte. Ibarra-Ecuador.

- Berger, R. (2001). Philosophical belief systems.
Recuperadode:<http://www.nd.edu/rberger/kant-commentary.html>
- Bisquerra, A. (2003). "*Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa*". Universidad de Barcelona, España.
- Bleger, J. (1963). "*Psicología de la conducta*". 1st ed. Argentina, pp.26-27.
- Cambier, E (2015). "*Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basados en técnicas de auditoría interna*". (Tesis de doctorado). Universidad de Sevilla. Sevilla-España.
- Campos, F. (2014). "*Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: Caso ONG psicólogos voluntarios*". Universidad de Chile. Chile.
- Catácora, F. (1996). "*Sistemas y procedimientos contables*". Primera edición, Editorial McGraw Hill, Venezuela.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). "*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*". Madrid: R.B.
- Chiavenato, I. (2000) "*Administración de Recursos Humanos*". Editorial Mac Graw Hill. México
- Comunidad de Madrid (2017). "*Análisis y cuantificación del riesgo*".
Recuperado de:
http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Ries

gos/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo%28AR%29_es.pdf

Comunidad de Madrid (2017). "*Identificación de los riesgos*". Recuperado de:

http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/3IdentificaciondelosRiesgos_es.pdf

Cortina, A. (1993). "*Ética aplicada y democracia radical*". Madrid: Tecnos.

Crespo, B & Suarez, M (2014). "*Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multicentro S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*". (Tesis de pre grado). Universidad Laica "Vicente Rocafuerte", Guayaquil-Ecuador.

Crosby, Philip B. (1988); "*La organización permanece exitosa*"; Editorial McGraw-Hill; México.

Cruz, F. (2017). "Políticas de la empresa. GestioPolis - Conocimiento en Negocios". Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/politicas-de-la-empresa/>

De la Cruz, A (2014). "*Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el policlínico militar de chorrillos, 2008*". (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Donabedian, A. (2000). "*Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México*".

Enero-febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México pp 94-97

Fernández, J. (2003). *“Relaciones Interpersonales”*. Mc Graw Hill. México.

Fuentes, M. (1994). *“Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional”*. Arequipa. Universidad Católica Santa María, pp.83 - 84.

Fuentes, S. (2012). *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, p. 58.

Godino, J (2011). *“Indicadores de idoneidad didáctica de procesos de enseñanza y aprendizaje de las matemáticas”*. Universidad de Granada. Granada-España.

Gutiérrez, H (2005). *“Calidad Total y Productividad”*. 3a Edición. México: Editorial McGraw – Hill; p. 66-67

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista (2010). *“Metodología de la Investigación”*. (5ta Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *“Metodología de la investigación”*. México: McGraw Hill. 4º edición. Pp. 277.

Instituto de transparencia e información pública de Jalisco (2017). *“Reglamento para la transparencia y acceso a la información pública del instituto de transparencia e información pública de Jalisco”*.

Jalisco. Recuperado de:

https://www.itei.org.mx/v3/documentos/reglamentos/reglamento_transparencia_accesolainformacion_13jun06.pdf

Instituto nacional de planeamiento de la educación. (2000). “*Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*”. PROFOR, 10, 1-34.

Kirschenbaum, P., y Mangulan, J. (2004). “*Enterprise Risk Management: PriceWaterHouseCoopers*”; Estados Unidos.

Landy, F., & Conte, J. (2005). “*Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional)*” 13a. ed. México: McGraw-Hill.

Layme, E. (2015). “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014*”. Universidad José Carlos Mariátegui. Perú, p. 25.

Lossada, M & Robles, M. “*Gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva de empresas de telecomunicaciones inalámbricas*”. Redalyc, vol.11 (2).

Lovelock, C (2009), “*Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia– Integración de Calidad de Servicio y Productividad, 6ª Edición*”, Edit. Pearson Educación; México

Luthans, F. (2008). “*Comportamiento Organizacional*”. (11a ed.). México D.F., México.

- Mantilla, S. (2005). *“Control Interno: Un Mundo globalizado”*. Colombia: Editorial McGrawHill.
- Martínez, J (2009), *“Diplomado sobre gestión por resultados: Modulo V, sistemas administrativos del estado; CIES (consorcio de investigación económica y social), Unión Europea”*.
- Mayurí, J. *“El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA- UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérgamo. Rev. De Investigación de la Fac. De Ciencias Administrativas”*. 2015; 18(36): 31-38.
- Montoya, D. (2016) *“Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: CASO PTS PERÚ, 2015. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú”*, Lima-Perú.
- Morán, G, Alvarado, D. *“Métodos de Investigación”*. (1era ed.). México: Pearson; 2010.
- Moreno D, Estévez, L & Moreno, J. *“Indicadores de Gestión Hospitalaria, Sedisas. XXI”*, 2010, N° 16.
- Moscoso, E. & Echeverría, M. (2015). *“Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Ortiz, F, García, M. (2000) *“Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas”*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa SA.

- Pestaña, P. (2004). "*Aproximación conceptual al mundo de los valores*". Pp.68-69. Recuperado de: <http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/vol2n2/Pestana.pdf>
- Ponce, A. (2006). "*Concepto de organización*". Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/administracion-organizacion-y-lasorganizaciones.htm>
- Rodríguez, G. (2007). "*Implementación de un control interno para Pymes en crecimiento aplicada a la empresa Ktalogos. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.*"
- Salazar, L (2014). "*El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de gerencia pública de hoy*". (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.
- Samaniego, C (2013). "*Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo*". (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Segovia, J (2011). "*Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmetcia LTDA*". (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Significado. (2017). *Significado de Entorno*. Recuperado de: <http://significado.net/entorno/>

- Sosa, L (2015). "*El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.*". (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Perú. Lima-Perú.
- Terán, A. (2014). *Manual de organización para la empresa "Estética unisex Olivia"*. Instituto Tecnológico de Sonora. México.
- Watson, J. B. (1961). *El conductismo*. Buenos Aires: Paidós.

ANEXOS

ANEXO 1: Propuesta de control interno de Inventarios.

Alcance:

“El alcance de la propuesta de control interno de inventario en la empresa Gomesur S.R.L., se orienta en las áreas de compras, restaurante y contabilidad, con el objetivo de contar con un mejor manejo sobre los inventarios el cual ayudará en las operaciones de las transacciones de forma eficiente y adecuada, logrando un éxito en el proceso de la gestión de los inventarios.”

Fundamento

“Dentro de la empresa Gomesur S.R.L. existe un control interno de inventario no hay una estructura interna de la información de los inventarios y a la vez no tenemos un sistema o programa de control de inventario con el anhelo que permita mejorar la actual gestión financiera y potenciar el crecimiento económico de la empresa.”

Objetivo General.

“Proponer un sistema de Control Interno de Inventarios que permita obtener mejores resultados en la gestión financiera a través la aplicación de flujo gramas de procesos, designación de funciones en la empresa Gomesur S.R.L.”

Objetivos Específicos

- Establecer los puntos estratégicos que ayuden a la mejora de la gestión financiera.
- Implementar documentos que sirvan para suministrar una

información exacta de los inventarios y costos directos e indirectos de la organización en su conjunto.

- Elaborar estrategias competitivas que aporten al manejo de la gestión financiera.
- Estructura y mejorar el espacio en el almacén: Una de la deficiencia que hay en el almacén es que no tiene racks adecuados para almacenar mercadería para lo que se sugiere debería crear más racks para poder ubicar los productos terminados de manera correcta y evitar retrasos.
- Proponer una la codificación de sus bienes y una misión, visión y valores institucionales.

Objetivos de las áreas

“Área de compras Se encarga de localizar y adquirir los productos al mejor costo para la empresa, con la cantidad y calidad requerida, evitando que la falta de los productos interfiera con el cumplimiento de sus objetivos. Tiene como objetivo principal generar rentabilidad y eficiencia en las operaciones, además de buscar a los mejores proveedores controla el stock de los inventarios. El área de compras recibe las peticiones para el abastecimiento del producto, la responsabilidad que tiene con los inventarios es lo primordial para poder producir y vender.”

Recepción de la mercancía

“El departamento de compras es fundamental porque este emite un informe, el original lo archiva el departamento de compras y la copia lo recibe el departamento contable - La emisión de las facturas de los proveedores es importante la retención, por ello la original se queda con los proveedores, y las copias para el departamento contable, las cuales deben estar selladas y/o firmadas.”

Devolución de mercancía:

“En caso de devolución de mercancía, se verifica el producto en las condiciones que se encuentra, el departamento de compras se pone en contacto con el proveedor para informarle sobre el producto defectuoso, y hacer la devolución de la mercancía para que se gestione una nota de crédito o la reposición del producto en caso de que exista garantía de este.”

Almacenaje de la mercadería:

“Consiste en la ubicación de los productos en el lugar determinado para su posterior despacho, la cual el gerente general supervisará mensualmente la limpieza y el orden que exista en el área de bodega, toda mercadería debe ser guardada y clasificada según la línea de cada producto para facilitar la búsqueda y despacho”

Registro de mercadería:

“Una vez confirmada la revisión del producto, se procede al registro del inventario en el sistema que posea la empresa.”

Actividades en el registro del inventario:

“Ingresar las facturas en el sistema con el debido número de la factura y de la retención, y a que cuenta pertenece, verificar el ingreso de la factura, para que no existan errores, en caso de que no exista el proveedor en el sistema, se lo registra con sus datos correspondientes luego de haber realizado el registro.”

Estrategias de despacho de mercancías

- Los requerimientos de los usuarios deben ser enviados al asistente de logística en una plantilla de Excel para registrarlo en el sistema.
- Solo se atenderán requerimientos que estén registrados en el sistema con previa autorización de su jefe de área correspondiente.
- Es necesario que la plantilla de Excel enviada al responsable de registrar el pedido en el sistema también debe ser enviada al personal del almacén.

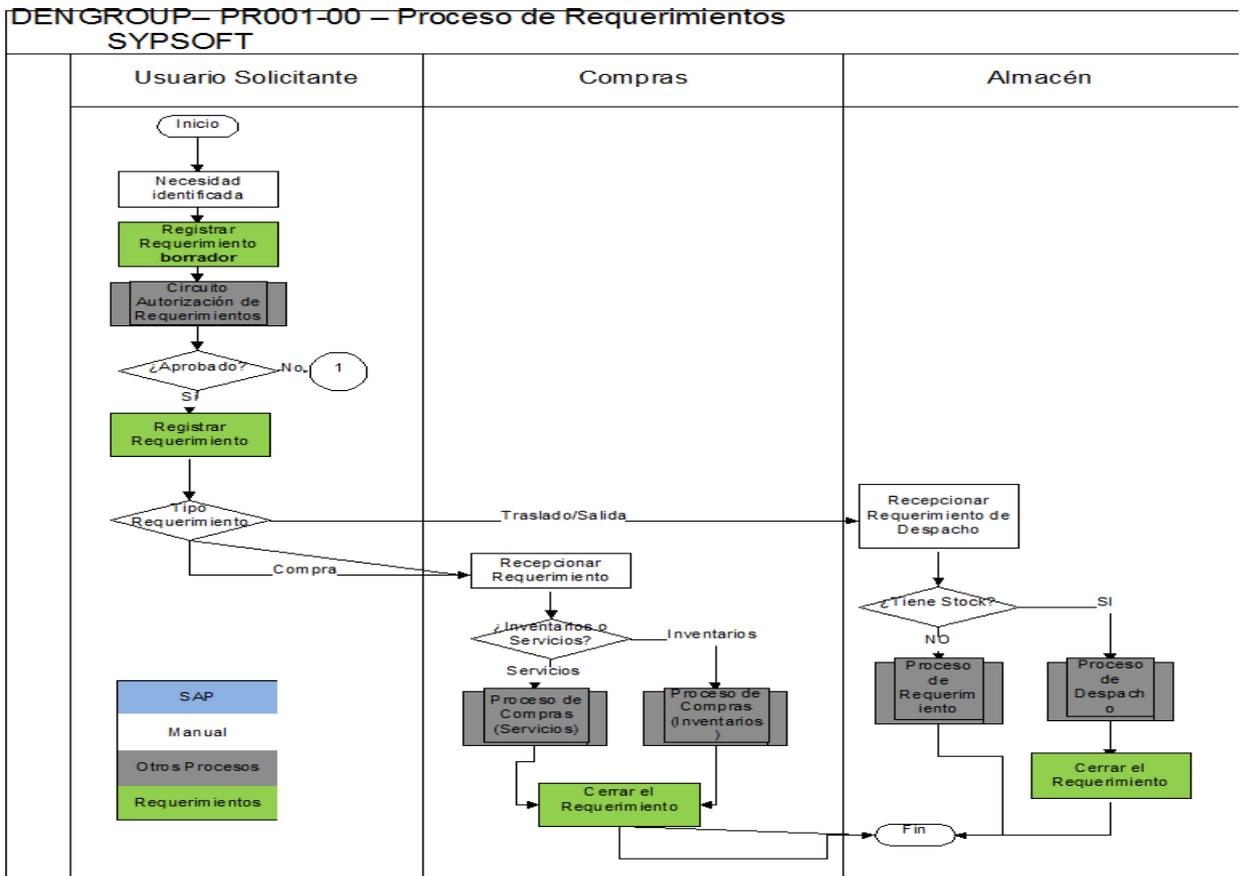


Figura 3. Procedimientos para requerimientos de bienes y materiales del almacén de la empresa Gomesur S.R.L.

Fuente: Proveedor Sypsoft-SAP.

Programación de la toma física del inventario de mercadería

Para llevar a cabo este tipo de toma física de inventario en la empresa Gomesur S.R.L., se considera lo siguiente:

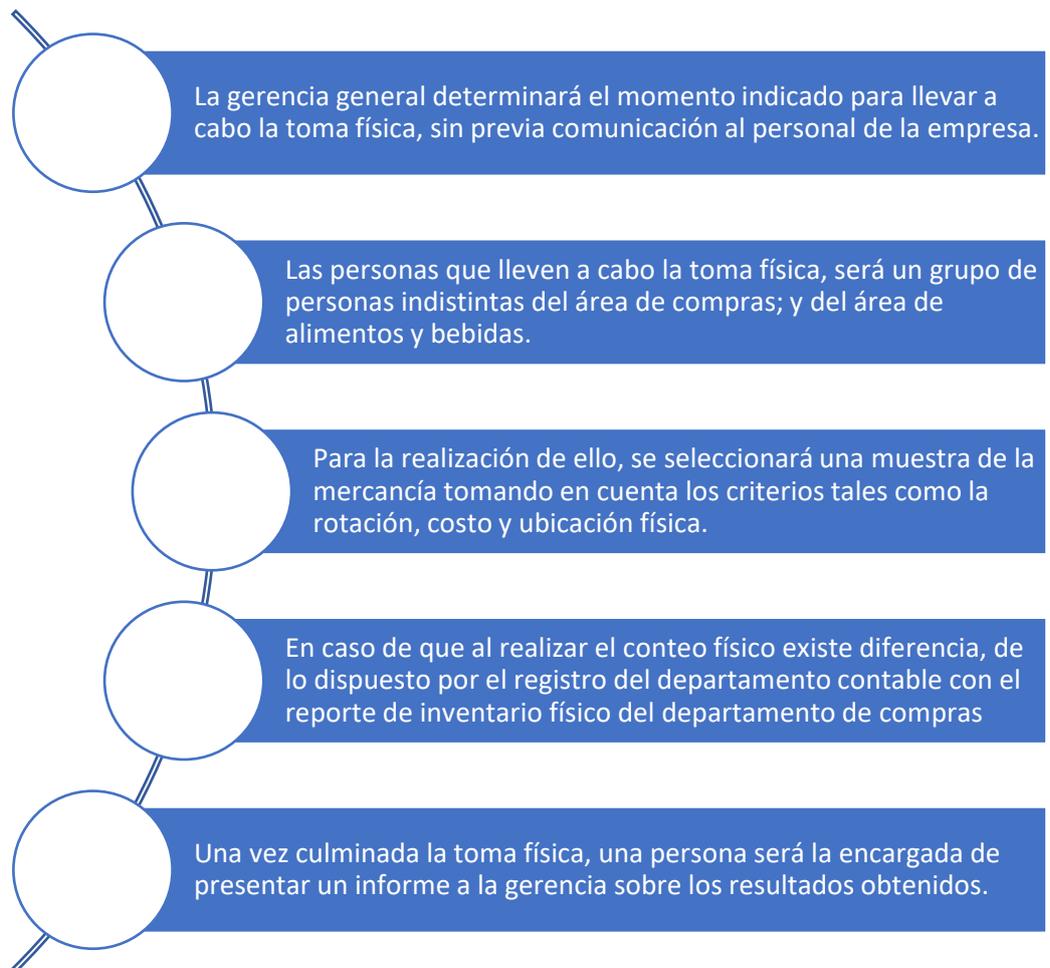


Figura 4. Programación de la toma física del inventario de mercadería de la empresa Gomesur S.R.L.

ANEXO 2: Modelo de Kardex.

KARDEX DE CONTROL DE STOCK				
Nombre del insumo			Código	
Descripción				
Fecha	Existencias Inicial	Entradas	Salidas	Existencias Final
Proveedores			Punto de pedido	
			Min	Max

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: Modelo de tabla de sanciones.

Concepto de Faltas	Grado de sanción			Observación
	Bajo	Medio	Grave	
Faltas injustificadas	Tardanzas no recurrentes (diálogo y llamado de atención)	No informa, ni justifica su falta (descuento de salario)	Recurrente sin sustento más de 3 días de falta (despido)	
No cumplir con su labor	No recurrente o eventual (diálogo)	Recurrente justificado (Descuento salarial)	Recurrente y sin justificación (despido)	
Llegar en estado etílico	Aplica solo en casos de fiestas desvelos justificados (diálogo)	Primera vez (suspensión y descuento)	Por segunda vez y llegar en estado deplorable (despido)	
Llegar vestido	Vestimenta común (no	Vestimenta sport, minifaldas o	Vestimenta sugerente recurrente (se	

inapropiadamente	recurrente aceptable)	prendas sugerentes (dialogo)	solicitará cambiarse y descontará horas perdidas)	
-------------------------	--------------------------	------------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento de incremento de la productividad del almacén.

“Toda esta gestión de almacenes lo que busca es obtener mejores resultados dentro de la empresa Gomesur S.R.L. lo cual luego de desarrollarlo se pretende incrementar la eficiencia a través de administración de tiempos la cual con lleva a maximizar los tiempos obtenidos de los resultados.”

Metas corto plazo:

- Incrementar las ventas en un 15%.
- Reducir los gastos en un 25%
- Reducir desechos en un 10%
- Generar eficiencia y maximizar las horas hombres en el tiempo de limpieza por habitación.

Metas Largo plazo:

- Ampliar la rotación de clientes por habitación.
- Incrementar las utilidades en un 8%
- Construcción de 2 pisos con sus respectivas habitaciones.
- Lista de bienes actualizados y codificados tanto de activos como inventarios.
- Cronograma de mantenimiento y reparación de equipos y muebles.

El siguiente diagrama ilustra la entrada de mercancía en la empresa Gomesur S.R.L.



Figura 5. Entrada de mercancía de la Empresa Gomesur S.R.L.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de flujo salida de mercancía

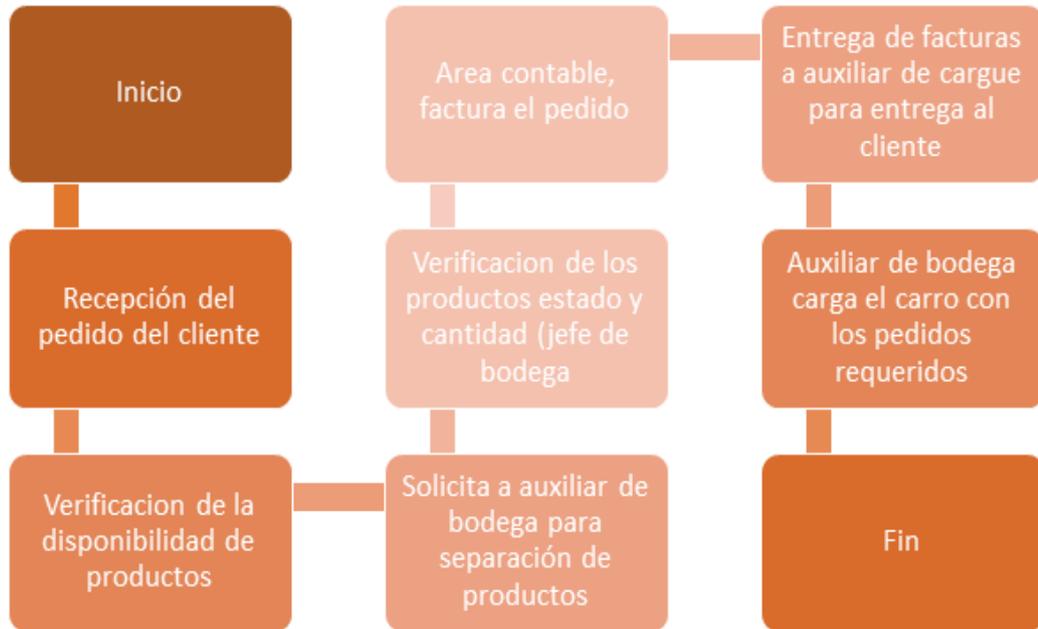


Figura 6. Diagrama de flujo salida de mercancía de la Empresa Gomesur S.R.L.

Fuente: Elaboración propia.

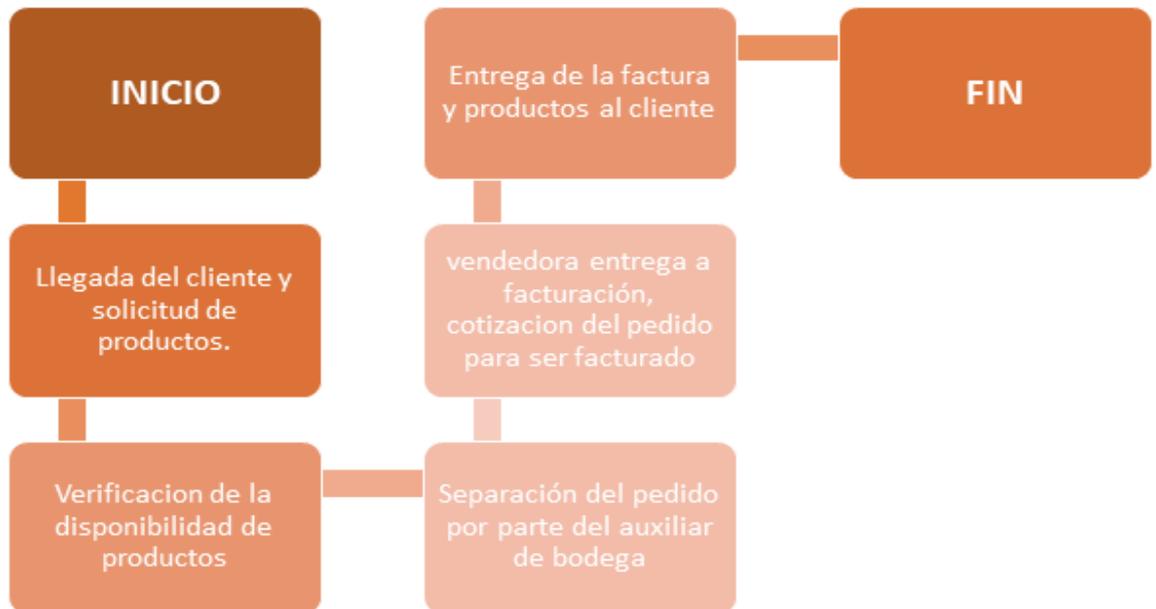


Figura.7. Diagrama de flujo salida de mercancía ventas de mostrador de la Empresa Gomesur S.R.L.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 8. Frontis de la Empresa Gomesur S.R.L.



Figura 9. Almacén de la Empresa Gomesur S.R.L.



Figura 10. Actividad del Sistema de control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Gomesur S.R.L.