

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FG  
TELECOMUNICACIONES S.A.C. TRUJILLO, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Bach. FLORES GARCIA, JHONATAN ALEXANDER**

**ORCID: 0000-0002-8359-9025**

**ASESORA**

**Mgtr. ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA**

**ORCID: 0000-0002-3328-8528**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2019**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FG  
TELECOMUNICACIONES S.A.C. TRUJILLO, 2017.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Garcia, Jhonatan Alexander

ORCID: 0000-0002-8359-9025

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado Trujillo,  
Perú

### **ASESORA**

Alvarado Lavado, Haydee Roxana

ORCID: 0000-0002-3328-8528

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Trujillo, Perú

### **JURADO**

Uriol Gonzales, Jhimy Franklin

ORCID: 0000-0003-0626-9994

Reyes Ponte, Marino Celedonio

ORCID: 0000-0001-9297-7967

Aredo García, Marvin Omar

ORCID: 0000-0002-1028-1235

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte

Miembro

Mgtr. Marvin Omar Aredo García

Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado

Asesora

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO**

Antes que todo agradezco a Dios, a mis padres Juan Carlos Flores Tapia e Isabel Cristina García Gonzales, por enseñarme a luchar en esta vida y brindarme todo su apoyo para lograr mis metas.

A todas las personas y en especial a mi asesora de tesis por brindarme sus enseñanzas y apoyo en todo momento que hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación.

## 5. HOJA DE DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante en los problemas que se presentaban y darme sabiduría antes estas situaciones difíciles.

A mis padres, por su ejemplo de lucha y honestidad, para poder lograr escalar cada peldaño más en mi vida.

## 6. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.

La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable. Para llevarla a cabo se escogió como muestra a la empresa FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., en el cual se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de las cuales las 10 se aplicó al gerente general, utilizando la técnica de la entrevista, obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no cuenta con un control de inventarios adecuado, que le permita un uso óptimo de sus productos en custodia , así como las herramientas de trabajo de los técnicos, lo cual ocasiona problemas de desabastecimiento y pérdidas, así como no define un encargado del área de almacén.

Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un control interno de inventario acorde a las necesidades de la empresa, se propuso: Elaborar un Manual de Organización de funciones para la empresa, adicionalmente se incluyó una capacitación al personal encargado del área de almacén de la empresa.

Palabras clave: Control interno, inventarios, almacén.

## **7. ABSTRACT**

The main objective of this research work was to: Determine and describe the characteristics of the internal control of inventories of the companies of the service sector of Peru and the company FG Telecommunications S.A.C. Trujillo, 2017.

The investigation was of non-experimental descriptive design, because the variable has not been manipulated. To carry it out, the company FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., was chosen as a sample in which a questionnaire of 10 questions was applied, of which 10 were applied to the general manager, using the interview technique, obtaining the following results: The company did not It has an adequate inventory control, which occasions problems of shortages and losses, as well as does not define a person in charge of the warehouse area.

Finally, it is concluded that the company does not have an internal inventory control according to the needs of the company, it was proposed: to implement a Manual of organization of functions for the company, additionally it included training for the personnel in charge of the company's warehouse area.

Key words: Internal control, inventories, warehouse.



## 8. CONTENIDO

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 1.     | Título de la tesis .....                             | i   |
| 2.     | Equipo de trabajo .....                              | ii  |
| 3.     | Hoja de firma del jurado y asesor .....              | iii |
| 4.     | Hoja de agradecimiento .....                         | iv  |
| 5.     | Hoja de dedicatoria .....                            | v   |
| 6.     | Resumen .....  | vi  |
| 7.     | Abstract.....  | vii |
| I.     | Introducción .....                                   | 10  |
| II.    | Revisión de literatura .....                         | 15  |
| 2.1.   | Antecedentes .....                                   | 15  |
| 2.1.1. | Antecedentes internacionales.....                    | 15  |
| 2.1.2. | Antecedentes nacionales.....                         | 19  |
| 2.1.3. | Antecedentes locales .....                           | 23  |
| 2.2.   | Bases teóricas de investigación .....                | 31  |
| 2.2.1. | Marco teórico .....                                  | 31  |
| 2.2.2. | Marco conceptual .....                               | 59  |
| III.   | Hipótesis.....                                       | 63  |
| IV.    | Metodología .....                                    | 64  |
| 4.1.   | Diseño de la investigación .....                     | 64  |
| 4.2.   | Población y muestra .....                            | 64  |
| 4.2.1. | Población .....                                      | 64  |
| 4.2.2. | La muestra .....                                     | 64  |
| 4.3.   | Definición y operacionalización de variables .....   | 65  |
| 4.4.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 68  |
| 4.4.1. | Técnicas .....                                       | 68  |
| 4.4.2. | Instrumentos .....                                   | 68  |
| 4.5.   | Plan de análisis.....                                | 69  |
| 4.6.   | Matriz de consistencia .....                         | 69  |
| 4.7.   | Principios éticos .....                              | 72  |

|  |    |
|--|----|
| V. Resultados.....                                   | 73 |
| 5.1. Resultados.....                                 | 73 |
| 5.1.1. Resultados del objetivo específico n°1: ..... | 73 |
| 5.1.2. Resultados del objetivo específico n°2: ..... | 75 |
| 5.1.3. Resultados del objetivo específico n°3: ..... | 79 |
| 5.1.4. Resultados del objetivo específico n°4: ..... | 80 |
| 5.2. Analisis de resultados.....                     | 80 |
| 5.2.1. Respecto al objetivo específico n°1: .....    | 80 |
| 5.2.2. Respecto al objetivo específico n°2: .....    | 80 |
| 5.2.3. Respecto al objetivo específico n°3: .....    | 83 |
| 5.2.4. Respecto al objetivo específico n°4: .....    | 83 |
| VI. Conclusiones .....                               | 85 |
| 6.1. Respecto al objetivo específico n°1: .....      | 85 |
| 6.2. Respecto al objetivo específico n°2: .....      | 85 |
| 6.3. Respecto al objetivo específico n°3: .....      | 86 |
| 6.4. Respecto al objetivo específico n°4: .....      | 86 |
| 6.5. Recomendaciones.....                            | 87 |
| Aspectos complementarios .....                       | 88 |
| Referencias bibliograficas .....                     | 88 |
| Anexos.....  | 90 |

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. TRUJILLO, 2017”**. Tomando en cuenta que el control interno de inventarios, es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen. Somos testigos en las empresas que manteniendo un orden adecuado de los productos en custodia contribuye a agilizar la rotación de los inventarios en custodia, lo cual generaran ventas de servicio que son el motivo del crecimiento de las empresas, es por ello que mantener un control de los productos en custodia nos permiten disminuir ciertos gastos. Por lo cual es de vital importancia para las compañías contar con un inventario bien administrado y controlado,

A través del tiempo y en varios países, el control interno de inventarios es muy importa en las empresas:

Existe un gran mercado competitivo a nivel mundial, los empresarios tratan de producir a niveles óptimos con menos costos y mayores márgenes de ganancia que les permita mantener la operatividad en sus empresas, además tienen como principal objetivo ofrecer al mercado productos de buena calidad, logrando establecer confianza entre sus clientes y posicionarse en el mercado. En el caso de Venezuela, las empresas manufactureras se han desplazado a un nivel que los fabricantes se ven acorralados a la hora de adquirir la materia prima vital para la producción. La actual situación económica donde los precios son afectados diariamente genera un

descontrol en las áreas administrativas y de producción en las empresas, la insuficiencia de productos, materiales e insumos ocasionan que los empresarios los adquieran a altos costos y sin la consideración de una planificación previa.

**(Gabriles, 2014).**

En el caso peruano, El control interno es proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable **(Coopers & Lybrand, 1994 Pág. 16).**

La comprensión del control interno puede ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas **(Ladino, 2009).**

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Tener un adecuado registro de inventarios, no es simplemente hacerlo, porque las empresas grande lo hacen, porque el contador lo pide o porque lo necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente

y útil Informe Financiero II Contenido para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

**(Actualidad empresarial, 2010).**

La importancia de un adecuado Control interno, en cualquier tipo de empresa sin importar el sector donde se encuentre, es de suma vitalidad para el logro de sus objetivos, puestos que; la rotación de los inventarios generan los beneficios económicos que toda empresa desea y al no existir un control sobre estos, estaremos expuestos a fraudes, robos, pérdidas o deterioros de los mismos. Es por ello que recalco la importancia del control interno de inventarios.

Es por eso que FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., está incluido en el tema del control adecuado de inventarios, porque es necesario tener conocimiento de los productos en custodia en almacén, para luego convertirlas en ventas futuras y generar valor económico a la empresa. Adicionalmente lograremos, contabilizar nuestros costos y gastos de forma adecuada con los cuales reflejaremos la situación real de la empresa evitando caer en inexactitudes contables.

La empresa FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., cuenta con un serio problema de falta de orden, control e información, acerca de sus inventarios existentes en almacén, lo cual puede ocasionar un problema de fraude, pérdida y robo sobre estos.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Cuáles son las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general.

Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos.

1. Describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de inventarios de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.
4. Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3, se propone elaborar un Manual de organización de funciones para la empresa, adicionalmente se incluyó una capacitación al personal encargado del área de almacén de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.

El presente informe de investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá conocer de manera más profunda, las características del control interno de inventarios en las empresas del sector servicios, permitiendo lograr sus

objetivos y metas establecidas. Asimismo, ésta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad.

Finalmente, este informe de investigación servirá para culminar mi tesis y obtener mi título de Contador Público, lo que a su vez servirá para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, cumpla con lo establecido por la SINEASE que tiene por finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión.

(Arias, 1999 Pág. 27).

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

A continuación se presentan algunos trabajos realizados anteriormente sobre este tema:

**López (2010) “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA FERRETERÍA**

**“LOZADA” en Santo Domingo – Ecuador.** La investigación tiene como **objetivo:** Diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo.

**Metodología:** Diseño de la investigación: Observacional, Ya que se analizará el sistema actual de los inventarios como cada uno de los procesos aplicados a todo el movimiento que realiza la empresa. Y correlacional, En toda la investigación se encuentran datos que se relacionan entre ellos y va a ser porque todos corresponden a un solo factor que es la ferretería. Tipo de investigación: Método de



observación científica, Método inductivo, Método deductivo, Método de análisis, Método de síntesis. Técnicas: Entrevista, se realizó un cuestionario con preguntas para los empleados y gerente de la empresa, de tal forma que instruyan sobre cuáles son los procesos que se manejan en los inventarios y demás procesos que realiza.

**Resultados:** **A)** De los datos recolectados en el grafico n°18, se concluye con respecto a la existencia de un manual de procedimiento fijo para el ingreso y despacho de mercadería, el 80% indicó que sí, mientras que el 20% manifestó que no. Las empresas deben en sus actividades tener procesos claros y más aún cuando se pretende instaurar un control eficiente es preciso que se aplique un procedimiento en el ingreso y despacho para evitar descuadres entre las existencias en libros con las existencias físicas en bodega y poder registrar en el inventario magnético. **B)** De los datos recolectados en el grafico n°19, se concluye en relación al cumplimiento con el procedimiento para el ingreso y despacho de mercadería, el 40% del personal manifestó que siempre y el 60% dijo que a veces. Se debe incluir un Manual de Normas y Procedimientos de la ferretería la aplicación de procedimientos para el ingreso y despacho de mercadería y cumplirlos siempre en su totalidad para mantener el control del inventario y la manera de revisión periódica o continua. **C)** De los datos recolectados en el grafico n°23, se concluye sobre si se realiza el conteo físico en la recepción de mercadería, el 60% del personal indicó que SI y el 40% restante dice que sólo a veces. En esta

parte está fallando el gerente porque es preciso que se haga el conteo físico de tal manera que se encuentre seguro sobre la cantidad de mercadería que ingresa a la empresa para que así no se presenten sobrantes o faltantes por este motivo. **D)** De los datos recolectados en el grafico nº24, se concluye En cuanto a la periodicidad en las constataciones físicas de la mercadería, el 100% del personal indicó que se la realiza de forma anual. Para la realización de la constatación física de mercaderías debemos aplicar dos tipos de revisión: periódica y continua, además el control concurrente y recurrente. **E)** De los datos recolectados en el grafico nº26, se concluye Sobre cómo se llevan los registros de inventarios, el 100% del personal encuestado coincide que de forma computarizada para evitar errores, haciéndola en el momento en que se factura. Asegurarse que el programa contable establecido por medio del sistema computarizado funcione correctamente, garantizando el registro correcto. La investigación tiene como **Conclusión:** La Ferretería Lozada, es una empresa que ha progresado en base a la experiencia de su propietario, sin embargo no lleva ningún tipo de fundamento científico en su accionar a nivel administrativo; No existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería. La capacitación al personal también es una actividad que en esta organización se la tiene completamente descuidada, tan solo reciben charlas por parte del propietario como un incentivo en su trabajo.

**Cabriles (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” en camurí grande-Venezuela.** Esta investigación tiene como **objetivo:** 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. **Metodología:** Diseño de la Investigación, El diseño de esta investigación es no experimental; Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Las técnicas que se llevaron a cabo consistirán en la observación y entrevistas no estructuradas, que permitirán recoger datos a fin de complementar la investigación científica. 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, basadas en los objetivos preestablecidos de este estudio ayudando así a definir el tema de la entrevista. **Los resultados** presentan serias deficiencias en el departamento de Logística y Compras a la hora de gestionar las compras necesarias para la organización; esto es motivado a la falta de control que presentan sus inventarios de materia prima, repuestos e insumos, lo que no les permite conocer el estatus de sus existencias.

Según su **Conclusión** es importante mantener un control estricto en los inventarios y que los mismos siempre se encuentren abastecidos de los productos necesarios contrarrestando los escases de productos evitando paros en producción.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Albujar y Huamán(2014) “ESTRATÉGIAS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCCIÓN Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRO MACATHON S.A.C.” de la Universidad Autónoma del Perú – lima.** Esta investigación tiene como **objetivo:** Diseñar una Estrategia de control de Inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Zacatón SAC. **Metodología:** Método descriptivo: Este método se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones, Método analítico, Con este método se pueden distinguir los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. **Técnicas:** La encuesta, La entrevista, Análisis documental, Observación. **Instrumentos de investigación:** Cuestionario, Guía de entrevistas, Ficha de Observación. **Los resultados:** **A)** De los datos recolectados en la tabla nº 1, se concluye que el 20% de trabajadores indica que no hay encargados para la toma de inventarios, sin embargo el 80% si sabe que existe un encargado para hacer los inventarios físicos. **B)** De los datos recolectados en la tabla nº 2, sabemos con exactitud que la toma de inventarios lo realiza mensualmente. **C)** De

los datos recolectados en la tabla nº 3, Del total de trabajadores nos indica que un 72 % cree que se debe hacer una adecuada supervisión en la toma de inventarios mientras que un 28% no está seguro que sea necesario. **D)** De los datos recolectados en la tabla nº4, Los datos nos muestran que la empresa hasta la actualidad no está ejecutando ninguna estrategia para el buen control de su inventario. **E)** De los datos recolectados en la tabla nº5, El 92% de los trabajadores estaría dispuesto a aplicar estrategias para que su inventario mejore mientras que un 8% aún no está muy seguro. **F)** De los datos recolectados en la tabla nº 6, El 80% de los trabajadores consideran que las estrategias para su producción y rentabilidad son óptimas sin embargo el 20% aun no cree que sea las mejores estrategias. **G)** De los datos recolectados en la tabla nº 7, El 72% de los trabajadores saben que se ha realizado análisis para determinar la rentabilidad de la empresa pero el 28% no tiene conocimiento sobre ello. **H)** De los datos recolectados en la tabla nº8, El 92% de los trabajadores tienen identificado los puntos críticos en la toma de inventarios mientras que el 8% no tienen idea de cuales serían estos posibles puntos. **I)** De los datos recolectados en la tabla nº 9, De los trabajadores que han identificado los puntos críticos el 64% han dado propuestas para corregir los puntos críticos mientras que el 36% no ha dicho nada para mejorar. **J)** De los datos recolectados en la tabla nº 10, El 88% de trabajadores cree que un sistema para el control de inventarios mejorara la producción y por ende la rentabilidad, sin embargo el 12%

aún tiene dudas. **K)** De los datos recolectados en la tabla n° 11, el 40% de los trabajadores creen utilizar un Kardex para el control de existencias pero el 60% saben que no se utilizan ningún tipo de control para las existencias de la empresa. **L)** De los datos recolectados en la tabla n° 12, El 64% de los trabajadores indican que tiene documentos que sustentan los ingresos y salidas de sus productos mientras que el 36% indica que no hay documentos que sustenten las operaciones. **M)** De los datos recolectados en la tabla n°13, El 76% de los trabajadores indican que el ambiente donde tienen a su ganado es el adecuado mientras que el 24% piensa que se puede mejorar más. **N)** De los datos recolectados en la tabla n° 15, El 100% de los trabajadores indica que no se llevan ningún sistema de valorización de costos para el ganado. **Conclusión:** La empresa no efectúa el control de sus inventarios a través de un Kardex o tarjeta de control visible Bincard que le permita conocer en tiempo real el número exacto de los insumos que mantiene para la alimentación de las vacas. Entre los puntos críticos que existen en la empresa tenemos que no cuentan con datos precisos en la preparación de los alimentos, ya que no existe un control de los insumos utilizados ni cuentan con parámetros establecidos sobre las cantidades requeridas siendo su empleo arbitrario.

**Malca (2016) “EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS**

**EMPRESAS AGROINDUSTRIALES EN LIMA METROPOLITANA – 2015” De la Universidad de San Martín de**

**Porres de lima.** Esta investigación tiene como **objetivo:** Evaluar el control interno de inventarios que realizan las empresas agroindustriales para determinar su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales de Lima Metropolitana – 2015.

**Metodología:** El diseño metodológico, es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es transaccional correlacional. Método de investigación, empleado es el método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis y su técnica de investigación aplicada, es la encuesta. Para el procesamiento y análisis de la información, se efectuó con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statical Package for the Social Sciences. **Los resultados:** A) De los datos recolectados en la tabla nº1, El 29.5% de los encuestados si realiza el control correctivo en el área de almacén, el 52.3% de los encuestados realiza algunas veces el control correctivo en el área de almacén, mientras que el 18.2% de los encuestados nunca realiza el control correctivo en el área de almacén.

**B)** De los datos recolectados en la tabla nº2, El 36.4% de los encuestados si realiza el control preventivo en el área de almacén, el 50.0% de los encuestados realiza algunas veces el control preventivo en el área de almacén, mientras que el 13.6% de los encuestados nunca realiza el control preventivo en el área de almacén **C)** De los datos recolectados en la tabla nº3, El 36.4% de los encuestados si

realiza el control de detección en el área de almacén, el 22.7% de los encuestados realiza algunas veces el control de detección en el área de almacén, mientras que el 22.7% de los encuestados nunca realiza el control de detección en el área de almacén. **D)** De los datos recolectados en la tabla nº4, El 29.5% de los encuestados no ha implementado una evaluación de riesgo de seguridad en el área de almacén, el 40.9% de los encuestados si ha implementado una evaluación de riesgo de seguridad en el área de almacén, mientras que el 29.5% de los encuestados no responde a la implementación de una evaluación de riesgo de seguridad en el área de almacén. **E)** De los datos recolectados en la tabla nº 5, El 43.2% de los encuestados si ha implementado una evaluación de riesgo de origen natural en el área de almacén, el 34.1% de los encuestados no ha implementado una evaluación de riesgo de origen natural en el área de almacén, mientras que el 22.7% de los encuestados no responde a la implementación de una evaluación de riesgo de origen natural en el área de almacén.

**Conclusión:** No se realiza de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable no conciliando los reportes entre ambas áreas afectando de esta manera la toma de decisiones financieras, al decidir en base a una información no adecuada a la realidad.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

**Hemeryth y Sánchez (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” De la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.** Esta investigación tiene como **objetivo:** 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. **Metodología:** Los principales instrumentos de recolección de datos que se utilizó fueron los siguientes: Observación directa, nos permitió percibir la realidad del objeto de investigación porque nos permitió obtener información clara y precisa acerca del desarrollo de cada una de las actividades que se ejecutan dentro del almacén, y nos sirvió como base para la elaboración de una matriz de evaluación de riesgos operacionales. El cuestionario, se realizó al personal que conforman los 05 almacenes, permitiéndonos cuantificar en forma porcentual las deficiencias que se encuentran en la gestión de inventarios.

**Resultados:** **A)** De los datos recolectados en el grafico nº 1, Respecto al Nivel de conocimiento de la Estructura Organizacional del área de almacenes por parte del personal a cargo de los almacenes es muy bueno, siendo el 100% los que conocen la estructura organizacional y donde están ubicados en dicha estructura. **B)** De los datos recolectados en el grafico nº 2, El 80% del personal encargado de los almacenes dice estar debidamente calificado para realizar su trabajo y el 20%

representado por el almacenero de Huanchaco quien solicito ser capacitado más en lo referente al manejo del sistema, ya que siempre la información fue registrada por un asistente contable, siendo para él nueva esta función. **C)** De los datos recolectados en el grafico n° 3, El 100% sabe de la importancia de llevar un buen control de los inventarios ya contribuirá a mejorar la gestión de estos, además se podrán lograr los objetivos de la empresa. **D)** De los datos recolectados en el grafico n° 4, El 80% del personal cuenta con los equipos adecuados y necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y el 20% representado por el almacenero del almacén central de Huanchaco por no tener aún el montacargas que está en proceso de cotización para su adquisición. **E)** De los datos recolectados en el grafico n° 5, El 100% por ciento del personal de almacén cumple con los procedimientos establecidos. **Conclusión:** Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios.

**Rodríguez y Torres (2014) “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE**

**MERCADERÍAS DE LA EMPRESA FAMIFARMA S.A.C. Y SU EFECTO EN LAS VENTAS AÑO 2,014” De la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.** Esta investigación tiene como **objetivo: Determinar** cómo la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías en la empresa Famifarma S.A.C., mejorara las ventas, año 2014. **Metodología:** Se empleó las técnicas, de la entrevista, la encuesta, el análisis de documento, Para el instrumento se utilizó la guía de entrevista, la hoja de registro de datos y el cuestionario para recopilar aspectos importantes del manejo de control de inventario , basado en la técnica de la indagación. **Resultados:** **A)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 8 y en el Gráfico N° 8, se evidencia que el 100% conoce que la empresa que todas las compras se realizan por requerimiento de almacén. **B)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 9 y en el Figura N° 9, se evidencia que el 50% de los encuestados afirma que las compras están respaldadas por toda la documentación mientras que el otro 50% dice lo contrario. **C)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 10 y en el Figura N° 10, se muestra que el 25% de los encuestado afirma que los requerimientos se hacen únicamente de forma mensual mientras que el 75% dice lo contrario. **D)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 11 y en el Figura N° 11, se evidencia que el 75% de los encuestados menciona que los requerimientos son solicitados de acuerdo a la rotación de los productos, por otro lado el 25% dice que no. **E)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 12 y

en el Figura N° 12, se evidencia que el 50% sabe que sí se preparan informes de mercaderías recibidas en almacén, un 25% dice lo contrario mientras que otro 25% no sabe si se elaboran o no dichos informes. **F)** De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 13 y en el Figura N° 13, se evidencia que el 75% afirma que las existencias compradas son verificadas en cuanto a número y calidad, mientras que un 25% no sabe sobre este procedimiento. **Conclusión:** El nivel actual de ventas de la empresa Famifarma SAC no es óptimo ya que el conocimiento de los objetivos de ventas no son muy claros para una parte de los trabajadores, así mismo la falta de un buen manejo del sistemas informático, finalmente que a pesar que se pueda estar llevando el negocio de manera regular la carencia de información oportuna para realizar compras importantes que terminen en grandes ventas afecta el desempeño, lo que se refleja en las diferencias existentes entre las ventas programas y las ventas ejecutadas.

**Reyes (2017) “CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS ALFACE E.I.R.L, TRUJILLO, 2017.” De la Universidad Cesar vallejo de Trujillo.** Esta investigación tiene como **objetivo:** Determinar la incidencia del control interno de inventarios en el área de ventas de la empresa Negocios y Servicios ALFACE E.I.R.L., Trujillo, 2017. **Metodología:**

El diseño de investigación, es no experimental, porque solo describirá la documentación brindada por la empresa y obtenida mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos. De corte transversal, ya que este proyecto de investigación se realizó en un tiempo determinado. Técnicas utilizadas, la encuesta, análisis documental, instrumentos utilizados, guía de entrevista y la guía de análisis documentario. Con el método de análisis de datos descriptivo, porque permitirá conocer la incidencia que tiene el control interno de inventarios en el área de ventas, con el objetivo de proponer un adecuado manejo de sus inventarios. **Resultado:** De acuerdo a la tabla 3.1. En la pregunta 1: Indica que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, pero posteriormente se implementara. En la pregunta 2: Indica que solo realizan simples procedimientos rutinarios para el control de las mercaderías. En la pregunta 3: Solo realizan conteo físico de los materiales cada 15 días. Pregunta 4: Indica que algunas veces hay ciertas variaciones entre los reportes entregados y el obtenido por el sistema. **Conclusión:** Se determinó que la empresa Negocios y Servicios ALFACE E.I.R.L, no cuenta con un MOF, para la designación clara de las funciones del personal, no se cuenta con procedimientos o normativas que regulen la salida y entrada de los materiales, que las autorizaciones de compra no tienen un sustento físico, lo que genera que no se cuente con el stock suficiente para realizar las ventas ., La propuesta de mejora del control interno de inventarios incidirá en mejorar los niveles de ingresos de la

empresa, esto favorecería en la toma de decisiones, reducir los costos innecesarios, y establecer procedimientos para el manejo de los materiales y que la mercadería se encuentre apta para ser vendida.

**MINEZ (2018) “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL PERÚ: CASO INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. TRUJILLO, 2018. De la Universidad Católica**

**Los Ángeles de Chimbote.** Esta investigación tiene como **objetivo:** Determinar y describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

**Metodología:** Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, La entrevista, Instrumento, la guía de cuestionario.

**Resultados:** De acuerdo a la pregunta N°1 , El contador expresa, que el control interno está basado en procedimientos, reglas y mecanismos encargados para verificar y evaluar todas las operaciones desarrolladas en la organización, y a su vez sirve para salvaguardar los recursos de la entidad. De tal manera se puedan prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados por la empresa.

: De acuerdo a la pregunta N°2, Sí, porque ayuda a mejorar los procesos en la entidad., De acuerdo a la pregunta N°3, Si, deseara que implementen un sistema de control interno, ya que va a ayudar a tener un mejor control de sus existencias. De acuerdo a la pregunta N°4,

Señala que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, De acuerdo a la pregunta N°5, El entrevistado expresa que sí, porque de esa manera puede ver el desempeño de las funciones que cumple cada colaborador en sus respectivas áreas. De acuerdo a la pregunta N°6, El encargado de almacén menciona que no hacen reportes de entradas y salidas de almacén, debido a que no hay control ni monitoreo en almacén, y por falta de tiempo. **Conclusión:** Luego de haber realizado la entrevista puedo concluir que la empresa de estudio no cuenta con un MOF, por ende, el personal de almacén no se encuentra capacitado y no realiza eficientemente su labor, debido a que no tiene en claro sus funciones. Al establecer un MOF a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L, ayudará a mejorar sus operaciones y la productividad de la organización y esto a su vez ayudará a lograr alcanzar sus objetivos. Otra deficiencia que encontré en la empresa es que no cuentan con un sistema de control interno en el área de almacén, solo registran sus entradas y salidas de insumos de forma manual en un cuaderno, esto conlleva a que la empresa tenga un riesgo en su almacén, por lo cual están expuestos a desfalcos, robos, desmedros de sus productos almacenados. Obteniendo pérdidas para la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas de investigación**

### **2.2.1. Marco Teórico**

#### **2.2.1.1. Control interno**

Incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.

**(Capote, 2007 Pág. 12).**

#### **1. Objetivos de control interno:**

Según **Estupiñan (2006)** los objetivos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contable y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

**(Pág. 19).**



## **2. Importancia del control interno**

El control interno en cualquier organización , es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización , como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

**(Estupiñan, 2006 Pág.20).**

## **3. Principios del control interno**

Según **Capote (2007)** los principios del control interno son:

Al proyectarse los sistemas de control interno administrativo u operacional, contable y de verificación integra, según los requerimientos y posibilidades que existan, deben tenerse en cuenta los principios del control interno, que tradicionalmente se conocen como:

- División del trabajo
- Fijación de responsabilidad

- El cargo y el descargo

(Pág.15).

#### **4. Componentes del control interno**

Según **Estupiñan (2006)** los componentes del control interno son:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimientos

(Pág. 26).

#### **5. Niveles de efectividad del control interno**

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempo diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

(Estupiñan, 2006 Pág.27).

**a. Ambiente de control**

**Estupiñan (2006)**, nos dice que el ambiente de control:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal, con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia, el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

**(Pág.27).**

**b. Evaluación de riesgos**

**Estupiñan (2006)**, nos dice que la evaluación de riesgos:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

**(Pág.28).**

**c. Actividades de control**

**Estupiñan (2006)**, nos dice que las actividades de control:

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades, son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

**(Pág.32).**

#### **d. Sistema de Información y comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos del control, De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información

**(Estupiñan, 2006 Pág. 33).**

#### **e. Supervisión y monitoreo**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello

se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

**(Estupiñan, 2006 Pág. 37).**

#### **6. Supervisión y evaluación sistemática de los componentes**

La realización de las actividades diarias permite observar, si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia, juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

**(Estupiñan, 2015 Pág. 40).**

#### **7. El control interno administrativo**

**Estupiñan (2015)**, nos habla que:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes

procedimientos y métodos operaciones y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, según **Estupiñan** al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Según **Estupiñan** para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

**(Pág. 7).**

## **8. El control interno contable**

**Estupiñan (2015)**, nos habla sobre:

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contables de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

**(Pág. 8).**

## **9. Fines del control interno**

**Rodríguez (2009)**, nos dice:

Las definiciones sobre control interno indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración.

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades según **Rodríguez (2009)**.

1. Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia.
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
4. Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

**(Pág. 51).**

## **10. Control interno financiero**

Es aquel que tiene consecuencias directas sobre el grado de confianza que pueda depositarse en los



registros contables y en los estados financieros. Por ejemplo, si las necesidades de la empresa requieren de conciliaciones bancarias mensuales y son preparadas por un empleado que no está autorizado a emitir cheques o manejar efectivo, esta división de funciones constituirá el control interno financiero.

**(Rodríguez, 2009 Pág.101).**

Es muy amplio, el ámbito de este control, el cual se enfoca principalmente a la protección de activos y la confiabilidad de la información financiera, entre otras actividades. Otro ejemplo es el siguiente, las personas que llevan a cabo el registro de las operaciones, deberán ser diferentes de las personas que efectúan la operación y de los que tengan bajo su responsabilidad la guarda de bienes.

**(Rodríguez, 2009 Pág.101).**

Sin embargo, el control financiero no se ocupa de la regulación de actividades de naturaleza administrativa dedicada a promover operaciones más eficientes en el área de ventas, personal y compras **(Rodríguez, 2009 Pág.101).**

## **11. Necesidad y ventajas del control interno:**

El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los dirigentes la facilidad para ejercer control o vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado a establecer las medidas necesarias para implantar el acceso a la información, ya que este es factor determinante para la toma de decisiones.

**(Rodríguez, 2009 Pág.76).**

Esta información contiene los sucesos actuales y las condiciones de toda la empresa. La información transmitida por este flujo de informes habilita a la dirección superior para dirigir y controlar la empresa, y mantenerse al tanto en cuanto a la situación administrativa y a la posición financiera.

**(Rodríguez, 2009 Pág.76).**

Además, como el crecimiento de las organizaciones trae consigo competencia en las ramas industriales, comerciales y de servicios, cada vez es más necesario contar con un sistema de control interno mejor preparado, que permita incrementar la eficacia y

eficiencia en la forma de operar para poder obtener mayor productividad.

**(Rodríguez, 2009 Pág.76).**

Los ejecutivos de las empresas han aprendido de su amarga experiencia que la verdad y la lógica no son cualidades inherentes al proceso de elaborar y presentar información. Solamente con una continua actividad de análisis y verificación de los informes y de los registros que de ellos derivan, la dirección superior depositara su confianza en la información que le es presentada.

**(Rodríguez, 2009 Pág.76).**

En la actualidad existen directivos de empresas que no han comprendido la necesidad y las ventajas proporcionadas por los medios adecuados de control interno, al considerar que los gastos para su diseño e implantación son irrecuperables.

**(Rodríguez, 2009 Pág.76).**

**Rodríguez (2009)**, nos habla de sus ventajas:

Con el propósito de fijar nuestra atención en las ventajas que se obtienen con el establecimiento de un

adecuado sistema de control interno, a continuación se indican algunas ventajas:

- Seguridad de que las operaciones que se están llevando a cabo son correctas.
- Evita la duplicidad de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementan entre sí.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo hechos delictivos, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.
- Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de estos en forma confiable.
- Evitar desperdicios en la utilización de “recursos organizacionales”: humanos, materiales, financieros, técnicos.
- Obtener una mayor productividad en la empresa.
- Un adecuado sistema de control interno facilita, el desarrollo de auditorías: externas e internas.

(Pág.77).

### 2.2.1.2. ¿Qué es un inventario?

De manera general, se puede definir inventario como: la existencia de todo tipo de material, sin procesar o transformar, procesado total o parcialmente, artículos y productos, que se utilizan de manera directa o indirecta dentro de las organizaciones manufactureras o de servicios.

(Heredia, 2013 Pág.168).

#### 1. Tipos general de inventarios

**Heredia (2013).** Los tipos generales de inventarios son:

- a. **Inventario inicial:** Es el que se realiza al comenzar las operaciones.
- b. **Inventario final:** Este inventario se realiza al término del ejercicio económico generalmente al finalizar el periodo y puede ser utilizado para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas las operaciones mercantiles de dichos periodos.
- c. **Inventario de Materiales y Suministros:** En el inventario de materiales y suministros, según **Heredia** se incluye:

Materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria, un ejemplo para la industria cervecera es sales para tratamiento de agua. Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, dentro de estos artículos de consumo, los más importantes son los destinados a las operaciones, y están formados por los combustibles y lubricantes, éstos en la industria tienen gran significación.

Los artículos y materiales de reparación y mantenimiento de las maquinarias y aparatos operativos: los artículos de reparación, por su gran volumen, necesitan ser controlados adecuadamente, la existencia de éstos varían en relación a sus necesidades.

**d. Inventario de materia prima:** Comprende toda clase de materiales comprados por el fabricante y que puede someterse a otras operaciones de transformación o manufactura antes de venderse como producto terminado.

**e. Inventarios de productos en proceso:** El inventario de productos en proceso, consiste en todos los artículos o elementos que se utilizan en el actual proceso de producción. Es decir, son

productos parcialmente terminados que se encuentran en un grado intermedio de producción y a los cuales se les aplico directa y gastos indirectos inherentes al proceso de producción en un momento determinado.

Una de las características del inventario de producción en proceso, es que a medida que la materia prima se transforma en el producto terminado, como consecuencia del proceso de producción, el valor aumenta. Son existencias que se tienen a medida que se añade a mano de obra, otros materiales y de más costos indirectos a la materia prima bruta, la que llegará a transformarse ya sea en un sub ensamble o componente de un producto terminado; mientras no concluya su proceso de fabricación, son inventarios en procesos.

- f. Inventarios en custodia:** Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida, pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.
- g. Inventario máximo:** Debido al enfoque de control de masas empleado, existe el riesgo que el control de inventario pueda llegar demasiado alto para algunos artículos. Por lo tanto se establece un

control de inventario máximo. Se mide en meses de demanda pronosticada.

- h. Inventario mínimo:** Es la cantidad mínima del inventario a ser mantenida en el almacén.
- i. Inventario disponible:** Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.
- j. Inventario en línea:** Es aquel que aguarda para ser procesado en la línea de producción.
- k. Inventario agregado:** Se aplica cuando al administrar la exigencia del único artículo representa un alto costo, para minimizar el impacto del costo en la administración del inventario, los artículos se agrupan ya sea en familia u otros tipos de clasificación de materiales de acuerdo a su importancia económica.
- l. Inventario en cuarentena:** Es aquél que debe de cumplir con un periodo de almacenamiento antes de disponer del mismo, es aplicado a bienes de consumo, generalmente comestible u otros.
- m. Inventario de previsión:** Se tiene con el fin de cubrir una necesidad futura permanente definida. Se diferencia con respecto a los de seguridad, en que el de previsión se tiene a la luz de una necesidad que



se conoce con certeza razonable y por lo tanto, involucra un menor riesgo.

- n. Inventario de seguridad:** La mayoría de las empresas deben mantener ciertas existencias de seguridad para hacer frente a una demanda mayor que la esperada. Estas reservas se crean para amortiguar los choques o situaciones por cambios impredecibles en las demandas de los artículos. Los inventarios de reserva, a veces son mantenidos en forma de artículos semiterminados para balancear los requerimientos de producción de los diferentes procesos o departamentos de que consta la producción con el fin de ajustar las programaciones de la producción y surtir a tiempo.

Por lo regular, es imposible anticipar todos los problemas y fluctuaciones que pueda tener la demanda, aunque es muy cierto que los negocios deben tener ciertas existencias de reserva para evitar tener clientes insatisfechos. La existencia de reserva de inventarios es un precio que pagan las empresas por la filosofía de servicio al cliente que produce un incremento en la participación del mercado que se atiende. Son aquellos que existen en un lugar dado

de la empresa como resultado de incertidumbre en la demanda y oferta de unidades en dicho lugar.

**o. Inventarios intermitentes:** Son inventarios realizados con cierto tiempo y no al final del periodo contable.

**p. Sistema de inventarios permanente:** Este sistema contrasta considerablemente con el sistema de inventario periódico, mantiene continuamente actualizadas, las existencias de allí su nombre. Bajo este sistema también se mantiene una cuenta mayor para mostrar el costo de la mercancía vendida durante el periodo. La cuenta de inventario se debita por cualquier compra de mercancía. Cuando se vende mercancía, se hacen dos asientos: El primero registra el ingreso por ventas (débito a efectivo o cuentas por cobrar, crédito a ventas), Y el segundo reduce el saldo de las cuentas de inventarios y registra el costo de la mercancía vendida (débito a la cuenta costo de mercancías vendidas, crédito a inventario). El sistema de inventario permanente ha sido utilizado tradicionalmente por empresas que venden artículos de valor unitario alto, como automóviles, computadoras o muebles, estas empresas realizan

relativamente pocas transacciones de ventas en el día, por tanto, el registro del costo de cada venta es un asunto fácil.

En una empresa que vende grandes cantidades de mercancía a bajo costo, el registro del costo de cada transacción de venta no es factible sin un sistema computarizado. Por tanto, las empresas como almacenes de víveres, almacenes por departamento y la mayoría de comerciantes pequeños, han usado tradicionalmente el sistema de inventario periódico. Sin embargo, actualmente los terminales de computadora en el punto de venta, hacen posible para la casi totalidad de negocios comerciales mantener un sistema de inventario permanente.

- q. Inventarios clínicos:** Son inventarios para apoyar la decisión de los inventarios; algunos de ellos se consideran aceptables solamente en circunstancias especiales, en tanto que otros son de aplicación general.
- r. Inventarios intermitentes:** Este inventario se puede efectuar varias veces al año. Se recurre a él por razones diversas por las que no se pueden introducir en la contabilidad del inventario permanente, ya que se cumplen tan solo en parte.

(Pág. 177).

## 2. Importancia del control en la gestión de inventarios

**Mora (2011).** Nos dice que la importancia del control en la gestión de inventarios:

- Es común encontrar dos conceptos que se mezclan y de hecho en ocasiones se confunden, y son estos la administración y el control de inventarios.
- La relevancia del control y la gestión de inventarios son subestimadas en muchas organizaciones, tal vez por lo mecánicas que se pueden tomar las operaciones relacionadas con esta importante función.
- El control de inventarios se refiere a la parte operacional de los inventarios, es decir todas aquellas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de almacenar el producto. Entre otras se encuentran: como se debe realizar el conteo de inventario, cada cuanto se debe realizar, como deben ser los registros en el manejo de inventarios (entradas, salidas, fechas, lotes), como se deben poner las ordenes de pedido, como se deben recibir las ordenes de despacho, como realizar la inspección de órdenes de recibo, como asegurar un

adecuado almacenamiento (bodega, estantería, luz, ventilación).

**(Pág. 181).**

### **3. Características del control**

**Mora (2011).** Un buen control de inventarios debe posibilitar:

**a. Reflejar la naturaleza de estructura organizacional**

Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desea controlar.

**b. Oportunidad**

Un buen control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes que se produzcan.

**c. Accesibilidad**

Todo control debe establecer medidas sencillas de entender para facilitar su aplicación. Las técnicas muy complicadas en lugar de ser útiles, crean confusiones.

**d. Ubicación estratégica.**

Resulta imposible e incoachable implantar controles para todas las actividades de la

compañía, por lo que es necesario implantarlos en ciertas áreas de valor estratégico.

**(Pág.183).**

#### **4. Partidas que se incluyen y se excluyen en los inventarios**

##### **4.1.Partidas que se incluyen en el inventario**

Los inventarios incluyen los bienes comprados y disponibles para su venta, como las mercancías compradas por un ente económico para luego vender a sus clientes, los terrenos y otros bienes raíces que se tienen para ser vendidos a terceros.

Dentro del rubro de inventarios se encuentran igualmente los productos terminados o en proceso de fabricación por la empresa, lo mismo que los materiales y suministros que serán usados en el proceso de producción. En el caso de que el ente económico preste servicios para los que la empresa no ha reconocido todavía el ingreso correspondientes y, por los materiales y suministros que serán utilizados en el proceso de prestación del servicio.

**(Alonso, 2009 Pág. 188).**

#### **5. Presentación incorrecta de inventarios**

**Estupiñan (2015).** Las irregularidades que ordinariamente llevan a la prestación incorrecta de los inventarios son el

hurto, colusión y falsificación de los registros de inventarios y de la contabilidad. Puede realizarse el hurto de manera directa o sea desde los inventarios o indirectamente, mediante la constitución de datos y registros ficticios, con el objeto especialmente de ocultar faltantes de efectivo. También se configura el hurto y se crean inventarios inflados o ficticios por interceptación o desviación de las mercancías, esto es, no permitiendo que estas lleguen hasta su destino final, ya sea en su totalidad o en parte.

#### **6. Faltante de inventarios**

**Estupiñan (2015).** Los faltantes de inventarios pueden ocultarse, no descargando cantidades expiradas o vendidas o incluyendo cantidades ficticias en los registros; falseando documentos tales como informes de recepción de materiales y documentos de embarque o despacho de mercancías.

#### **7. Subestimación de medidas de control interno**

**Estupiñan (2015).** Cuando se mantienen relaciones comerciales continuas o frecuentes entre vendedor y comprador, se suele crear una sana confianza y consideraciones recíprocas, subestimando muchas veces las medidas de control interno, situación que es aprovechada en ocasiones por empleados o ex-empleados

para solicitar a nombre de la empresa e envío o embarque de mercancías sin las debidas autorizaciones de los niveles jerárquicos correspondientes, apropiándose ilegítimamente de esta manera de los artículos. También se pueden cometer irregularidades en los inventarios, cambiando mercancías de buena calidad y condiciones, por obsoletas, quedadas o de especificaciones diferentes.

#### **8. Distribución y entrega de artículos**

Mediante la distribución y entrega de artículos, se puede efectuar apropiación indebida de aquellos productos que por su naturaleza (especialmente líquidos) requieren de envases o empaques frágiles. Para el cometimiento del ilícito, una vez trasegado el producto se procede a deteriorar o romper el envase, presentando luego muestras o partes de él como justificantes de una pérdida en las actividades de distribución y obtener de esta manera la restitución del artículo. También suele llegarse al hurto de artículos de esta naturaleza y condiciones, solicitando su reposición, pero en este caso para justificar el hecho, se recurre a la obtención de envases desocupados de marca del mismo, los cuales son deteriorados para que sirvan como medios justificatorios de una pérdida en la distribución o entrega.

**(Estupiñan, 2015 Pág.313).**



## **9. Facturaciones en beneficio propio**

**Estupiñan (2015).** Puede efectuarse también hurto de mercancías, facturando en beneficio personal y cargando su importe a cuentas ficticias o despachando las mercancías a casas o establecimientos de empleados, para su propio beneficio.

## **10. Saqueos en embarques y mercancías en tránsito**

**Estupiñan (2015).** Por circunstancias que en ocasiones se escapan al control y prevenciones que pueden ejercer y extender las empresas, se comenten actos irregulares en detrimento de sus intereses, especialmente en sus inventarios en tránsito (importaciones, etc.) ; debido a la carencia de medidas de seguridad y protección en los puntos de embarque o desembarque, originándose el saqueo y otros actos delictivos de manera insolente, que las asegurados, se restringen al máximo o se niegan a extender pólizas para cubrir tales situaciones o si lo llegan a efectuar, sus primas son demasiado onerosas y la franquicia excesivamente alta.

## **11. Tipos de fraude**

**Estupiñan (2015).** Nos habla sobre:

Las causas del fraude, en general, caen en dos categorías: el fraude interno y el externo. Los fraudes internos son

aquellos perpetrados contra una compañía o sus asegurados por agentes, administradores u otros empleados. Los planes externos del fraude, por otra parte, se dirigen contra las compañías y son realizados por individuos o entidades, tan diversos como médicos, asegurados, beneficiarios, vendedores de seguros y criminales de carrera.

El fraude interno frecuentemente involucra: el hurto de información privilegiada u otra propiedad de la compañía; relaciones inadecuadas con vendedores o asesores que lleva a conflictos de intereses; la desviación de fondos de los asegurados o de la compañía por los mismos empleados; el uso de información confidencial o la tergiversación intencional por agentes a posibles clientes sobre las características o cobertura de los productos de compañía.

El fraude externo puede involucrar esquemas tales como reclamaciones fraudulentas de vida, automóvil, salud o incapacidad, el uso de productos de seguros con ventajas tributarias para ocultar los orígenes de fondos ilícitos al igual que la negociación de cheques falsificados.

**(Pág. 371).**

## **12. Normas Internacionales De Contabilidad NIC 2 Inventarios**

**Ferrer (2014).** Tiene como objetivo, Establecer el tratamiento contable de las existencias o bienes realizables, el reconocimiento como activo y consideraciones con el costo de ventas cuando son vendidos, las existencias de servicios cuyos ingresos no han devengado, su medición a su valor razonable y revelaciones sobre políticas contables adoptadas.

### **13. Datos Informativos De La Empresa**

#### **13.1. Información General Del Contribuyente**

- Razón Social: FG Telecomunicaciones S.A.C
- R.U.C: 20600707508
- Régimen Tributario: Mype Tributario
- Tipo De Contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada

#### **13.2. Datos Del Contribuyente**

- Estado del contribuyente: Activo
- Condición del contribuyente: Habido
- Sistema de Emisión de Comprobante: Manual
- Sistema de Contabilidad: Manual
- Comprobantes de pago c/aut. De impresión: Factura, Boleta de venta, Guía de remisión Remitente
- Sistema de Emisión Electrónica: Si
- Emisor Electrónico desde: 05/03/2018

- Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (A partir del 01/02/2017)

### **13.3. Domicilio Fiscal**

- Domicilio Fiscal: Mz. B Lote. 5 Urb. Los Rosales De San Isidro
- Departamento: La Libertad
- Provincia: Trujillo
- Distrito: Trujillo

### **13.4. Representante Legal**

- Apellidos Y Nombres: Juan Carlos Flores Tapia
- Cargo: Gerente General
- DNI: 17833279
- Dirección : MZA. B LOTE. 5 URB. LOS ROSALES DE SAN ISIDRO

#### **2.2.2. Marco conceptual**

**CONTROL:** Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. U símbolo que representa toda acción de verificación. Generalmente, se utiliza en la simbología del IRAM para curso gramas. Mediante este símbolo se representa toda actividad que demuestre la existencia de verificación, control, constatación o comparación realizada sobre la documentación.

**(Greco, 2007 Pág.148).**

**CONTROL DE INVENTARIO:** Control de mercaderías, materiales, productos en proceso y terminados, de acuerdo con los métodos contables y físicos **(Greco, 2007 Pág.148).**

**ALMACÉN:** Local donde se guardan las mercaderías **(Greco, 2007 Pág. 34).**

**MERMA:** Disminución de cantidad en los materiales o materias primas por el efecto de diversos procesos, tales como evaporación y pérdida de la característica del producto por el transcurso del tiempo. El tratamiento contable es el de una cuenta de pérdidas, se debita por el cargo de merma y se acredita por la cancelación de su saldo Pérdidas y Ganancias o contra el producto que la origina.

**(Greco, 2007 Pág. 365).**

**RIESGO:** Posibilidad de pérdidas. U constituye el principal elemento del contrato seguro. U característica determinante de una empresa **(Greco, 2007 Pág.461).**

**CONTROL CONTABLE:** Procedimientos administrativos y contables empleados para conservar y controlar la exactitud y la propiedad en las transacciones comerciales y en la contabilización de éstas.

**CONTROL INTERNO:** Comprende la estructura organizativa, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una

empresa existentes con el fin de proteger los activos, hacer válida la información, inducir a la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las disposiciones gerenciales. U comprende el plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y fiabilidad de su contabilidad, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por la dirección. El control interno debe abarcar el control presupuestario, los costos estándares, los informes operativos periódicos, el programa de entrenamiento destinado a ayudar al personal a asumir sus responsabilidades y la organización de un equipo de auditores internos que proporcione a la gerencia las mayores garantías en cuanto a la efectividad de los procesos planificados y que verifique hasta qué punto estos procesos se cumplen realmente. El control interno abarca, además actividades en otros campos, por ejemplo, los estudios de tiempo y de funcionamiento, propios del área de ingeniería, y el uso de centrales de calidad mediante un sistema de inspección que constituya una tarea del área de producción (American Institute of Accountants).

**(Greco, 2007 Pág.149).**

**DISTRIBUCIÓN:** Todas aquellas decisiones y actividades que desarrolla necesariamente una empresa para lograr la transferencia de los productos que elabora desde su lugar de origen, hasta su lugar de uso definitivo; no es significativo el número de intermediarios que

intervengan. U pago a los accionistas de los dividendos, sea en acciones o en efectivo, incluyendo cualquiera de las formas habituales de dividendos. U imputación de costos. U reparto de un producto a los locales en que debe comercializarse.

**(Greco, 2007 Pág. 205).**

**FALTANTE:** Diferencia en menos o falta que se produce cuando no se puede explicar la disminución de un bien activo.

**(Greco, 2007 Pág. 238).**

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente informe de investigación no se plantea hipótesis por ser un trabajo no experimental, descriptivo.



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo, no experimental.

**No Experimental:** La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables (**Kerlinger, 2002**).

### **4.2. Población y muestra.**

#### **4.2.1. Población**

Empresas privadas del sector Servicios del Perú.

#### **4.2.2. La Muestra**

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. Trujillo, 2017

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**TÍTULO:** CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FG TELECOMUNICACIONES SAC. TRUJILLO, 2017.

| <b>OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE</b> |  |  |                              |   |                   |                     |
|--|--|--|------------------------------|---|-------------------|---------------------|
| <b>Variable Independiente</b>            | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>          |                              | <b>Ítems</b>  | <b>Fuentes</b>    | <b>Instrumento</b>  |
|  |  | <b>Dimensiones</b>                     | <b>Indicadores</b>           |   |                   |                     |
| Control Interno De Inventarios           | Es un plan de organización, métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus inventarios, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la | <b>Componentes del control interno</b> | <b>Ambiente de control</b>   | ¿Qué entiende por Control interno de inventarios?<br>¿Alguna vez ha usado un sistema de control interno de inventarios en su empresa?                         | <b>Estudiante</b> | <b>Cuestionario</b> |
|  |  |  | <b>Evaluación de Riesgos</b> | ¿Conoce usted los riesgos al no tener un control interno de inventarios?<br>¿Ha sufrido usted robo, pérdida o desabastecimiento de sus productos en custodia? |                   |                     |

|  |   |  |  |   |  |  |
|--|---|--|--|---|--|--|
|  | <p>eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.</p> |  | <p><b>Actividad de control</b></p>       | <p>¿Busco un especialista para aplicar un control interno de inventarios?<br/>         ¿Cree usted que es importante describir las funciones del encargado del área de almacén?</p> |  |  |
|  |   |  | <p><b>Información y comunicación</b></p> | <p>¿Existe alguna persona encargada solamente del almacén?<br/>         ¿Cree usted, que se debería implementar un manual de organización y funciones?</p>                          |  |  |
|  |   |  | <p><b>Supervisión y seguimiento</b></p>  | <p>¿De qué manera se realizan los reporte, y se controlan las entradas y salidas de los productos en custodia?<br/>         ¿Se realiza conteos de</p>                              |  |  |

|  |  |  |  |                             |  |  |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|--|
|  |  |  |  | inventarios periódicamente? |  |  |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|--|

**Fuente: Elaborado por el autor**

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.4.1. Técnicas:

En el desarrollo de la investigación se utilizará la técnica de la entrevista.

**Entrevista:** La entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar o recibir información, y en virtud de la cual se toman determinadas decisiones (**Grados & Sánchez, 2017 Pág.47**).

**Revisión documentaria:** Es una técnica de la investigación, hace una retrospectiva del tema en cuestión y permite hacer comparaciones o relaciones entre las categorías definidas en la investigación, para plantear conclusiones respecto al desarrollo del tema investigado desde la mirada de los documentos.

##### 4.4.2. Instrumentos:

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó un cuestionario con 10 preguntas.

**Cuestionario:** El cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada.

(**García, 2002 Pág. 7**).

**Guía de revisión documentaria:** Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión Bibliográfica, luego se hizo el análisis a la luz de los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una entrevista y se procesó la información en cuadros de formato Excel.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias o no coincidencias a la luz de las bases teóricas pertinentes.

#### **4.6. Matriz de Consistencia**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Control interno de inventario

| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN  | ENUNCIADO DEL PROBLEMA  | OBJETIVO GENERAL   | OBJETIVOS ESPECIFICOS   | VARIABLE   | TECNICAS E INSTRUMENTOS  | METODOLOGÍA  |
|---|---|--|---|--|--|--|
| CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. TRUJILLO, 2017. | ¿Cuáles son las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. | Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. | 1. Describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú, 2017.  | <b>Variable Independiente:</b><br>Control Interno De Inventarios | <b>Técnica:</b><br>- Entrevista<br>- Revisión Documentaria               | <b>Diseño de la investigación:</b><br>El diseño de la investigación será descriptivo, no experimental.<br><b>Población:</b><br>Empresas privadas del sector Servicios del Perú.<br><b>Muestra:</b><br>Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. |
|   |   |  | 2. Describir las características del control interno de inventarios de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo. 2017.  |  |  |  |
|   |   |  | 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. |  | <b>Instrumento:</b><br>- Cuestionario<br>- Guía de revisión documentaria |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>4.Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3, se propone elaborar un manual de organización de funciones para la empresa, adicionalmente se incluyó una capacitación al personal encargado del área de almacén de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo,2017.</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**Fuente: Elaborado por el autor.**



#### 4.7. Principios éticos

**Protección a las personas:** Este principio implica mucho el grado de protección de las personas que son sujetas a investigación, dando prioridad a su confidencialidad y privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia:** Este principio implica asegurar el bienestar de las personas investigadas, priorizando su protección y generando mayor beneficio.

**Justicia:** Este principio implica establecer un criterio razonable y justo, generando que el investigador este obligado a tratar equitativamente a los participantes en los procesos y procedimientos asociados a la investigación.

**Integridad científica:** Este principio implica que debe mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso:** Este principio implica que toda investigación debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre y específica.

## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

En éste capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: observación directa, entrevistas y el cuestionario realizado al gerente.

#### 5.1.1. Resultados del objetivo específico N°1:

Describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú, 2017.

| <b>AUTOR(ES)</b>    | <b>RESULTADOS</b>   |
|---------------------|---|
| <b>LÓPEZ (2010)</b> | De los datos recolectados en el grafico n°19, se concluye en relación al cumplimiento con el procedimiento para el ingreso y despacho de mercadería, el 40% del personal manifestó que siempre y el 60% dijo que a veces. Por lo cual debe incluirse un Manual de Normas y Procedimientos de la ferretería la aplicación de procedimientos para el ingreso y despacho de mercadería y cumplirlos siempre en su totalidad para mantener el control del inventario y la manera de revisión periódica o continua. De los datos recolectados en el grafico n°23, se concluye sobre si se realiza el conteo físico en la recepción de mercadería, el 60% del personal indicó |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>que SI y el 40% restante dice que sólo a veces. En esta parte está fallando el gerente porque es preciso que se haga el conteo físico de tal manera que se encuentre seguro sobre la cantidad de mercadería que ingresa a la empresa para que así no se presenten sobrantes o faltantes por este motivo.</p>   |
| <b>REYES (2017)</b> | <p>De acuerdo a lo mostrado en la tabla 3.1, detalla que</p> <p>En la pregunta 1: Indica que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, pero posteriormente se implementara. En la pregunta 2: Indica que solo realizan simples procedimientos rutinarios para el control de las mercaderías. En la pregunta 3: Solo realizan conteo físico de los materiales cada 15 días. Pregunta 4: Indica que algunas veces hay ciertas variaciones entre los reportes entregados y el obtenido por el sistema.</p> |
| <b>MINEZ (2018)</b> | <p>De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n°1 , El contador expresa, que el control interno está basado en procedimientos, reglas y mecanismos encargados para verificar y evaluar todas las operaciones desarrolladas en la organización, y a su vez sirve para salvaguardar los recursos de la entidad. De tal manera se puedan prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>diferentes procesos desarrollados por la empresa. De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n°2, Sí, porque ayuda a mejorar los procesos en la entidad., De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n°3, Si, deseara que implementen un sistema de control interno, ya que va a ayudar a tener un mejor control de sus existencias. De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n °4, Señala que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n °5, El entrevistado expresa que sí, porque de esa manera puede ver el desempeño de las funciones que cumple cada colaborar en sus respectivas áreas. De acuerdo a lo mostrado en la pregunta n °6, El encargado de almacén menciona que no hacen reportes de entradas y salidas de almacén, debido a que no hay control ni monitoreo en almacén, y por falta de tiempo</p> |
|--|---|

**Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente informe de investigación**

**5.1.2. Resultados del objetivo específico N°2:**

Describir las características del control interno de inventarios de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.

Con respecto a los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de los datos a la empresa podemos analizar cómo está la

empresa; esto fue determinado mediante la aplicación del cuestionario y entrevistado al gerente.

### **Resultados del cuestionario**

Se presentaron los resultados hallados a través de la entrevista al gerente general de la empresa.

| <b>N°</b> | <b>PREGUNTA</b>  | <b>RESPUESTA</b>   |
|-----------|--|--|
| 1         | ¿Qué entiende por Control interno de inventarios?                                | Considero que control interno de inventarios, es la forma como nosotros los empresarios podemos controlar las existencias que entran y salen y también aquellas existencias que se mantiene en stock.                    |
| 2         | ¿Alguna vez ha usado un sistema de control interno de inventarios en su empresa? | No, por falta de dinero y desconocimiento de algún personal especializado en este tema, no pensé en mantener algún control en las existencias que tenemos para poder brindar el servicio de telefonía, cable e internet. |
| 3         | ¿Conoce usted los riesgos al no tener un control interno de inventarios?         | Si conozco, pero no pensé en aplicarlo. Por motivos de desconocimiento amplio en el tema.  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | ¿Ha sufrido usted robo, pérdida o desabastecimiento de sus productos en custodia?        | Realmente no sabría responderle, desconozco si hubiese existido algún tipo de fraude dentro del almacén de mi empresa por parte del encargado. En cuanto a desabastecimiento hubo un par de ocasiones que no se concretó la instalación porque no contábamos con un ítem específico. |
| 5 | ¿Busco un especialista para aplicar un control interno de inventarios?                   | Sinceramente no, como le comente no sabía, si era necesario porque básicamente nosotros trabajamos con existencias como: equipos telefónicos, cables, antenas, decodificadores.  |
| 6 | ¿Cree usted que es importante describir las funciones del encargado del área de almacén? | Sí, porque creo que es necesario detallar a cada trabajador sus funciones, para que luego no hubiera intromisión entre ellos y para cuando existe algún tipo de inconveniente poder determinar responsables.   |
| 7 | Entonces, en base a la pregunta anterior ¿Cree usted, que se debería implementar         | Sí, porque esto ayudara a designar responsabilidad y obligaciones dentro de la empresa y sobre todo con el encargado de  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | un manual de organización y funciones?   | almacén.  |
| 8  | ¿Existe alguna persona encargada solamente del almacén?  | No, por lo que cualquier trabajador que se encuentre en horarios libres, y tenga que brindar el servicio, dispondrá del material. |
| 9  | De qué manera se realizan los reporte, y se controlan las entradas y salidas de sus productos en custodia? | Contamos con un Macros en Excel, para controlar internamente las salidas y entradas del almacén pero no valorizado.               |
| 10 | ¿Se realiza conteos de inventarios periódicamente?   | No, realizamos conteos de nuestras existencias por falta de personal en el área.  |

**Fuente: Elaboración propia**

### 5.1.3. Resultados del objetivo específico N°3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo. 2017.

| <b>RESULTADOS DEL<br/>OBJETIVO 1</b>   | <b>RESULTADO DEL<br/>OBJETIVO 2</b>  | <b>RESULTADO DE<br/>COMPARACIÓN</b> |
|--|--|-------------------------------------|
| <p>En las empresas observamos que no cuentan con un control interno de inventarios, reconociendo que esto les ha generado problemas para lograr con el objetivo de cumplir con los servicios para su crecimiento económico.</p> <p>Adicionalmente los dueños o representantes de estas empresas indican que realizan sus conteos de forma eventual, lo cual no permite hallar alguna anomalía presente en sus existencias.</p> | <p>La empresa FG TELECOMUNICACIONES de Trujillo, no cuenta con un control de inventarios, ya que no existe dentro de la organización un procedimiento para el adecuado control del servicio. A pesar de esto la empresa ha logrado concretar la colocación de sus servicios, aunque con muchos inconvenientes ya sea por desabastecimiento o en otras ocasiones los productos defectuosos.</p> | <p><b>SI COINCIDE</b></p>           |



#### **5.1.4. Resultados del objetivo específico N°4:**

Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo nro. 3, se propone aplicar un manual de organización de funciones para la empresa, adicionalmente se incluyó una capacitación al personal encargado del área de almacén de la empresa FG Telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017.

## **5.2. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico N°1:**

En las empresas investigadas, logramos identificar a través de sus representantes, que la mayoría de las empresas no aplican un control interno, lo cual en ciertos casos expone a las empresas en posibles riesgos como lo es la pérdida, robo o daño de sus existencias, que en algunos casos ha llevado a impedir la culminación del servicio.

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico N°2:**

#### 1. Según la pregunta N°01:

Se observó que define el control interno de inventarios como la forma en que los empresarios pueden controlar los productos que entran y salen y también aquellos productos en custodia que mantiene. Lo cual es definida de una forma muy precaria dando a establecer la falta de implementación del sistema en la empresa.

#### 2. Según la pregunta N°02:

Se observó que la empresa no dispone de un sistema de control interno por falta de dinero y desconocimiento de algún personal especializado en el

tema, el cual no pensó en mantener algún control de sus productos en custodia para poder brindar el servicio de telefonía, cable e internet, justificando que su empresa es familiar y confiable.

3. Según la pregunta N°03:

Se observó que conoce los riesgos al no tener un control interno de inventarios, pero explica no lo aplico por falta de amplio conocimiento en el tema.

4. Según la pregunta N°04:

Se observó que desconoce si hubo pérdidas de productos en su empresa, ya que no realizan una supervisión constante de sus inventarios.

Y adicionalmente indico que tuvo problemas de desabastecimiento por lo que no pudieron concretar la instalación de algunos servicios.

5. Según la pregunta N°05

Se observó que la empresa no opto por buscar algún especialista relacionado con el control interno de inventarios, el cual asemeje que no sabía si era necesario porque básicamente trabaja con equipos telefónicos, cables, antenas, decodificadores, controles remotos y etc.

6. Según la pregunta N°06

Se observó que el representante legal de la empresa, comprende que es importante la delegación de responsabilidades del área de almacén, evitando que exista duplicidad de funciones.

7. Según la pregunta N°07

Se observó el compromiso que tiene el representante legal, respecto a la implementación de un manual de organización y funciones, el cual detalla que le generara beneficios al designar obligaciones y responsabilidad del área de almacén.

8. Según la pregunta N°08

Se observó que dentro del área de almacén, no existe un encargado estable por lo que normalmente cualquier trabajo puede disponer de sus propios materiales de trabajo.

9. Según la pregunta N°09:

Se observa que dentro de la empresa, Cuentan con un macro en Excel, para controlar internamente las salidas y entradas del almacén pero no valorizado.

10. Según la pregunta N°10:

Se observa que dentro de la empresa, no se realiza conteo de productos. Por qué no existe un personal encargado en el área de almacén.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:**

**SI COINCIDE**, la investigación de las empresas de servicios del Perú con la de FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., debido a que no cuentan con un control interno de inventarios.

Justamente en las empresas investigadas observamos que no cuentan con un control interno, lo cual los dueños inspeccionan de forma eventual y casi siempre omiten realizar este control, por lo que es usual que en ocasiones tengan problemas de desabastecimiento y cuando estén listos a instalar el servicio, las existencias que vayan a utilizar este defectuosa, lo que implica muchas veces no realizar el servicio.

La empresa de servicio FG TELECOMUNICACIONES S.A.C., no dispone de un control interno de inventarios, pudiendo recaer en problemas en falta de abastecimiento, esto debido a la falta de conocimiento e interés por parte del Gerente al no establecer un control de inventario y también por no contar con personal autorizado para gestionar el control de dicha área.

### **5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:**

Después de haber hecho el análisis a las deficiencias que presenta la empresa FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. podemos apreciar que se debe regularizar lo siguiente:

- Se debe agregar un manual de organización de funciones para que todos tengan en claro sus funciones.
- Se debe agregar un flujo grama de procedimientos con documentación adecuada para cada área que interviene en la colocación del servicio

- Se debe agregar una capacitando al personal del área de almacén con el fin de elaborar correctamente sus actividades.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico N°1:**

Se concluyó que la mayoría de las empresas investigadas, no aplican un control interno, lo cual genera problemas en el correcto abastecimiento, cuidado y manejo de las existencias durante el proceso de brindar el servicio.

Así como también las existencias defectuosas que se mantiene en almacén y los posibles fraudes, robos y pérdidas que se pueden generar por no mantener un control exacto de estas existencias. Adicionalmente mencionamos que si existiese existencia defectuosa se podrá realizar un ajuste justificado de su valoración.

### **6.2. Respecto al objetivo específico N°2:**

Se concluye que en la empresa de servicio FG TELECOMUNICACIONES SAC, no cuenta con un control interno de los productos en custodia, esto causándole pérdidas, robos o desvalorización de las mismas, sin poder prever que esto suceda, y en el caso de brindar el servicio, se podría recaer en no culminar la instalación por falta de productos o que las mismas se encuentren inservibles. Es por ello que es necesario, la implementación de un manual de organización de funciones, indicando una persona responsable encargada de almacén con ética y valores con el fin de controlar los productos que ingresan y salen del almacén y verificar que los procedimientos del caso están siendo efectuados eficientemente y no existan problemas.

### **6.3. Respecto al objetivo específico N°3:**

Se generó un análisis comparativo del sistema de control interno de inventarios en las empresas investigadas, con la empresa de servicios **FG TELECOMUNICACIONES SAC**, dándonos a conocer que dichas empresas, no contaban con un control interno, lo cual generaba riesgos como pérdidas, robos y daños en sus existencias. En comparación de la empresa **FG TELECOMUNICACIONES SAC**, no dispone de un control interno de inventarios, pudiendo recaer en problemas en falta de productos custodiados por la empresa, esto debido a la falta de conocimiento e interés por parte del Gerente al no establecer un manual de funciones y también por no contar con personal autorizado para gestionar el control de dicha área.

### **6.4. Respecto al objetivo específico N°4:**

Se concluye que en comparación de nuestra empresa, con las empresas investigadas, no cuentan con un control interno de inventarios.

Implementar un manual de organización de funciones, permitió establecer las funciones del personal a cargo del almacén, gestionado así un mejor manejo de los productos en custodia de la empresa.

Además de eso, un flujo grama de procedimientos del servicio, contribuyo a que podamos controlar los productos en custodia, además la empresa ahora cuenta con documentación de cada área para hacer cruce de información, de esta manera indicarnos en que área encontramos fraudes, dando relevancia que cada área debe disponer de los mismos datos en el servicio brindado. Así

también capacitando al personal del área de almacén con el fin de elaborar correctamente sus actividades.

## **6.5. RECOMENDACIONES**

1. Se recomiendan a las empresas investigadas una implementación del control interno para mejora de sus respectivas áreas.
2. Se recomienda a la empresa FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. implementar un control interno de inventarios para la mejora de las deficiencias presentadas en la investigación.
3. Se recomiendan a todas las empresas la implementación del control interno de inventarios para erradicar las deficiencias encontradas durante las respectivas investigaciones.
4. Se recomienda a cada área interviniente en la venta, colocación e instalación del servicio establecer funciones (esto a través de un manual de organización y funciones), procedimiento (esto mediante el flujo grama de procedimientos) para el control y manejo exacto de los productos en custodia a utilizar en estas instalaciones, para así evitar el riesgo de pérdidas robos o fraudes. Capacitación al personal encargado del área de almacén.



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Albujar y Huamán (2014) “Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C.”, (tesis), lima.

Capote Cordovés, Gabriel. (2007). El control interno y el control. Economía y Desarrollo. V.129 n.2. 2001. La Habana: Editorial Universitaria.

Coopers & Lybrand. (1997). Control interno. En Los nuevos conceptos del control interno (433). España: Ediciones Díaz de Santos.

Estupiñan Gaitán, Rodrigo. (2006). Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

García, F. (2002). El cuestionario. México: EDITORIAL LIMUSA. SA DE CV.

Greco, Orlando. (2007). Diccionario contable. Buenos Aires: Valletta Ediciones.

Heredia Viveros, Nora Ligia. (2013). Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva (2a. Ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hemeryth y Sánchez (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”, (tesis), Trujillo

Ysabel Cabriles (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”, (tesis), Venezuela.

Ladino, Enrique. (2009). Control interno. En Control interno: informe Coso (53).

España: El Cid Editor apuntes.

Manuel Malca (2016) “el control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en lima metropolitana – 2015”, (tesis), Lima.

Nidia López (2010) “diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería “Lozada”, (tesis), Ecuador.

Reyes (2017) “Control interno de inventarios y su incidencia en el área de ventas de la empresa negocios y servicios Alfase E.I.R.L, Trujillo, 2017. (tesis), Trujillo.

Rodríguez y Torres (2014) “implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2,014”, (tesis), Trujillo.

## ANEXOS

### ANEXO 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Este cuestionario es aplicado a los gerentes o representantes de la entidad FG  
TELECOMUNICACIONES SAC.

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información para desarrollar el  
trabajo de investigación denominado: "Caracterización Del Control Interno De  
Inventarios De Las Empresas Del Sector Servicios Del Perú: Caso Empresa FG  
Telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017"

Esta información será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que  
se le agradece su valiosa información y colaboración en esta investigación.

Entrevistado(a):

Fecha:

#### I. CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

1.1. ¿Qué entiende por Control interno de inventarios?

1.2. ¿Alguna vez ha usado un sistema de control interno de inventarios en su  
empresa?

1.3. ¿Conoce usted los riesgos al no tener un control interno de inventarios?

---

1.4. ¿Ha sufrido usted robo, pérdida o desabastecimiento de sus productos en custodia?

---

1.5. ¿Busco un especialista para aplicar un control interno de inventarios?

---

1.6. ¿Cree usted que es importante describir las funciones del encargado del área de almacén?

---

1.7. Entonces, en base a la pregunta anterior, ¿Cree usted, que se debería implementar un manual de organización y funciones?

---

1.8. ¿Existe alguna persona encargada solamente de almacén?

---

1.9. ¿De qué manera se realizan los reportes, y se controlan las entradas y salidas de sus productos en custodia?

---

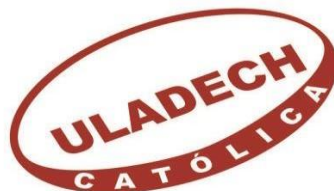
1.10. ¿Se realiza conteos de inventarios periódicamente?

---

FG TELECOMUNICACIONES S.A.C  
RUC 20800707908  
.....  
Juan Carlos Flores Trujano  
GERENTE GENERAL

**ANEXO 02**

**LISTA DE COTEJO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Lista de cotejo de revisión documentaria de la empresa FG  
TELECOMUNICACIONES S.A.C.**

| <b>N°</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b>  |
|-----------|--|-----------|-----------|---|
| <b>01</b> | <b>Se evidencio conocimiento del gerente general sobre el Control interno de inventarios</b> | <b>✓</b>  |           | <b>El gerente indico en la entrevista, que si tenía una idea clara del significado de control interno de inventarios.</b>                                 |
| <b>02</b> | <b>Se evidencio un manual de organización y funciones en la empresa?</b>                     |           | <b>X</b>  | <b>El gerente indico en la entrevista, que desea que se implemente, por el motivo de designar responsabilidad y obligaciones al encargado de almacén.</b> |

|           |   |          |          |  |
|-----------|---|----------|----------|--|
| <b>03</b> | <b>La empresa evidencio algún método de control en sus entradas y salidas de almacén.</b> | <b>✓</b> |          | <b>Se evidencio que la empresa contaba con una Macro en Excel, para controlar internamente las salidas y entradas de su almacén de productos en custodia. En el Anexo 02</b> |
| <b>04</b> | <b>La Empresa cuenta con alguna persona a cargo del Área de almacén</b>                   |          | <b>X</b> | <b>Se evidencia que no disponen de una persona fija en dicha área, por lo que los técnicos disponen de sus propios materiales de trabajo.</b>                                |
| <b>05</b> | <b>La empresa evidencio conteo de sus inventarios periódicamente.</b>                     |          | <b>X</b> | <b>El gerente indico en la entrevista, que no realizan conteos de sus inventarios.</b>   |
| <b>06</b> | <b>La empresa evidencio duplicidad de funciones.</b>                                      | <b>✓</b> |          | <b>El gerente indico en la entrevista, que no disponen de mucho personal, por lo que algunos trabajadores se ven obligados a realizar diferentes labores.</b>                |





**INFORMACION DE CLIENTE**

|                                  |                 |                    |             |                             |            |           |         |       |            |
|----------------------------------|-----------------|--------------------|-------------|-----------------------------|------------|-----------|---------|-------|------------|
| RAZON SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDO |                 |                    |             | ALEX BERLAMINO CCOPA MAMANI |            | N° ACTA   | 0437307 | FECHA | 16/08/2019 |
| PROVINCIA                        | SANCHEZ CARRION | DISTRITO           | HUAMACHUCO  | TELEFONO                    | 044-739021 | N° BOLETA | -       | SOT   | 35322021   |
| PLATAFORMA                       | LTE             | SERVICIO REALIZADO | INSTALACION |                             |            |           |         |       |            |

**PERSONAL TECNICO Y ESTADO DE TRABAJO**

|                   |  |                       |         |
|-------------------|--|-----------------------|---------|
| TECNICO PRINCIPAL |  | ESTADO DE INSTALACION | CERRADA |
| TECNICO APOYO     |  |                       |         |

**SERVICIO TECNICO ( DECLARACION DE MATERIALES )**

|                               |    |  |   |           |                    |                                 |   |  |    |
|-------------------------------|----|--|---|-----------|--------------------|---------------------------------|---|--|----|
| CABLE COAXIAL C/MENSAJERO RG6 | 0  | CONECTOR RJ11                          | 0 | CHAPA Q   | 0                  | LNB DUAL                        | 1 | KIT SIERRA                                   | 0  |
| CABLE COAXIAL S/MENSAJERO RG6 | 45 | CONECTOR RJ45                          | 2 | TAPON PVC | 0                  | LNB QUAD                        | 0 | KIT SELVA                                    | 0  |
| CABLE TELEFONICO              | 0  | CABLE A/V                              | 0 | ROSETA    | 0                  | LNB OCTO                        | 0 | KIT ALERO                                    | 0  |
| CABLE UTP                     | 0  | CABLE HDMI                             | 2 | LNB       | 0                  | ANTENA 60K                      | 1 |  |    |
| CONECTORES RG6                | 4  | CONTROL REMOTO ARION ESTANDAR - HD     |   | 2         | ANTENA 90K         | 0                               |   |  |    |
| DIVISORES                     | 0  | CONTROL REMOTO ARION ARD-2810HP HD PVR |   | 0         | TIPO DE MASTIL LTE | MASTIL MULTIFUNCIONAL (PISO-PA) |   | 1  |    |
|                               |    |  |   |           |                    |                                 |   | CABLE STP PARA EXTERIORES CAT. 5E 4P X 24AWG | 15 |

Indicando la SOT del cliente (su código del servicio), en la celda SOT, el Excel, nos arroja automáticamente, el trabajo y equipos que se empleó en el servicio del cliente.

**DECLARACION DE EQUIPOS**

| EQUIPOS INSTALADOS   |                                       | EQUIPOS RETIRADOS |             |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------|
| NUMERO DE SERIE      | DESCRIPCION                           | NUMERO DE SERIE   | DESCRIPCION |
| 1307B9A191700397     | ANTENA ZTE OUTDOOR WF820+ (ODU)       |                   |             |
| TMX15280001548       | DECODIFICADOR HD ARION AF-8013H       |                   |             |
| TMX18160003791       | DECODIFICADOR HD ARION AF-8013H       |                   |             |
| 8951106710000496839F | TARJETA SIM CARD TDD-LTE P/ACTIVACION |                   |             |
| 01880922134          | TARJETA SMART CARD CONAX CNX-SMT-CD   |                   |             |
| 01880922011          | TARJETA SMART CARD CONAX CNX-SMT-CD   |                   |             |
| 90264622             | TELEFONO ALCATEL T56 EX SIN PILAS     |                   |             |
| 130400A191701991     | TERMINAL ZTE OUTDOOR WF820+ (IDU)     |                   |             |
|                      |                                       |                   |             |
|                      |                                       |                   |             |
|                      |                                       |                   |             |
|                      |                                       |                   |             |
|                      |                                       |                   |             |

Activar Windows  
 Activar Windows  
 ve a Configuración para activar Windows.



**ANEXO 04**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL AREA DE  
ALMACEN**



## **PRESENTACIÓN**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Empresa de FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. es un Documento Técnico Normativo que describe la función general y específica a nivel de cargo o puesto de trabajo concordantes con la Estructura Orgánica y Funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones.

El Manual de Organización y Funciones considera los siguientes aspectos:

- Determina las funciones generales y específicas, responsabilidades, autoridad de los cargos dentro de la Estructura Orgánica del área de almacén.
- Proporciona información a los Trabajadores de la Empresa sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la Empresa, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.
- Permita alcanzar los resultados esperados, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa, en tal sentido el manual de organización y funciones del área de inventarios.
- Facilita el proceso de interacción de personal nuevo y de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo asignado, así como aplicar programas integrales de capacitación.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **ORIGEN**

FG TELECOMUNICACIONES S.A.C. Empresa dedicada a brindar servicios, soluciones y la integración de las telecomunicaciones en todo el Perú.

La empresa nace con la unión de profesionales que durante años habían prestado sus servicios a las telecomunicaciones y habían desempeñado su actividad en el desarrollo de distintos proyectos. Nace con un objetivo claro, el objetivo de ofrecer un servicio de calidad a todos sus clientes. Tanto es así, que nuestro esfuerzo ha sido avalado por nuestros clientes a lo largo de todos estos años y conscientes de esta responsabilidad, centramos todo nuestro esfuerzo en mantener y mejorar día a día la calidad de nuestros servicios. Además de incorporar servicios extra para que las soluciones que le ofrecemos sean lo más efectivas posibles.

### **MISION**

Proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad, más amplia cobertura constante innovación y generar el mayor bienestar a las familias del Perú”

### **VISION**

Ser reconocidos por nuestros clientes como la mejor opción en lo que hacemos”

**INDICE**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| PRESENTACIÓN.....                     | 2 |
| ORIGEN.....                           | 3 |
| MISION.....                           | 3 |
| VISION.....                           | 3 |
| OBJETIVO DEL MANUAL.....              | 6 |
| 1. INTRODUCCION.....                  | 6 |
| 1.1. FINALIDAD DEL MANUAL.....        | 6 |
| 1.2. ALCANCE.....                     | 7 |
| 1.3. APROBACION.....                  | 7 |
| 1.4. REVISION.....                    | 7 |
| 2. AREA DE ALMACEN.....               | 7 |
| 2.1. BASE LEGAL.....                  | 7 |
| 2.2. OBJETIVO.....                    | 7 |
| 2.3. ORGANIGRAMA.....                 | 8 |
| 3.- RESPONSABILIDAD DE FUNCIONES..... | 8 |

# **EL PRESENTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE ALMACÉN**

**APROBADO POR:  
GERENCIA GENERAL**

**ESTE DOCUMENTO HA SIDO FORMULADO  
PARA EL AREA DE ALMACÉN**

**2019**

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

- Dar cumplimiento continuamente a los lineamientos generales para la administración del almacén tratándose de la dependencia en el área específica.
- Presentar y describir las funciones que operan dentro de la empresa en materia de manejo de almacén.
- Definir las actividades y políticas de operación que delimitan el campo de actuación del personal.
- Servir como material de consulta para la inducción y capacitación del personal.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES**

**1. INTRODUCCION**

**1.1.FINALIDAD DEL MANUAL**

El presente manual de organización y funciones tiene como finalidad dar a conocer de forma clara y precisa las funciones, actividades y tareas de los integrantes del área de almacén.

**1.2. ALCANCE**

Se dispondrá a entregar al personal encargado del almacén, el presente manual cuyas funciones contenidas, deberán ser cumplidas por el mismo.

**1.3. APROBACION**

El presente manual ha sido aprobado el 20 de agosto del 2019 por el gerente general.

**1.4. REVISION**

El presente manual de organización y funciones será revisado por el gerente general de la empresa.

**2. AREA DE ALMACEN**

**2.1.BASE LEGAL**

EL presente manual de organización y funciones fue aprobado por el gerente general y comunicado con memorándum N° 01-2019.

**2.2. OBJETIVO**

- a) Que cada uno del personal conozca claramente las funciones y atribuciones del cargo que se les ha asignado.
- b) Proveer a los miembros del área de inventarios, un instrumento que sea utilizado como guía para la ejecución de cada uno de sus labores.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES**

- c) Instruir a la aplicación del manual de organización y funciones, para que los trabajadores, realicen sus actividades diarias en observancia con lo que este establece

**2.3. ORGANIGRAMA**





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES**

**3.- RESPONSABILIDAD DE FUNCIONES**

|  |
|--|
| <b>Nombre del Cargo</b><br>Jefe del Área de almacén  |
| <b>Detalle del cargo:</b><br>Supervisar y coordinar la ejecución de actividades relacionadas, con el control de inventarios de acuerdo a los requerimientos del área.  |
| <b>Funciones del cargo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recibir de acuerdo con la documentación autorizada los productos del operador logístico Ransa.</li><li>- Registrar y verificar el contenido, cantidad y calidad de los productos que van hacer custodiados , clasificándolos y ubicándolos de acuerdo con su naturaleza y volumen dentro de los ambientes físicos de almacén</li><li>- Distribuir ordenadamente los productos en custodia de la empresa en el almacén.</li><li>- Solicitar la reserva de productos, y supervisar el ingreso y salidas de los productos en custodia de la empresa del almacén.</li><li>- Supervisar que las condiciones de almacenamiento sean las adecuadas.</li><li>- Verificar que los productos custodiados no estén dañados.</li><li>- Verificar que el contenido de los pedidos preparados en el almacén coincida con lo aprobado en la requisición.</li><li>- Responsabilizarse por los productos custodiados o herramientas de trabajo, que falten en el almacén.</li></ul> |
| <b>Reporta:</b> Gerente general  |

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y FUNCIONES**

**Nombre del Cargo**

Encargado de almacenamiento

**Detalle del cargo:**

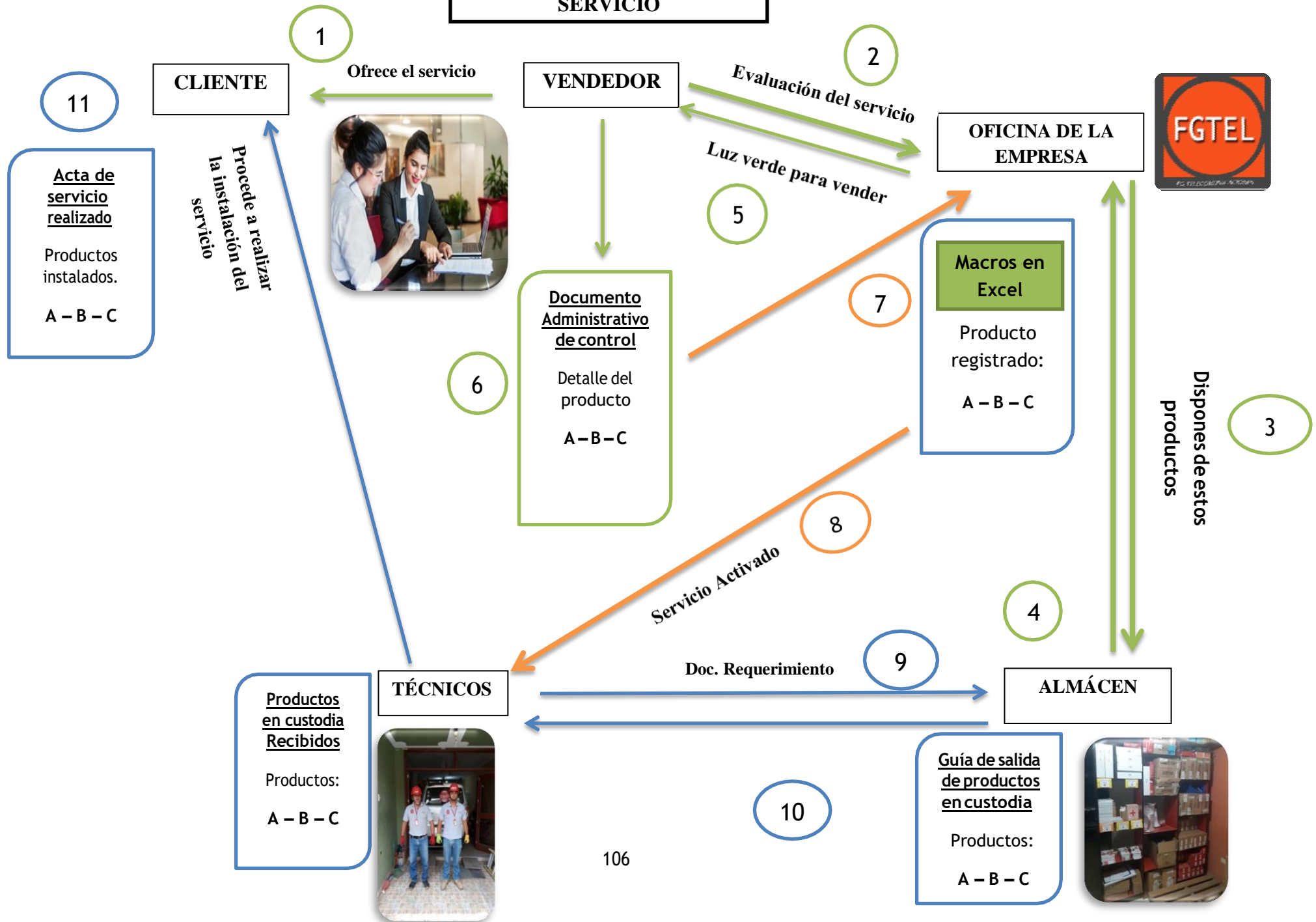
Coordinar la ejecución de actividades relacionadas, con el control de inventarios de acuerdo a los requerimientos del área.

**Funciones del cargo:**

- Verificar que solo el almacenero y el jefe tengan acceso al área de almacén
- Verificar las condiciones físicas de los productos en custodia establecidos en el almacén.
- Preparar días antes los productos en custodia, así como las herramientas de trabajo empleado por los técnicos instaladores a utilizarse en los servicios posteriores autorizados por la empresa.
- Verificar diariamente el estado de los productos en custodia, así como las herramientas utilizado por los técnicos instaladores en cada servicio.
- Verificar que los productos en custodia, así como herramientas de trabajo de los técnicos, deba salir con un documento autorizando su salida, así de esta manera el técnico debe entregar un documento evidenciando los productos utilizados en el servicio , y devolver las herramientas al almacén .
- Otras funciones que el jefe de almacén asigne.

**Reporta:** Jefe de Almacén

# FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO



## ANEXO 05



### **OBJETIVO:**

Informar e instruir al personal que laboran en la empresa de servicios y en el área de almacén, y en general la importancia y correcto funcionamiento que se le debe dar al almacén.

### **ALCANCE:**

Personal que labora en el área de almacén de “FG TELECOMUNICACIONES S.A.C.”

### **RESPONSABILIDAD:**

Br. Jhonatan Alexander Flores García (Autor).

### **PROCEDIMIENTO:**

- La capacitación al personal de la empresa se llevará a cabo sobre la base de un programa escrito de capacitación, elaborado por el autor de este informe de investigación.

- El programa de capacitación deberá contener temas que estén relacionados con el manejo y control adecuado de los inventarios.
- Deberé tener un registro de la capacitación que se realizara con los anexos correspondientes.
- El ponente o expositor debe preparar el siguiente material de trabajo:
  - Ayuda de memoria.
  - Herramientas Tics.
  - Relación de asistentes.

|  |
|--|
| <b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</b> |
| <b>Fecha:</b> .....  |
| <b>Tema de Capacitación:</b> .....                           |
| <b>Persona encargada de la capacitación:</b> .....           |
| <b>Personal Capacitado:</b> .....                            |

|                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN</b>            |                                 |
| <b>Conclusiones:</b>         |                                 |
| .....                        |                                 |
| .....                        |                                 |
| .....                        | .....                           |
| <b>FIRMA DEL CAPACITADOR</b> | <b>FIRMA DEL PERSONAL NUEVO</b> |