



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Diseño de manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A durante el año 2021

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas

Autores/ Autores

Javier Antonio Cerros Vásquez

Luis Fernando Picado Talavera

Tutor o tutora

Msc. Jurdins Flores.

Estelí, 19 de febrero de 2022



Dedicatoria

Dedicamos este trabajo investigativo:

A nuestro señor Dios por darnos la sabiduría, salud y fuerzas para seguir con vida y culminar el trabajo que estamos presentando.

A nuestros padres que han puestos su fe, oraciones y nos han alentado a seguir adelante con los sueños que tenemos como es el de tener un título y ser profesionales.

A los profesores que nos enseñaron todo lo que hasta el día de hoy conocemos, además de los consejos útiles de vida.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por guiarnos y bendecirnos a lo largo de nuestra vida y por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestras madres: Yamileth Del Carmen Cerros Vásquez y Carmen María Talavera Gutiérrez, por ser las principales promotoras de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (FAREM-Estelí), por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al master Jusdins Flores tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente y a la empresa Casa Pellas S.A por su valioso aporte para nuestra investigación.

Resumen

Los procedimientos de control interno en el área de repuestos son una debilidad en la empresa, la cual tiene como respuesta la implementación de nuevos procesos para que haya filtros y validaciones a la hora de realizar tareas del día a día, además de que se disminuirán las formas de realizar fraudes dentro de la empresa y también mejorara las presentaciones de los estados financieros y estados de resultados debido a la variación de los faltantes de cada mes, y que estos tengan una mayor veracidad y control. Para realizar esta investigación se aplicaron entrevistas, guías de observación, investigaciones de temas similares, esto se dio para la recopilación de información que se usara para analizar y encontrar la forma adecuada de promover procesos que permitan suplir las necesidades de la empresa en sus tareas, y que se logre un funcionamiento de forma eficiente y optima. Según lo antes mencionado la investigación se caracteriza por ser descriptiva, ya que se encarga de describir lo que es la base del problema y dar una solución al mismo, se puede destacar que el supuesto se cumplió llevando a cabo un muestreo de uno de los muebles, debido a que resultaría extenso el aplicarse a toda la sucursal, pero según la investigación implementarla a niveles mayores los resultados serían mejores en cuanto a las pérdidas del inventario y el control del mismo. Es importante esta materia, ya que la ausencia de los mismos implica desorden y malas gestiones en el almacén, y es de saberse que el inventario es un tema delicado que debe mantenerse ordenado y exacto. También será de ayuda para debilidades que se captaron al momento de aplicar herramientas antes mencionadas, debilidades que se verán mejoradas con la aplicación de estas herramientas que servirán como guía para la empresa y de igual manera para los nuevos ingresos que tendrá la empresa en cuanto a trabajadores, y así acelerar las inducciones que se tornan en horas laborales no provechosas.

Palabras claves: control interno, procedimientos, procesos, inventario, empresa

Abstract

The internal control procedures in the spare parts area are a weakness in the company which has as a response, the implementation of new processes so that there are filters and validations when carrying out day-to-day tasks, in addition to the ways of carrying out fraud within the company will be reduced and it will also improve the presentations of the financial statements and income statements due to the variation of the missing each month, and that these have greater veracity and control. To carry out this research, interviews, observation guides, research on similar topics were applied, this was for the collection of information that was used to analyze and find the appropriate way to promote processes that allow meeting the needs of the company in its tasks, and that an efficient and optimal operation is achieved. As mentioned above, the research is characterized by being descriptive, since it is responsible for describing what is the basis of the problem and giving a solution to it, it can be noted that the assumption was fulfilled by carrying out a sampling of one of the furniture. , because it would be extensive to apply to the entire branch, but according to the research, implementing it at higher levels would result in greater inventory losses and control. This matter is important, since the absence of them implies disorder and mismanagement in the warehouse and in terms of inventory, and it is known that inventory is a delicate issue that must be kept orderly and accurate. It will also be helpful for weaknesses that were captured when applying the aforementioned tools, weaknesses that will be improved with the application of these tools that will serve as a guide for the company and in the same way for the new income that the company will have in terms of workers, and thus speed up inductions that turn into unprofitable working hours.

Keywords: internal control, procedures, processes, inventory, business

ÍNDICE

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	Antecedentes	10
III.	Planteamiento del Problema.....	12
3.1	Preguntas Problemas	14
3.2	Sistematización del problema	14
IV.	Justificación.	15
V.	OBJETIVOS	16
5.1	Objetivo General	16
5.2	Objetivos Específicos	16
VI.	MARCO TEORICO	17
6.1	Empresa.....	17
6.2	Tipos de empresas.....	19
6.3	Control interno	21
6.4	Manual de procedimientos de control interno	24
6.5	Normas de control interno.....	26
6.6	Componentes del control.....	27
6.7	Inventario	30
6.8	Clasificación de inventario.....	31
VII.	Supuesto.....	36
7.1	Supuesto.....	36
VIII.	Matriz de categorías y sub categorías.....	37
IX.	Diseño metodológico	39
9.1	Tipo de investigación.....	39
9.2	Área de estudio	39
9.3	Población, muestra y unidad de análisis	40
9.4	Técnicas de recolección de datos.....	40
9.5	Etapas de la investigación	41
X.	Resultados	42
10.1	Procedimientos de control interno que existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.	42

10.2	Procedimientos ausentes de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.	45
10.3	Efectos de la implementación del manual de procedimientos del control interno del departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí.....	47
XI.	Conclusiones.....	91
XII.	Recomendaciones	93
XIII.	Anexos	94

I. INTRODUCCIÓN

El diseño de un manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A es el tema el cual aborda esta investigación, para esto se tuvieron que presenciar cada uno de los diferentes procedimientos que se llevaban actualmente, de manera presencial, el área de repuestos comprende el almacén y área de ventas, estos van de la mano para realizar las actividades del día a día, los procedimientos que se llevaran a cabo se adecuaran a las necesidades de la empresa para optimizar los recursos con los que cuenta.

La forma en que llevan los procesos ha quedado obsoleta debido al crecimiento de la empresa, viendo la necesidad de un mayor control en el inventario, ya que es aquí donde se encuentra la liquidez de la empresa, es necesario replantearse como se ha estado operando durante todo este tiempo y ver una alternativa para el desarrollo de un manual de procedimientos de control interno que les ayude a dar respuesta a las necesidades que se están demandando en sus funciones.

Este proceso de crecimiento y transformación continuo ha originado el desarrollo de un manual de procedimientos de control interno, a fin de adecuarlos a los cambios y desarrollo de una manera oportuna, el control interno comprende los métodos y procedimientos necesarios para la empresa, diseñados con la finalidad de la obtención de objetivos fundamentales que son: Salvaguardar los activos haciendo un manejo adecuado de los bienes, funciones e información de un área determinada y la eficiencia de las operaciones con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el día a día, de esta forma se busca que se mejoren los sistemas de control interno de acuerdo a las características propias de la empresa.

En el presente trabajo describen los procedimientos con los que cuenta el área de repuestos como al igual se identifican los procedimientos ausentes en la área antes descrita, como también se podrá apreciar el manual de procedimientos de control interno tomando en cuenta los procedimientos existentes y los que definitivamente no existen, evaluando el panorama y llegar a la toma de decisiones, de los procedimientos que se deberían seguir usándose, cuales necesitan cambios, cuales deben ser eliminados por completo y cuales deben ser creados con absoluta necesidad para la empresa.

En el trabajo de investigación se utilizan técnicas como guías de revisión documental, guías de entrevista y guías de observaciones, es una investigación de tipo descriptiva que tiene por objetivo principal el desarrollar un manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A.

II. Antecedentes

Para los antecedentes se llevó a cabo la búsqueda de distintos trabajos investigativos relacionados con el diseño e implementación de procedimientos de control interno en el área de repuestos de Casa Pellas S.A, en el repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, a continuación, se presenta los trabajos investigativos encontrados.

Como primer antecedente se encontró una tesis la cual se titula “Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones” realizado por Jessica Ninoska Hernández y Eduardo José Lara Guerrero, el objetivo planteado es Diseñar una propuesta de un manual de control interno contable del área de inventario en la empresa Pollo Lara, ubicada en el municipio de Nandasmo, departamento de Masaya durante el II semestre del año 2016.

Se concluyó con que esta investigación fue satisfactoria para el equipo investigador al cumplir con los objetivos trazados para la elaboración de este trabajo. Se diseñó un manual de control interno contable por el equipo investigador, considerándose que este, satisface las necesidades de la entidad Pollos Lara. Del mismo modo, en este manual se deberá continuar profundizando en su perfeccionamiento de acuerdo a las necesidades de la empresa, mediante esta obtenga un mayor crecimiento económico- financiero. (Hernández Hernández & Lara Guerrero, 2016)

Como segundo antecedente se presenta la tesis titulada “Evaluación del Control Interno en el área de Inventario de materia prima y productos terminados en la fábrica de puros American Caribbean Cigars S.A en la ciudad de Estelí en el año 2011” realizado por Lic. Florencio Germán Pérez Úbeda, como objetivo se planteó Evaluar los Controles Internos en el área de Inventarios de materia prima y productos terminados de la Fábrica de Puros American Caribbean Cigars S.A en el año 2011.

Se concluyó que los controles internos de inventarios aplicados en la fábrica American Caribbean Cigars no son satisfactorios. Las actividades para el manejo de los inventarios son llevadas a cabo y amparadas en la experiencia de los involucrados. Básicamente el trabajo se realiza sin una guía que facilite, oriente, establezca límites de actuación, normas y políticas sobre cómo se debe desempeñar esta vital tarea. (Pérez Ubeda, 2012)

Como tercer y último antecedente se presenta la tesis titulada “Procedimientos de control interno para el manejo de inventarios en una empresa de servicios” elaborado por Johanna Lizbeth Medina Sánchez, el objetivo propuesto en esta tesis es Aplicar procedimientos de control interno para el manejo de inventarios en la empresa Laxantes Cía. Ltda.

En base al análisis e interpretación de resultados realizados de los años 2013, 2014 y específicamente en el 2015, se concluye que, del total de compras del año, el 11,65% pertenece a las sustancias químicas de uso restringido, es decir, las que son controladas por el CONSEP. El 88,35% corresponde al porcentaje de sustancias químicas de uso no restringido. Por lo que se indica, que estos elementos no son tomados en cuenta en el control de los movimientos de inventarios en la empresa. (Medina Sánchez, 2016)

Ya habiendo presentado los antecedentes anteriormente escritos cabe concluir que estos han servido de ejemplo para dar una visión de lo que será nuestra tesis en materia de los caminos a seguir para posteriormente lograr los objetivos que nos hemos propuesto a cumplir.

III. Planteamiento del Problema

La empresa Casa Pellas S.A se encuentra ubicada en el Km. 148 sobre la carretera panamericana en la ciudad de Estelí, esta empresa se dedica a un mercado amplio de servicios, en este caso nos enfocaremos en el área de repuestos, que consiste en la venta de repuestos y cuenta con una variedad extensa de repuestos genuinos y de alta calidad con una excelente atención al cliente.

Casa Pellas S.A es una empresa que como todas las demás empresas no se encuentra tan inmune a los errores, aunque sea una compañía muy prestigiosa también se equivoca, esto quiere decir que la empresa también presenta vulnerabilidad a los errores.

En la empresa carecen de muchos procedimientos necesarios para el buen manejo y control de las actividades en el área de repuesto, tanto en la recepción como en el despacho de los repuestos de la compañía, por otra parte carecen de manuales de funciones que podrían ayudar a que los nuevos colaboradores tengan conocimiento de las labores que debe desempeñar en el área de almacén, debido a esto el auxiliar de bodega y líder de almacén comparten sus oficios y esto genera un descontrol en sus funciones reales.

Uno de los principales problemas de control interno, es que el personal que se encarga de las ventas de repuestos tiene acceso al área de bodega que trae como consecuencia el desorden de los artículos, ya que los mismos entregan piezas sin facturar solamente con un documento como soporte llamado proforma, provocando que el ítem que se encuentra disponible en el sistema, físicamente ya no se encuentre disponible. También existen los RU (o recibos de pagos anticipados) que se dan cuando un artículo no se encuentra en la sucursal, el cliente paga de forma anticipada y se procede a realizar un pedido extraordinario al extranjero, este es otro problema ya que los RU (recibos de pagos anticipados) deben descargarse cuando se entregan los ítems, pero los agentes de ventas no lo realizan en tiempo y forma.

Como resultado existen faltantes dentro de la bodega, y hasta que se realizan inventarios físicos se encuentran estos hallazgos que terminan siendo cobrados a los mismos colaboradores que tienen cercanía o contacto con los repuestos.

Al momento de recibir la mercancía y ser revisada los encargados de bodega deben darle entrada en un sistema de inventario e incluir los traslados que se realizan de otras sucursales, se debe cuestionar que los agente de ventas también tienen acceso a este sistema y esto genera vulnerabilidad en el manejo del inventario y puede provocar pérdidas del mismo, además de que el

manejo y control no será el mismo de la personas que están capacitadas a llevar este orden, debido a esto queda claro que estas funciones deberían ser exclusivamente de los encargados de bodega.

La empresa está en sus mejores momentos y debido a esto se han incrementado las ventas y para que la misma no se encuentre en escases los pedidos a proveedores también han aumentado para suplir las ventas, esto como bien se sabe es un gran punto a su favor ya que está creciendo, se espera que, la empresa opte a tomar medidas que controlen la gravedad de estos errores y, se reduzca un margen de pérdidas en su inventario.

3.1 Preguntas Problemas

- ¿Qué elementos se deben considerar para mejorar el control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí en el año 2021?

3.2 Sistematización del problema

- ¿Qué procedimientos existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí?
- ¿Cuáles son los procedimientos que requiere para mejorar el control interno dentro del departamento de repuestos?
- ¿Qué resultados se obtendrían en la empresa con la implementación del manual de control interno?

IV. Justificación.

En esta tesis se plantea como propósito principal el Diseño de manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A durante el año 2021, el cual propondrá procedimientos para mejorar el orden y manejo en el inventario de la compañía, un manual será una guía para un control interno de la empresa, y así se podrá administrar de manera adecuada y organizada.

La propuesta de diseñar un manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos en la empresa Casa Pellas S.A es de gran importancia y necesidad, ya que, será de ayuda para la reestructuración del modelo actual en lo que respecta al manejo de inventario debido a que este ya no cubre las necesidades que demanda.

Esto tomando en cuenta que al momento que comenzó a operar la sucursal de Casa Pellas en la ciudad de Estelí hasta la fecha se ha visto un crecimiento en materia de ventas y como consecuencia ha provocado un crecimiento en su inventario específicamente en el área de repuestos, siendo así más complicado llevar el orden y control adecuado con el método actual, por ello la empresa demanda un manual de procedimientos de control interno que se adapte a sus necesidades actuales y futuras.

En las circunstancias actuales de la forma en cómo se maneja el área de repuestos es difícil mantener el manejo óptimo del área de repuestos de la empresa, ocasionando consigo problemas que podrían extenderse.

En lo que respecta al área una investigación enfocada a los procedimientos genera mucho interés, puesto que servirá como una herramienta facilitadora de trabajo que estará a disposición de los encargados del área, ya que lo utilizarán para realizar los procesos adecuados para mejorar el orden y control, proporcionándole a la compañía mayor estabilidad solidificando los puntos débiles para así evitar errores y fallas que puedan llegar a afectar la economía de la empresa.

La investigación que se está realizando servirá de referencia para futuras investigaciones, y así tengan un conocimiento más amplio de los procedimientos que se deberían adecuar a cada empresa según su giro.

V. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

- Diseñar manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A durante el año 2021.

5.2 Objetivos Específicos

- Describir los procedimientos de control interno que existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.
- Identificar los procedimientos ausentes de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.
- Determinar el efecto que tendría la implementación del manual de procedimientos del control interno del departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí.

VI. MARCO TEORICO

6.1 Empresa

Concepto de empresas

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado.

Para ello, el emprendedor o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados factores productivos: trabajo, tierra y capital.

El mundo conceptual de la empresa es bastante amplio, existiendo la posibilidad de clasificar a los proyectos empresariales atendiendo a gran cantidad de criterios, como la naturaleza de su actividad, su organigrama o su tamaño.

Existen diferentes tipos de constitución de una empresa. Puede ser individual cuando está integrada por una sola persona, en forma de sociedad anónima o de responsabilidad limitada, siguiendo el esquema de cooperativa y otras muchas variantes existentes en el ámbito económico actual. (Sanchez, 2015)

Historia de las empresas

Feudalismo. (siglos XII al XV): En esta época las empresas son principalmente familiares, que producen a nivel local y se organizan en gremios. Se trata de sobre todo de artesanos que hacen un trabajo manual. Al mismo tiempo, hay un gran aumento del comercio, apareciendo importantes ferias. Todo ello provocó que surgieran las primeras empresas comerciales que vendían los productos fabricados por los artesanos.

Mercantilismo. (siglos XVII y XVIII): Es este momento los grandes imperios europeos se están expandiendo y empieza a haber gran cantidad de oro y plata. Por ello, empiezan a aparecer grandes fábricas que necesitan grandes inversiones.

Debido a la necesidad de grandes inversiones, las empresas empiezan a necesitar muchos socios que aporten dinero, con lo que nacen las primeras sociedades anónimas.

Capitalismo industrial (siglo XIX): Con la llegada de la Revolución Industrial llegan las grandes máquinas a las fábricas y una mejora en las comunicaciones. Como cada vez se hacen más necesarias grandes cantidades de dinero, el negocio bancario empieza a tener un gran desarrollo.

Con la segunda revolución industrial hay todavía más mejoras tecnológicas, con lo que se consolidan grandes empresas que producen en masa y tienen una gran cantidad de obreros.

Capitalismo corporativo (siglo XX): En las grandes empresas, se produce una separación entre los propietarios de las empresas (accionistas) y aquellos que las dirigen (directivos)

Por tanto, los propietarios son inversores que quieren obtener una rentabilidad y los directivos son profesionales cualificados que toman todas las decisiones.

La revolución de internet (siglo XXI): La revolución tecnológica ha cambiado totalmente la manera en la que hacemos negocios, donde empresas grandes o pequeñas pueden comerciar entre sí desde diferentes lugares del mundo. Internet nos ha llevado a la sociedad del conocimiento, donde una de las claves de la empresa es la capacidad intelectual de sus miembros. (Martínez Argudo, 2018)

Características de la empresa

- Identificación de la empresa: Toda empresa tiene un nombre que la identifica, tanto interna como externamente, posee un domicilio comprobado donde ella realiza sus actividades productivas y administrativas y posee un patrimonio conformado por medios económicos y financieros, derechos y obligaciones con los que lleva a cabo sus actividades.
- La Misión: Describe la razón o motivo por la cual se crea la empresa, la misión traza un camino desde lo que se hace en el presente hasta lo que se pretende alcanzar.
- La Visión: Es una declaración de la meta corporativa, una descripción de lo que pretende ser la compañía en el futuro.
- Imagen Corporativa: Entre las características generales de las empresas podemos mencionar la imagen corporativa como una de las más relevantes. Esta imagen define su personalidad y es el reflejo de sus valores, con los cuales los clientes se sienten identificados. La imagen corporativa va mucho más allá de mostrar la marca de una empresa, una correcta estrategia de imagen logrará fidelizar al cliente que, al sentirse valorado e identificado, mantendrá un importante hilo comunicacional con la compañía. En un entorno altamente

competitivo la imagen marca la diferencia, independientemente de los tipos de empresas que deben.

- **Constitución jurídica:** La forma jurídica de cada empresa se determina en función del número de socios, el capital que se va a invertir y la responsabilidad que se vaya a asumir. En el caso de España, dependiendo de estas características, existen más de 20 tipos de empresas o formas jurídicas. En cuanto a su responsabilidad, puede ser limitada o ilimitada. Según el número de socios, si va a tener uno, dos, o más. Según el capital, que parte de cero para los autónomos hasta capitales de mínimo 10 millones de euros para las Sociedades de Garantía Recíproca.
- **Finalidad de la empresa:** La finalidad es otra de las características generales de las empresas de mayor importancia. Aunque no es lo más habitual, una empresa puede haber sido creada sin la intención de generar lucro, en cuyo caso la empresa maneja recursos, pero no obtiene utilidades ya que no persigue un fin económico. Para estos tipos de empresas el fin suele ser educativo, cultural, asistencial, o social. Por otra parte, se encuentran las empresas más comunes, las que están enfocadas en la obtención de beneficios económicos, estas organizaciones producen bienes o servicios con un propósito lucrativo.
- **Origen de la empresa:** Las características de una empresa también pueden ser diferentes en función de su origen:
 - Nacionales: su capital proviene residentes de un determinado país.
 - Extranjeras: son aquellas que están constituidas en el país, pero su capital no es aportado por nacionales.
 - Las mixtas: son una combinación de las dos anteriores. (Silva, 2018)

6.2 Tipos de empresas

Empresas según su tamaño

Según el número de trabajadores y el tipo de estructura que posean podemos diferenciar estos tipos de empresas:

- **Microempresas:** son empresas que tienen hasta un máximo de 10 trabajadores y suelen pertenecer a un único socio que también trabaja para la empresa. Muchas de estas empresas tienen gran potencial y pueden desarrollarse en empresas más grandes si se invierte en ellas, como es el caso de los startups.

- Pequeñas empresas: las pequeñas empresas poseen un número de trabajadores que va desde los 11 hasta los 49. Muchas de estas empresas son negocios familiares y ya poseen una estructura organizacional que deriva en una división del trabajo. Suelen ser empresas rentables e independientes, aunque no poseen grandes recursos financieros y de capital.
- Medianas empresas: las pequeñas y medianas empresas son gran parte de la economía y el tejido empresarial. Estas últimas poseen plantillas de entre 50 y 250 trabajadores con una estructura y departamentos organizados que permiten delimitar el trabajo y las responsabilidades.
- Grandes empresas: este tipo de empresas poseen más de 250 trabajadores y en la mayoría de ocasiones apuestan en la internacionalización con el objetivo de llevar sus productos por todo el mundo y conseguir mayores beneficios.

Empresas según su actividad

Observando el tipo de actividad que se realice hablaremos de 3 tipos de empresa:

- Empresas del sector primario: la actividad de estas empresas requiere el uso de alguna materia prima procedente directamente de la naturaleza, como la agricultura, la ganadería o la minería.
- Empresas del sector secundario: son empresas dedicadas a la transformación y preparación de estas materias en productos a través de procesos de producción o fabricación.
- Empresas del sector terciario: denominado también como el sector servicios, se basa en aquellas actividades en las que no se producen bienes materiales. Por ello, puede ser la venta de cualquier producto o servicio.

Empresas según la procedencia de su capital

Dependiendo de qué tipo de capital se utilice para la gestión de la empresa, podremos considerar los siguientes modelos de empresa.

- Empresas privadas: el capital y la inversión realizada en estas empresas proviene de personas particulares que buscan obtener una rentabilidad y beneficios a través de la actividad de la empresa.

- Empresas públicas: en estas empresas, el capital que se utiliza para su actividad proviene de las arcas públicas del Estado. Se utilizan para dar servicios a la población y no tienen por qué dar beneficios.
- Empresas mixtas: este tipo de empresa posee parte de capital público y parte de capital privado. Este modelo se produce cuando la inversión pública no es suficiente para el éxito de las empresas que trabajan para el Estado. Por ello, pueden aportar capital, mano de obra o equipos de trabajo.

Empresas según el lugar donde desempeñan su actividad

- Empresas con trabajo presencial: son organizaciones en las que los empleados realizan sus tareas y funciones de forma presencial, es decir, físicamente en una oficina, fábrica o cualquier otro tipo de establecimiento.
- Empresas con trabajo remoto: son empresas en las que, bien por causas organizativas o causas circunstanciales, se ha apostado por el teletrabajo, es decir, sus empleados y directivos trabajan a distancia, ya sea desde sus propios domicilios o desde cualquier otro lugar.
- Empresas con trabajo remoto y presencial: son empresas en las que se lleva a cabo una modalidad de trabajo mixta, combinando días en los que los empleados trabajan de forma presencial con otros en los que lo hacen de forma remota. (Caurin, 2017)

6.3 Control interno

Concepto de control interno

El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

Las empresas en la medida que van creciendo, se les hace cada vez más difícil realizar el seguimiento sobre lo que ocurre con sus recursos, sus activos, sus herramientas, y las personas.

Es por esto, que se ha hecho necesario establecer un mecanismo que permita dejar registro sobre el uso de estos recursos, como también, sobre las actividades.

Algunos usos del control interno aplicable a bienes, son los chequeos de entrada y salida de vehículos de propiedad de la empresa. Con esto se controla la actividad del vehículo, el desgaste, consumo de combustible y persona responsable de él.

Cuando se ocupan vehículos de la empresa, los conductores deben llevar consigo una bitácora donde se registre el inicio y término del trayecto, junto a las horas de cada hito.

Otro ejemplo, es el control de inventario de materiales en bodega. Los sistemas FIFO y LIFO requieren necesariamente de un chequeo de control interno para saber fechas y tipos de material o existencias. Es un insumo contable, que podría servir también para la depreciación de bienes.

En cuanto a los recursos financieros, se efectúa un control interno antes de ejecutar un gasto, por ejemplo, en los GAV (Gastos de Administración y Ventas) que son derivados de las tareas propias de estas funciones. Sin embargo, debe controlarse para no exceder de lo necesario para esta ejecución durante el periodo. (Orellana Nirian, 2020)

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno. (Ledezma, 2021)

Tipos de controles internos

- **Control interno preventivo**

Este tipo de control tiene como objetivo prever riesgos de errores o fraudes; es decir, se utiliza para evitar que ocurra un evento que afecte los objetivos de la organización y ayude a prevenir la pérdida de activos.

El primer paso para implementar un control interno preventivo es establecer la visión y misión de la empresa, acompañada de un código de conducta en el cual se pongan las reglas claras de lo que la organización espera de cada uno de sus colaboradores

Después, se requiere definir y delimitar cada uno de los puestos de trabajo, de esa forma, se tendrán claras las responsabilidades de todos los integrantes de la compañía.

Un punto muy importante a tomar en cuenta es conocer los antecedentes de los colaboradores, proveedores y clientes, para verificar que correspondan con los valores de la empresa para lograr relaciones a largo plazo.

- **Control interno de detección**

Este tipo de control ayuda a identificar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos y ayudan a detectar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuentos de inventario físico, registro de activos y el cumplimiento en las obligaciones fiscales.

La función de dicho control es detectar alguna variación significativa en los informes de las diversas áreas para que la administración pueda calcular los posibles costos y llevar a cabo una acción correctiva.

- **Control interno correctivo**

Es necesario que tu negocio implemente controles correctivos para solucionar los problemas que fueron detectados cuando el control preventivo falló.

Se trata de la corrección de algo no deseado. Cuando se identifica un error o irregularidad, las actividades de control correctivo deben ofrecer soluciones y establecer nuevas medidas para evitar errores.

Las acciones correctivas son el establecimiento de un monitoreo constante de las áreas que han resultado afectadas, con el objetivo de verificar que no se presente el mismo problema a futuro.

Algunas empresas impulsan el uso de buzones o medios de denuncia en donde los colaboradores pueden comunicar ciertas prácticas fuera de lo normal y que contravienen las políticas de la compañía.

De igual forma, la aplicación de revisiones o auditorías de sorpresa, para evitar que algún colaborador intente tapar ciertas irregularidades. (Contapaqi, 2021)

- **Clasificación de control interno**

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

- **Control administrativo**

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el control administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

- **Control contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados. (Actualícese, 2021)

6.4 Manual de procedimientos de control interno

Concepto

El manual de procedimientos es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para

poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos. (Gómez , 2020)

Objetivos y Políticas

Desarrollar y mantener una línea de autoridad para complementar los controles de organización.

Definir de manera clara las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, ayuda a eliminar todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.

Poseer un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

Contar con un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

Tener un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

Contar con un sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.

Disponer de controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos, así como la extensión de los necesarios.

Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional. (Gómez , 2020)

Importancia

Un manual de procedimientos tiene bastante importancia dentro del esquema administrativo, debido a que diagrama y determina todos los procesos de la empresa y áreas departamentales necesarias para el óptimo funcionamiento de este. También le otorga un informe al nuevo personal para que se adapte y cumpla con todas las normas internas exigidas por la compañía.

Tales como; vestimenta, actividades y procedimientos laborales de cada área y puesto de trabajo. Describiendo las funciones de todos, desde el gerente al vigilante de pasillo. Todos los manuales de procedimientos ayudan al buen desarrollo de la gestión administrativa, ya que le da las pautas y estructuras normativa que debe seguir. (Vivanco Vergara, 2017)

6.5 Normas de control interno

Normas de control interno

Naturalmente, las organizaciones deben conocer las normas vigentes (leyes o reglamentos nacionales, locales o municipales en un sentido amplio) para la organización o que regulan la actividad que desarrolla y comprobar su cumplimiento.

En cuanto a las normas a considerar al diseñar un sistema de control interno, existen normas generales, comunes a todos los procesos de una organización, y propias de cada sistema en particular. Estas pautas de control interno deben ser ajustadas por las empresas de acuerdo a su modalidad operativa, el avance tecnológico y redefinirse cuando sea necesario de acuerdo con las nuevas realidades.

Entre las normas generales a tener en cuenta se destacan:

- Separación de funciones.

Uno de los pilares en los que se asienta el sistema de control interno es el control por oposición de intereses, que consiste en que una operación se realice con la intervención de varios sectores. En

términos generales resulta conveniente separar las funciones de decisión o autorización de la operación, las de custodia física y las de registración contable.

- Niveles de autorización.

Los procedimientos (y en menor medida las descripciones de cargos) deben establecer claramente quienes son las personas que pueden autorizar una operación según el tipo y monto de la misma.

- Asignación de responsabilidades.

Las atribuciones y responsabilidades de cada operatoria deben estar claramente establecidas a fin de evitar conflictos o “zonas de nadie” (funciones que no tengan un responsable). A este fin contribuyen de manera significativa los manuales de cargos y de procedimientos.

- Seguridad en el manejo de activos.

Las normas deben establecer los recaudos de seguridad para el depósito, custodia y manejo de los bienes de la empresa.

- Integridad de la información.

En el momento en que se origina una operación se deben capturar los datos relativos a la misma, en forma oportuna y de acuerdo a las disposiciones legales, profesionales y principios de contabilidad.

- Diseño de formularios, archivos y registros.

Los soportes de información tienen que diseñarse de tal manera que recojan toda la información necesaria, de manera clara y precisa, y dejen constancia del responsable interviniente.

- Control de formularios y comprobantes.

La pre numeración de los formularios y comprobantes utilizados permite la identificación precisa de los mismos, dificulta la sustitución de ejemplares y facilita el control. (Sara, 2018)

6.6 Componentes del control

Ambiente del control

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección

y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan. (Mendez Álvarez, 2017)

Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento y afecte negativamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.

Los riesgos para el logro de estos objetivos en toda la entidad se consideran en relación con las tolerancias de riesgo establecidas. Por lo tanto, la evaluación de riesgos forma la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos.

Una condición previa para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, vinculados a diferentes niveles de la entidad. La gerencia especifica los objetivos dentro de las categorías relacionadas con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento con suficiente claridad para poder identificar y analizar los riesgos para esos objetivos.

La gerencia también considera la idoneidad de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la gerencia considere el impacto de posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocios que pueden hacer que el control interno sea ineficaz.

En este aspecto hay que resaltar que debe existir una visión integral, todas las decisiones importantes de negocio deben basarse en una evaluación adecuada de riesgo, la cual define el efecto general de incertidumbre sobre los objetivos de la organización, por lo que los riesgos individuales no deben ser evaluados y tratados de forma aislada, todo tiene su conexión y así ha de ser gestionado. (auditool, 2014)

Actividades de control

Las actividades de control son las que hayan implementado la administración de la entidad para que los procesos de la entidad se realicen con normalidad, como ejemplos de ellos se tienen las autorizaciones, las inspecciones, la supervisión, la capacitación y los reportes de sistemas de información, entre otros.

Estas actividades de control deben implementarse en todos los niveles de la organización y deben apuntar a los riesgos identificados por la entidad para el cumplimiento de los objetivos de control interno.

Si se identifican los riesgos y no se establecen controles adecuados para mitigarlos, el sistema de control interno no tendrá éxito, de la misma forma que si los controles se implementan sin atención a los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos.

Los principios de este componente son los siguientes:

La organización diseña e implementa actividades de control para mitigar los riesgos.

La organización diseña e implementa controles sobre sus sistemas de información (tecnología).

La organización implementa políticas y procedimientos para sus actividades de control. (Actualícese, 2021)

Información y comunicación

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmiten a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos.

La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía. (Calle, 2020)

Monitoreo y supervisión

Aquí se resalta la importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: las actividades de monitoreo durante el curso

ordinario de las operaciones de la entidad, las evaluaciones separadas, las condiciones reportables y el papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.

Las evaluaciones en curso, las evaluaciones separadas o alguna combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para afectar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. (Auditool, 2015)

6.7 Inventario

Concepto

El inventario es un conjunto de bienes en existencia destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación y de esta manera asegurar el servicio a los clientes internos y externos. Debe aparecer, contablemente, dentro del activo como un activo circulante.

Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. Un inventario puede ser algo tan elemental como una botella de limpiador de vidrios empleada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o algo más complejo, como una combinación de materias primas y suben samblajes que forman parte de un proceso de manufactura.

Conjunto de bienes corpóreos, tangibles y en existencia, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en procesos) y venta (mercancías y productos terminados).

Se define un inventario como la acumulación de materiales (materias primas, productos en proceso, productos terminados o artículos en mantenimiento) que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura.

El stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores. (Gestiopolis, 2020)

6.8 Clasificación de inventario

Inventario Virtual

Un inventario virtual incluye todos los productos que tu tienda o negocio tiene a la mano, ya sea en un piso de ventas al por menor, en un cuarto trasero o un almacén. Cuando un cliente pide un producto específico, uno de los empleados de la compañía revisa el inventario para ver si el producto está disponible y para determinar su locación.

El empleado recupera el producto o envía una petición para que el producto sea enviado a la tienda o a la casa del cliente. Un inventario virtual enumera no solo todos los productos que actualmente están en existencia en la compañía, sino también aquellos que la compañía puede ordenar de otras fuentes y posteriormente vender al cliente.

Mostrar un inventario virtual le da a tu compañía una ventaja sobre la competencia, si el inventario virtual ofrece una mezcla de productos más ancha o profunda que la competencia. La anchura se refiere al número de líneas de productos que ofrece la compañía, como accesorios para la cocina, vestimentas y herramientas. La profundidad se refiere al número de productos en cada línea, como la variedad de estilos de pantalones para hombre que una compañía ofrece a sus clientes. Con un mayor inventario de productos, tu compañía tiene una mayor oportunidad de conseguir negocios de clientes que están buscando un producto específico.

Ya sea que la compañía compre productos con la intención de revenderlos, la compañía asume por lo menos un grado de riesgo. No hay garantía de que los clientes compren los productos y tampoco un marco de tiempo para cuánto le tomará a la compañía vender toda la existencia de un producto particular. Una compañía tiene una cantidad de espacio físico limitado para colocar sus productos a la venta, ya sea en los estantes en una tienda de venta al por menor o en un almacén. Si la compañía compra productos que no se venden fácilmente, la compañía necesita descontar los productos, regresando a la ganancia inicial o incluso haciendo que la compañía tome una pérdida parcial en los productos. Con un inventario virtual, la compañía no tiene que cargar todos los productos, disminuyendo la cantidad de riesgo que toma para ofrecer productos nuevos o mejores a sus clientes. (Maldonado, 2017)

Inventario Físico

El inventario físico es una operativa cuya finalidad es conocer con exactitud los productos almacenados y sus cantidades. Los operarios normalmente recorren los pasillos contando y anotando de forma manual todos los productos alojados en las estanterías.

Dependiendo de las necesidades de la empresa y del número de productos disponibles, el inventario puede realizarse de manera permanente, anual o rotativa. En todo caso, lo recomendable es que coincida con periodos de menor actividad para así poder destinar más plantilla a esta operativa, efectuarlo de modo más rápido, con menos errores y sin interrumpir otras obligaciones.

Un control del inventario es indispensable para el negocio, porque redundará en una mayor productividad. Conocer fielmente la ubicación de cada producto facilita la preparación de pedidos y evita demoras, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los clientes.

El inventario físico ayuda a identificar descuadres, investigar sus causas y evitar que se vuelvan a producir. Podría ocurrir, por ejemplo, que un operario fuera incapaz de encontrar un producto teóricamente en stock.

Al inspeccionar todo el almacén, se descubriría que ese producto estaba almacenado en una ubicación errónea y podrían tomarse medidas para disminuir este tipo de equivocaciones.

El inventario físico también ayuda a verificar y garantizar que los productos se encuentran en buenas condiciones. Al contar los productos uno a uno se puede comprobar visualmente que estén en buen estado. Esto es vital cuando se gestiona una gran cantidad de referencias.

El inventario físico es un operativo manual, que involucra a numerosos operarios de un almacén. Por esa razón, debe planificarse con la suficiente antelación para que el equipo pueda realizarlo de manera correcta en tiempo y manera, minimizando así su impacto en la actividad de la empresa. Lo ideal es determinar unas fechas y unos días exactos para ese conteo, como hemos dicho, priorizando las épocas de menor actividad empresarial.

El personal encargado de hacer el inventario físico debe disponer de todos los materiales necesarios para ello y estar capacitado para registrar la información debidamente. Además, cabe definir un criterio común para llevar a cabo el inventario con celeridad y sin fallos.

Es aconsejable que el almacén esté previamente limpio y ordenado. Aunque parezca obvio, el jefe de almacén debe velar en todo momento por el orden de la instalación, pues ello se traduce en una mayor eficacia y fluidez de todas las operativas (incluida esta).

Acto seguido, debe decidirse qué productos hay que contar (todos los artículos en el almacén, los artículos en un pasillo concreto, los que se hallan en una ubicación, etc.).

El inventario físico puede hacerse en soporte digital o con una lista impresa. En el caso de optar por el papel, los operarios deben ir anotando el número de artículos que cuenten de cada tipo.

Es inevitable plantearse cómo hacer un inventario de modo práctico. La dinámica en sí es muy sencilla: los operarios recorren el almacén con una lista de productos y cuentan y anotan la mercancía ubicada en las estanterías.

Hay dos formas de llevar a cabo esta operativa: con un inventario general o uno selectivo. La elección de un método u otro dependerá de la precisión que necesitemos y de la facilidad para detener la actividad del almacén durante varias horas, aunque ambos pueden ser complementarios. Por ejemplo, pueden contarse algunos artículos en concreto con mayor frecuencia y hacer un inventario de todo el almacén anualmente. (Mercalux, 2020)

Tipos de inventario

Según el momento en el que se realice

Observando el punto en que se produce el inventario encontramos:

Inventario inicial: estos inventarios se realizan al principio de iniciar las diferentes acciones y operaciones.

Inventario final: se realizan al final del ejercicio económica o al final de cada año, con el objetivo de determinar cuál es el nuevo patrimonio de la empresa.

Según la periodicidad con la que se hace

Conforme las veces que se hace durante el ejercicio económica encontramos:

Inventario intermitente: este inventario se hace varias veces al año por diferentes causas.

Inventario perpetuo: se realiza de forma continuada en la empresa a través de un control detallado de los productos, materias y existencias de la empresa.

Según su forma

En función de la forma del inventario podemos dividirlos en:

Inventarios de materias primas: se utiliza para saber cuáles son las materias primas que aún no han sido tratadas de las que dispone la empresa para producir sus productos finales.

Inventario de productos en proceso de fabricación: en este inventario se cuentan todos aquellos productos que no están acabados y se encuentran aún en el proceso de producción.

Inventarios de productos terminados: este inventario cuenta todos aquellos productos que la empresa ha producido para su venta a los clientes.

Inventario de suministros de fábrica: se utiliza para conocer todos los materiales que posee la empresa para producir sus productos, pero que no pueden ser contabilizados de forma exacta.

Inventario de mercancías: contabiliza todos aquellos bienes que la empresa posee y que serán vendidos directamente sin haberlos modificado ni sometidos a ningún proceso de producción.

Según su función

Dependiendo de la función que posee el inventario podemos encontrar:

Inventario en tránsito: cuenta todos los materiales y productos que están por llegar de los proveedores a la empresa.

Inventario de ciclo: es el inventario que se resulta cuando se producen más productos de los necesarios debido a que se han adquirido una mayor cantidad de materias primas con el objetivo de reducir costes de producción y que es mayor que la demanda actual.

Inventario de seguridad o de reserva: se basa en los bienes de emergencia que posee la empresa para posibles fallos en el proceso de producción o aumentos inesperados de las demandas que modifiquen repentinamente el proceso de producción.

Inventario de previsión o estacional: se organiza cuando se aumenta la producción en épocas de demanda baja con el objetivo de satisfacer las necesidades en épocas de demanda alta.

Inventario de desacoplamiento: es el inventario requerido cuando existen dos procesos que requieren tasas de producción que no tienen la posibilidad de sincronizarse.

Según el punto de vista logístico

En referencia a la logística de la empresa podemos diferenciar diferentes inventarios:

Inventarios de existencias para especulación: los productos y materias primas adquiridos para aumentar la producción con vistas a supuestos o posibles aumentos de la demanda en algún momento concreto.

Inventario de existencias obsoletas, muertas o perdidas: todos los productos mermados que, por diferentes circunstancias, no pueden ser vendidos a los clientes y, por lo tanto, han generado pérdidas.

Inventario en ductos: los inventarios que se encuentran entre los niveles del canal de suministros necesarios para el proceso de producción.

Inventario de existencias de seguridad: inventario que busca mantener un colchón para posibles aumentos de demanda imprevistos.

Inventarios de existencias de naturaleza regular o cíclica: inventarios que satisfacen la demanda necesaria en momentos de re aprovisionamiento.

Al margen de los diferentes tipos de inventarios que existen se debe tener en cuenta la naturaleza de la empresa o el modelo de negocio, por ejemplo, no será igual el inventario de una franquicia que el inventario de un negocio propio. En el primer caso se deben seguir las pautas establecidas en los manuales de la franquicia y las premisas del franquiciador. Para saber cómo hacer un inventario de una franquicia repasa este artículo completo e infórmate. (Caurin, 2017)

VII. Supuesto

7.1 Supuesto

El diseño de un manual de procedimientos de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí permitirá la recepción, despacho y venta de los repuestos de una manera óptima y eficiente

VIII. Matriz de categorías y sub categorías

Cuestionario de investigación	Propósitos Específicos	Categorías	Definición conceptual	Subcategoría	Fuentes de información	Técnicas de recolección de datos	Eje de análisis
¿Qué procedimientos existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí?	Describir los procedimientos de control interno que existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.	Procedimientos.	Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.	Procedimientos de registros de inventario. Procedimientos para facturación de artículos.	Primaria: Supervisor de repuestos. Secundaria: Documentos y libros existentes.	Entrevistas. Revisión documental. Guía de observación.	¿Cuáles son los registros de entrada y salidas de inventario.? ¿Manual de procedimientos?

¿Cuáles son los procedimientos que requiere para mejorar el control interno dentro del departamento de repuestos?	Identificar los procedimientos ausentes de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.	Control interno.	Conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones y técnicas para el control y administración de una organización.	Procedimientos administrativos. Procedimientos contables.	Primaria: Entrevista a un especialista contable. Secundaria: Documentos, libros e internet.	Entrevistas. Guía de observación.	Formatos. Kardex. Procedimientos de autorización de salida de inventario.
¿Qué resultados se obtendrían la empresa con la implementación del manual de control interno?	Determinar el efecto de la implementación del manual de procedimientos del control interno del departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí.	Manual de control interno.	Pasos que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado.	Pasos para el control interno. Observación de los procedimientos de administración de los artículos.	Primaria: Líder de almacén. Agente de ventas es. Secundaria: Libros e internet.	Entrevistas. Guía de observación.	Revisión de la salida de inventario. Facturas.

IX. Diseño metodológico

9.1 Tipo de investigación

Investigación cualitativa

La investigación es de tipo cualitativo debido a que la recolección de información o la observación que se realiza es para encontrar los problemas existentes dentro de la empresa, para esto se propone aplicar instrumentos que vayan dirigidos al área de repuestos ya que es aquí donde preceden los problemas y la información que sea recolectada será la base para dar respuesta a la hipótesis que se plantea.

La investigación cualitativa se guía por áreas o temas significativos de la investigación, sin embargo, en lugar de que la claridad sobre la pregunta de investigación e hipótesis preceda a la recolección y análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos) los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (García Hernández, 2011)

La investigación que se lleva a cabo es de carácter descriptiva ya que lo que propone es describir o buscar el porque del problema que en este caso tiene la empresa Casa Pellas a fin de darle una resolución.

Enfoque descriptivo

El enfoque descriptivo es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica.

Además, obtiene información del fenómeno o situación que se desea estudiar, utilizando técnicas como la observación y la encuesta, entre otras. (Mejía Vargas, 2020)

9.2 Área de estudio

Línea de investigación

Línea Organizaciones, Gobierno y Economía Nacional

Tema

Sistemas Contables, Financieras y de Auditorías

9.3 Población, muestra y unidad de análisis

Población

La población de la investigación es la empresa Casa Pellas S.A, ubicada en el municipio de Estelí, sus actividades económicas dependen mayormente del servicio como por ejemplo la venta de repuestos para vehículos y motos.

La población se define como la totalidad de los valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de personas, animales o cosas que se desean estudiar en un momento determinado. (González, 2015)

Muestra

El área que se va a tomar como muestreo es el área de repuestos para enfocarnos en que se realicen los procesos como deberían ser ameritados para mejorar el tiempo de respuesta y la falta de inventario dentro de la bodega.

Una muestra no es más que una parte de la población que sirve para representarla. La muestra debe obtenerse de la población que se desea estudiar; una muestra debe ser definida sobre la base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra sólo podrán referirse a la población en referencia. (González, 2015)

Tipo de muestreo

Es muestreo no probabilístico porque en este caso no seleccionamos a personas aleatoria ya que deben cumplir con una cierta cualidad o característica que beneficie a la investigación.

Criterios de selección

Como criterio de selección se eligió a el área de repuestos dado que es el área que presenta el problema.

Unidad de análisis

En este caso la fuente de información serán los agentes de ventas es y el supervisor del área de repuestos.

9.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos serán tales como las guías de revisión documental, guías de entrevista y guías de observaciones estas se estarán aplicando a el área de bodega y la barra donde están los agentes de ventas.

9.5 Etapas de la investigación

Esta investigación abarcó cuatro etapas que fueron:

Etapas I. Investigación documental.

La primera etapa para elaborar la investigación en la empresa Casa Pellas S.A es la revisión y la investigación documental donde se llevaron a cabo ciertos procesos para la obtención de información, se utilizaron fuentes como libros y sitios web que ayudaron a retroalimentar las bases del tema, también se realizaron investigaciones en la biblioteca para sumergirnos en el tema y seleccionar temas relacionados al control interno.

Etapas II. Elaboración de instrumentos.

Se realizaron guía de observación que permitieron identificar los procedimientos que se realizan en el área en el cual se enfoca la investigación, también se propusieron guías de entrevistas para dar otro punto de vista y tener un amplio conocimiento y experiencia de los entrevistados y también se realizaron guías de revisión documental que permitirán la obtención de información dentro de la empresa.

Etapas III. Trabajo de campo.

En la etapa del trabajo de campo se procede a aplicar cada uno de los instrumentos que se mencionaban anteriormente dentro de la empresa y en el departamento a la cual la investigación está dirigida para el proceso de la tesis, primeramente las guías de observación, ya que, la fuente concurren de forma inicial es la visual debido a que los procedimientos que existen en la empresa se pueden visualizar, se reafirma al momento de realizar las guías de entrevistas y encuestas en las que se obtiene la información veraz y muy puntual de cada procedimiento de forma conceptual y experimental por cada uno de los colaboradores.

Etapas IV. Redacción del informe final.

En esta etapa se procesa toda la información que se obtuvo, se presentan resultados y conclusiones del trabajo realizado.

Analizando y procesando los datos e información obtenidos se espera cumplir cada uno de los objetivos para la presentación del informe final.

X. Resultados

En los resultados se muestra la información que ha sido recolectada y analizada, así como la resolución de los distintos objetivos.

10.1 Procedimientos de control interno que existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.

Procedimientos del área de almacén:

En el área de almacén se almacenan los productos, y se ordenan por sus distintas compañías entre ellas se encuentran CASA PELLAS y VELOSA. En el caso de CASA PELLAS se categorizan por Yamaha, Suzuki, Toyota y repuestos marino, en VELOSA Loncin, Génesis, Mahindra, JMC, Dayun entre otros.

El almacén no requiere solicitudes o pedidos para rellenos, cuenta con un plan o estrategia para que esta se de a basto con los repuestos que requiere mantener en inventario, esto funciona de la siguiente manera, al momento de realizar una venta o facturar automáticamente el sistema envía una de orden de relleno a CPD o la Casa Matriz para que esta sea enviada de nuevo a la sucursal, se le denomina "Vendo uno compro uno".

En el sistema existe un término que sugiere la cantidad de un solo repuestos que debería haber en la sucursal, a esto se le llama Max, se puede decir que es el máximo de unidades que debería haber en el inventario de un repuesto.

En el área se encuentra un personal que debe enfocarse en la recepción y despacho de repuestos, líder y auxiliar de almacén, ellos son los encargados de los procedimientos para el almacenamiento de repuestos, ellos siguen los siguientes pasos para la recepción y despacho:

Descarga y gestión

Para cada repuesto se encuentran sus respectivas casillas, por casillas se refiere al mueble donde se almacenan los repuestos, se categorizan por tamaño y compañía y según su grado de movimiento, el primer procedimiento que se lleva a cabo es el de recepción, en este procedimiento se descarga el camión que traslada la mercadería proveniente de Managua a la sucursal de Estelí, los repuestos vienen embalados y consolidados para la que la recepción sea más eficaz.

Control de calidad

Cada ítem tiene una etiqueta que se utiliza en la casa matriz de Managua que les ayuda a los colaboradores de almacén con cada repuesto y además de esta tiene la que trae de fábrica

proveniente del proveedor. Los colaboradores de recepción y despacho se encargan de comparar la etiqueta de casa matriz con la del proveedor para que no haya ningún caso de cruce, o que la pieza no se encuentre deteriorada, luego de confirmar que los números de parte son los mismos se marca como revisada.

Ubicación por casillas a cada repuesto

Cabe mencionar que existen dos tipos de pedidos, entre ellos los pedidos de especiales y los pedidos de relleno, los pedidos especiales son repuestos que no están en la sucursal y se debe realizar una solicitud a la Casa Matriz o a cualquiera de las otras sucursales donde se encuentre el repuesto y los pedidos de relleno son aquellos repuestos que ya tienen asignado Max que como se mencionaba es el máximo de repuestos que deben encontrarse en la sucursal.

Luego de recibir este pedido sea relleno o especial se ubica en los cubículos de cada uno de los agentes de ventas es para que luego se facture para los pedidos especiales se procede casi de forma diferente, en el caso de los pedidos de relleno se revisa y compara número de parte y se procede a ubicar en su respectiva casilla, cabe recalcar que la ubicación de los repuestos se encuentra en la etiqueta proveniente de la casa matriz. En algunos casos los repuestos se encuentran sin ubicación, en estos casos se le debe asignar una casilla tomando en cuenta la compañía, sea este el caso el auxiliar de bodega procederá a asignar el mismo.

Aplicación en sistema

Luego de ubicar cada repuesto en el sistema se debe alimentar el mismo con las nuevas existencias para actualizar el inventario, a esto se le llama aplicación de traslados o pedidos, en el momento que se realiza la aplicación de cualquier repuesto los agentes de ventas son pueden facturar tanto los pedidos de especiales como los pedidos de relleno.

Traslados o devoluciones

Además de realizar movimientos de los productos con la facturación, se reciben solicitudes de devolución a Casa Matriz en el caso de garantías o averías de los mismos productos, así como solicitudes de traslados de ítems a otras sucursales, se reciben correos donde se detalla el número de parte, ubicación y compañía del repuesto, luego se realiza el traslado en el sistema y se imprime el mismo para posteriormente realizar lo que se denomina como picking, los traslados y repuestos que serán enviados no tienen un lugar en sí que exista pero se ubican en un mueble que tiene fácil acceso para enviarlos.

En el caso de devoluciones por garantía o averías se procede enviando un correo a los supervisores y a la mesa de recepción y devoluciones conformada por líderes y auxiliares de almacén que se

encargaran de investigar cual fue la causa de la avería del repuesto, luego de dicha investigación el supervisor de despacho aprueba la devolución a CPD o la Casa Matriz, en sistema se realiza el traslado a la Casa Matriz especificando el motivo de la devolución. En CPD se encargan de reportar las averías al proveedor o realizar un consumo interno, en el cual se especifica el motivo, el número de parte, el costo del repuesto, y finalmente se le da salida del inventario.

Picking

El picking o la actividad de preparación de pedidos consiste en la recolección de solicitudes de traslado o facturas para conformar el pedido de un cliente, llámese cliente a los mismos colaboradores y los clientes. Se lleva a cabo en todos y cada uno de los almacenes de Casa Pellas y se produce siempre que se necesite juntar paquetes, piezas, productos o materiales para, una vez reunidos, proceder a su traslado.

Empaque y consolidado

Por último, se reúnen las solicitudes ya sean traslados o facturas para luego empacarlos y consolidarlos, esto genera orden y mejor comprensión para el cliente del pedido que se realizó a la sucursal.

Procedimientos del área de ventas:

En el área de ventas es donde los artículos almacenados se les da salida a través de una compra de un cliente dicha compra es llevada a cabo por un agente de ventas de la empresa el cual debe de cumplir con distintos procesos antes de hacer entrega al cliente por completo los cuales son:

Validación

En este procedimiento el agente de venta realiza la consulta del repuesto en el sistema utilizando la circulación del cliente para dar con el artículo adecuado para el vehículo y para saber si hay en existencia en el almacén de la sucursal en un dado caso que no hayan unidades en la sucursal se hace una solicitud especial a la casa matriz a través del sistema y en las circunstancias que la casa matriz no haya existencia o disponibilidad en su inventario se procede por medio del correo corporativo a las demás sucursales del país y en última instancia se hace un pedido al extranjero al fabricante del artículo .

Proforma

En este proceso se la hace una cotización al cliente de los repuestos que está interesado en comprar siendo de gran ayuda en los casos que involucran aseguradoras por motivos de accidentes el cual desean cotizar repuestos en distintos puntos de venta para así tener diferentes opciones.

Pago anticipado

Este pago se realiza en caja y es un proceso que comúnmente se da en los casos que la pieza solicitada por el cliente nos tenga que ser mandada por la casa matriz, otra sucursal o del extranjero en el cual consiste en recibirle el pago al cliente de manera anticipada dándole el recibo RU o recibo de pago anticipado.

Facturación

Posteriormente a lo que ya se había mencionado que el cliente no haya pagado anticipadamente y que el repuesto este en la sucursal físicamente se utiliza el número de proforma para facturar en sistema después se le solicita al cliente que pase a caja a realizar el pago y a recibir la factura en físico mientras el agente de ventas se dirige a la bodega a retirar por su cuenta el repuesto que ya se facturo y finalmente el cliente regresa de nuevo con el agente de ventas a presentarle la factura y recibir el artículo por parte de este conforme a lo que se especifica en la factura.

10.2 Procedimientos ausentes de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.

En el siguiente resultado se pretende dar seguimiento a todos aquellos procedimientos que se deberían realizar para un correcto control interno del inventario dentro del área de repuestos de Casa Pellas Estelí.

Los agentes de ventas en casos especiales entregan repuestos con un formato impreso, como es la proforma, al no realizar la factura estos ítems no se encuentran fuera del inventario y al momento de realizar conteos físicos se reflejan como faltantes, la forma correcta de realizar este procedimiento sería realizar la factura previa a entregar los repuestos y prohibir la entrega de los mismos sin la factura.

Algunos clientes cuentan con su crédito excedido o con cierta cantidad que no permite realizar la factura total de los repuestos y por ende el descargue de los repuestos, debido a esto los agentes de ventas entregan repuestos que facturaran al momento en que el comité apruebe un aumento del límite del crédito, el procedimiento adecuado para estos casos debería de reportarse al comité dicho suceso, enviar correo con la información requerida sobre la compra, nombre de cliente, cuanto es el aumento que se solicita, y posterior la aprobación para realizar la factura totalizada.

Por otra parte, los RU (Recibos de pagos anticipados) son otro procedimiento que no se lleva a cabo de la mejor forma, el agente de ventas solicita el repuesto a la Casa Matriz o a cualquiera de las sucursales donde se encuentre el mismo, luego de ser recibido en el área de bodega el agente de

ventas procede a entregarlo al cliente y este no se descarga en el momento adecuado, se debería dar un seguimiento a estos recibos, lo ideal sería reportar el momento en el cual dicho repuesto haya sido recibido por el cliente y proceder con la factura para que sea descargado del sistema.

El acceso al almacén debería de ser exclusivamente del encargado y auxiliar de bodega para que el manejo del inventario se encuentre controlado y ordenado, ya que es grave que todos los vendedores tengan acceso, el inventario es un tema delicado así que se debería tomar acciones precavidas para el control de la entrada o restricción a la bodega.

Los pedidos especiales que vienen de Casa Matriz no se encuentran ubicados en el lugar que les corresponden, los repuestos deberían de estar ubicados en el lugar asignado para cada uno de ellos independientemente que estos sean parte de un pedido especial, cuando se requiera un traslado, venta y/o consumo interno, el repuesto debería encontrarse a la disposición de los encargados de almacén, lo más apropiado es que todo repuesto cuente con su ubicación y se encuentre dentro de su mueble.

Se realizan traslados por sistema con el objetivo de facturar y no se envían en físico, provocando confusión en la bodega ya que en sistema se encuentra el traslado realizado cuando realmente el físico de determinado artículo no está en la sucursal. El procedimiento que se debería de seguir, es facturar el repuesto hasta que los encargados de almacén reciban el repuesto.

No se cuenta con una persona encargada del despacho o de entregar repuestos a los vendedores según remisión o factura, esto provoca un manejo inadecuado que impiden gestionar un buen trabajo en el inventario ya que no se puede permitir que los vendedores tengan acceso a la bodega sin ningún control en su totalidad, sacando las piezas, moviéndolas y dejándolas en cualquier lugar que no sea al que corresponden con total libertad y sin asumir ninguna responsabilidad con respecto al artículo que están tomando.

Los repuestos que han sido trasladados carecen de un lugar asignado, o mejor dicho un área de traslados donde se deberían ubicar los repuestos que serán enviados a otras sucursales o a la misma Casa Matriz, como opción está el crear o asignar un área donde se encuentren los repuestos que serán enviados y así evitar que los mismos sean extraviados u otra persona lo manipule.

10.3 Efectos de la implementación del manual de procedimientos del control interno del departamento de repuestos de Casa Pellas S, A Estelí.

Sistema: los procedimientos que se aplican al momento del manejo del sistema se reflejarían de manera exacta y con veracidad de los repuestos sí se habla del físico y la cantidad que se muestra en el sistema, serían menos las probabilidades de incidencias que impiden que haya un estado óptimo en el inventario, el check list sugiere que los procesos de aprobación o autorización en cualquier procedimiento se encuentren presentes y a medida que se han aplicado, existe un control que mejora y aumenta el grado de respuesta en las ventas de la empresa ya que el inventario es exacto, como efecto se mejoraría el control de los inventarios y la mejora en cuanto a la seguridad de los datos del sistema, además de que las variaciones o diferencias en cuanto a los repuestos que se encontraban perdidos o se entregaron cruzados disminuirá y mejorara las presentaciones de los estados financieros, debido a que se debían realizar ajustes de entrada y de salida de inventario.

En el momento que se realiza la facturación al cliente, es más seguro que el repuesto que consulten los agentes de ventas en el sistema se encuentre en el almacén, ya que los datos dentro del sistema serán reales y será más veraz que los mismos estén ubicados y disponibles para evitar que la venta se pierda, por ende, los ingresos a nivel de estado de resultado serán mayores, también se disminuirían los casos de cruces de repuestos al momento de ingresarlos al sistema, los encargados de almacén son las personas encargadas de la recepción e ingreso al sistema de los repuestos y, la función que les corresponde es actualizar los datos del inventario en el sistema y la disponibilidad de los repuestos, esto quiere decir que ya no habrá reclamos por parte de los clientes y devoluciones debido a que los repuestos no eran los indicados y se entregaron al cliente, tal vez con un precio mayor al que debía ser.

Son raras las veces que se realizan los procedimientos adecuados dentro del sistema, pero con la aplicación del manual de control interno sería caso contrario, la información que se presenta en el sistema sobre la disponibilidad de los repuestos que se encuentran en el almacén serían reales y menos factible que se pierdan las ventas por no disponer del inventario que el cliente cotiza.

Recepción: al momento de recibir o revisar los repuestos, se encontraron menos posibilidades de que los repuestos se reciban cruzados o en mal estado, ya que los encargados de almacén o de recepcionar los repuestos están siendo perspicaces con los números de parte de cada repuesto, esto quiere decir que la recepción sería más exacta y cuidadosa, es necesario que los procedimientos se sigan al pie de la letra para que en el inventario no se vean reflejados ítems que están cruzados, los repuestos que se encuentran en mal estado se han darían de baja para actualizar el inventario, los repuestos que se encuentran disponibles en sistema estarían en mejor estado y al momento de las facturas los reclamos por parte de los clientes serían menos frecuentes, los casos de pedidos especiales tendrían ubicaciones específicas para que al momento de facturarse, los encargados de almacén o despacho tengan una mayor respuesta de entrega a los agentes de ventas y así mejorar el servicio de venta y optimizar el tiempo del cliente.

La persona encargada del despacho de los repuestos, o de la entrega a los agentes de ventas libera las obligaciones de los encargados de almacén por ejemplo permite que los mismos se centren en el manejo y control de sus demás tareas y realiza un segundo filtro, para que los repuestos que se entreguen sean los adecuados según la requisita de salida o factura del inventario de almacén.

Habría una disminución de las devoluciones y las ventas que no se realizan por repuestos extraviados en caso de pedidos especiales, los procedimientos de recepción son más certeros y de igual forma el proceso de despacho, ya que, sólo se debe realizar una segunda revisión de los ítems que se descargaran del sistema sea cualquiera de estos los casos como garantía, traslados, facturas o consumos internos.

Despacho: en el área de almacén no se encontraba una persona encargada únicamente del despacho de los repuestos, al haber una persona encargada de realizar esta tarea se ha conseguiría un mayor control del inventario, debido a que se ha restringido el acceso a la bodega de personas que no pertenecen al área de repuestos, evitando acciones que provocan problemas, como piezas perdidas o ubicadas en lugares que no pertenecen.

El encargado de almacén no realizaba una segunda verificación de los repuestos que serán trasladados, sería una nueva práctica para evitar significativamente altercados como mandar repuestos que no corresponden al pedido solicitado o enviar el artículo a una sucursal que no corresponde, al cumplirse siempre la segunda verificación antes de realizar el traslado se están asegurando de lo que se está enviando y así se han evitado las pérdidas de tiempo invertidas en

trabajos para corregir los errores que son frecuentados, que al final atrasaban la continuidad de otras funciones que debían ser llevadas a cabo.

Los repuestos que tenían motivo de traslados no eran ubicados en una zona en especial creando confusión debido a que se mantenían juntos con los que no iban a ser trasladados o solo se apartaban en cualquier lugar, en muchas ocasiones eran tomados por diferentes personas y dejados en cualquier sitio, al contar con una zona en específico para apartar los repuestos que se van a trasladar se está evitando lo antes mencionado, dándole mayor márgenes de control al encargado del almacén y los colaboradores en lo que respecta a la función de traslado siendo esta actividad de gran frecuencia en el día a día de la empresa.

En los casos de garantía de los talleres no siempre eran descargados del sistema inmediatamente al momento de entregarse, creando problemas en lo que respecta a la coordinación del inventario físico y de sistema, que generaban un obstáculo para los trabajadores del área al momento de llevar un control adecuado del almacén, mejorando este procedimiento realizando los descargues en sistema al momento de la entrega, se ha conseguiría llevar un orden óptimo de las salidas de los ítems ya que las salidas en sistema van a la par de la salida en físico.

Facturación: el proceso de picking es uno de los procedimientos que son vitales en la facturación al momento de entregar repuestos a los agentes de venta, en las ocasiones que no se realizaba el picking, se provocaba que los propios agentes de venta hicieran la recolección de los repuestos que se iban a vender, haciéndolo sin ningún orden ni procedimiento, dejando problemas de gestión en la bodega, mientras que la manera correcta sería que los encargados de almacén se encarguen de realizar el procedimiento de picking, limitando la entrada de distintas personas a la bodega para tomar los repuestos que serán vendidos, quedando dicha acción a manos de los encargados del área, dándoles mayor control sobre sus responsabilidades correspondientes.

En lo que respecta a la entrega de repuestos según la requisita echa por el agente de ventas, los encargados de almacén no siempre hacían la entrega de esta forma, lo que evidencia el poco orden y manejo que se estaba llevando en lo que respecta a esta acción, estando carentes del cumplimiento de procedimientos a seguir para la entrega de un artículo que sería vendido debido a que en todas las ocasiones que no se cumplía con la norma adecuada el agente de ventas proseguía a solo tomar el repuesto que necesitaba para ser vendido, sí este proceso se cumpliera en cuanto a las entregas según la requisita, se facilitaría el trabajo de los encargados de almacén ya que ellos tienen el total control de las salidas de los artículos a vender y así evitan faltantes en la bodega y lo que haya en sistema cuadre con el inventario físico.

Los vendedores nunca entregaban al cliente los repuestos cotejando los números de partes con los que se reflejaban en la factura, ocasionando que en muchas ocasiones hubieran cruces provocando la no entrega del ítem en específico que solicitó el cliente, dándose a otro cliente intercambiado o peor aún en los casos que el pedido iba a ser trasladado se complicaba más el enmendar el error, al estarse implementando este procedimiento se haría un doble filtro ya que no solo los encargados de almacén tratan de que el artículo que será vendido sea el correcto, sino que también el vendedor da un segundo respaldo antes de concretar la venta reduciendo así las probabilidades de errores en las entregas a los clientes.

En las ventas donde hay de por medio un RU (Recibo de pago anticipado) no siempre se le realizaba un seguimiento, descuidando estos casos, debido a que la venta como tal no se habían concretado ya que no se le había entregado el artículo al cliente y había que garantizar la entrega en buen estado y en el tiempo estimado, al momento de realizarse correctamente se cumple con el seguimiento de estas ventas, y se obtendrían grandes beneficios en materia de control interno debido a que así se sabe con más certeza el tiempo exacto de la entrega del artículo vendido y por ende se le da salida formal al repuesto en sistema.

Los agentes de venta en muchas ocasiones facturaban el artículo antes de hacer entrega de él, corriéndose el riesgo de que el cliente decidiera ya no comprar el repuesto provocando acciones erróneas como dar salida a un artículo en el sistema que fue facturado y que supuestamente ya estaría vendido quedando de más en el inventario físico, se terminaría con esta mala práctica ayudando en mucho al área de repuestos a llevar sus funciones con más normalidad y orden, sin tantos problemas para dar soluciones a casos en los que se desconoce el por qué el inventario físico no cuadra con el sistema.

Manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A

**Elaborado por: Javier Antonio Cerros Vásquez
Luis Fernando Picado Talavera**

Índice

- I. Introducción.
- II. Objetivo y alcance del manual.
- III. Contenido del manual.
- IV. Organigrama del área de repuestos.
- V. Funciones de los puestos de trabajo.
- VI. Control Interno.
- VII. Normas de control interno.
- VIII. Políticas, procedimientos y flujogramas.
- IX. Simbologías.

I. Introducción.

En la empresa comercial Casa Pellas S.A, es trascendental la existencia de un manual de control de inventarios, que ayude a la correcta regularización y el manejo apropiado de los ítems existente en los almacenes de la misma, permitiendo así un ordenamiento adecuado de cada uno de los productos disponibles para la venta.

El presente manual de procedimientos de control interno proporcionará la información necesaria acerca de la metodología para llevar un control exacto del inventario físico. También se propondrán políticas que ballan dirigidas al área de repuestos para un mejor desempeño que aporte a las actividades dentro de la empresa.

Las políticas y procedimientos reflejados en el manual están orientadas al desarrollo y optimización de los procesos del área involucrada, es decir el área de repuestos. El presente manual deberá ser apropiado a las necesidades de la empresa siendo este una referencia que servirá como guía para nuevos colaboradores dentro de la empresa y así involucrarlos a una mejor practica de control interno.

El manual de control interno que se implantara dará un mejor orden facilitando las actividades que involucren al área de repuestos, sirviendo como herramienta de gran apoyo para los trabajadores que pertenezcan del área antes mencionada con todo esto mencionado queda claro de los benéficos que se logran con la implementación de este manual de control interno.

II. Objetivo y alcance del manual de procedimientos.

Objetivo del Manual

Este manual de procedimientos tiene como objetivo aclarar a cada uno de los involucrados las funciones y los procedimientos correspondientes que deberán realizar o seguir para realizar cualquiera de las actividades que desempeña el área de repuestos de Casa Pellas S.A además de que tendrá efectos en cuanto al inventario, ya que según las políticas que sean aplicadas en el mismo el inventario será más resguardado para el público en que se realiza la búsqueda, despacho o el procedimiento de facturación.

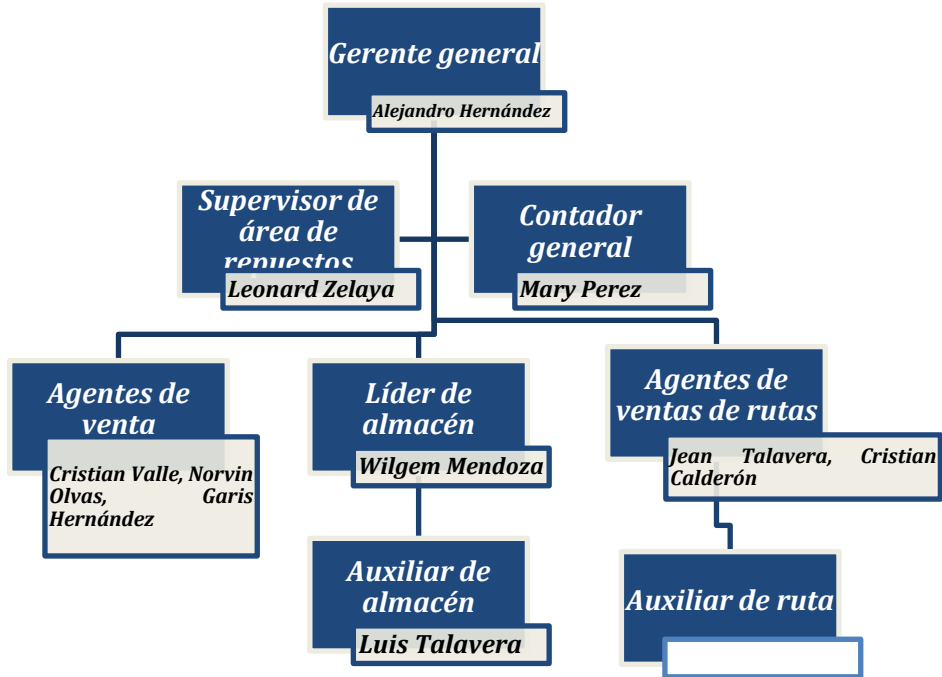
Alcance

El manual de procedimientos se observará y tendrá en práctica diaria, para medir el efecto que incidirá en cuanto a la disposición del inventario, se espera una mayor respuesta en el despacho debido a que el control interno se está apropiando a las necesidades del área de repuestos, también se tengan información de las funciones que deben desempeñar según su cargo y evitar fluctuar con la de otros colaboradores de la empresa o del área, todo esto con el fin de tener un mayor control de los inventarios en el almacén.

III. Contenido del Manual

- Normas de Control Interno de Inventarios para el área de almacén
- Políticas de Control Interno de Inventarios
- Procedimiento de solicitud y recepción de repuestos
- Procedimiento de despacho de repuestos
- Controles para la supervisión y monitoreo de la gestión de los Inventarios

IV. Organigrama del área de repuestos



V. Funciones de los puestos de trabajo

1. Generalidades del puesto de trabajo:

Nombre del cargo: Supervisor del área de repuestos

Departamento: Repuestos

Área: Repuestos

Jefe inmediato: Gerente general o propietarios

2. Descripción del puesto de trabajo:

Definición: El supervisor está a cargo de cumplir y hacer cumplir los objetivos que se han trazado en la organización y en el plan creado previamente, donde también tiene participación.

Descripción funcional:

- Solicitar cotizaciones a proveedores
- Dar seguimiento a cotizaciones
- Realizar pedidos de especial ajustándose a las demandas internas
- Revisar los máx. asignados a los repuestos con más movimientos
- Supervisar los procesos de recepción en el área de almacén
- Implementar procedimientos que minimicen los tiempos de repuesta de los procesos
- Controlar y dar seguimientos diarios a los pedidos que se solicitan o se encuentran en tránsito, así como también la aprobación de los mismos
- Generar reportes mensuales sobre las estadísticas de ventas, además de los repuestos que tienen más demanda para realizar pedidos y abastecer el almacén
- Revisar, controlar y custodiar el almacén
- Aprobar descuentos para cliente extraordinarios

- Autorizar las salidas de inventario, ya sean consumos o facturas realizadas por los agentes de ventas o colaboradores

1. Generalidades del puesto de trabajo:

Nombre del cargo: Líder de almacén

Departamento: Almacén

Área: Repuestos

Jefe inmediato: Gerente general, supervisor del área de repuestos, contador general y propietarios

2. Descripción del puesto de trabajo:

Definición: Es la persona encargada de supervisar todo lo que ocurre en un almacén, planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la compañía. Uno de sus objetivos primordiales es optimizar tanto el espacio del almacén como las tareas que allí se llevan a cabo.

Descripción funcional:

- Orientar y asignar responsabilidades a los auxiliares del almacén
- Evaluar el desempeño y comprobar que los auxiliares trabajen correctamente
- Implementar planes de prevención de riesgos según las tareas que se realicen
- Toma decisiones en los casos de situaciones imprevistas
- Darles seguimientos a los repuestos para disponer siempre de los repuestos cuando se necesiten
- Evitar el sobre stock de los repuestos o el exceso de almacenamiento
- Distribuir el espacio de modo lógico y eficiente
- Elaborar la política de abastecimiento, almacenaje y aprovisionamiento de producción

- Decidir y organizar cómo son los procesos de distribución y entrega de cada producto
- Supervisar el picking.
- Garantizar el flujo de repuestos y estudiar cómo mejorar y perfeccionar todos los procedimientos.
- Optimizar el transporte
- Prevenir incidencias y el deterioro del almacén aplicando medidas de seguridad y mantenimiento.

1. Generalidades del puesto de trabajo:

Nombre del cargo: Auxiliar de almacén

Departamento: Almacén

Área: Repuestos

Jefe inmediato: Gerente general, supervisor del área de repuestos, líder de almacén, contador general y propietarios

2. Descripción del puesto de trabajo:

Definición: Es la persona encargada de supervisar todo lo que ocurre en un almacén, planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la compañía. Uno de sus objetivos primordiales es optimizar tanto el espacio del almacén como las tareas que allí se llevan a cabo.

Descripción funcional:

- Revisar el orden dentro del almacén
- Entregar los traslados y montar repuestos a los camiones
- Apoyar en recibir material que entregan los camiones verificando las especificaciones del pedido
- Ingreso de inventario en sistema
- Entregar copias de documentos soportes para salidas de inventario del almacén a las áreas correspondientes
- Apoyar para revisar y realizar inventarios físicos
- Limpieza del almacén
- Orden y ubicación de los repuestos
- Archivar de remisiones de carga y remisiones de pedidos especiales o de relleno
- Apoyar en la revisión de la existencia manera física y mediante el sistema
- Apoyar para descargar los repuestos enviados de la Casa Matriz

- Apoyar con las solicitudes de los agentes de ventas de las rutas foráneas u urbanas
- Otras actividades que su jefe inmediato o el Gerente General le indiquen
- Realizar el picking de los repuestos solicitados por los agentes de ventas y trasladados a otras sucursales

1. Generalidades del puesto de trabajo:

Nombre del cargo: Despachador de almacén

Departamento: Almacén

Área: Repuestos

Jefe inmediato: Gerente general, supervisor del área de repuestos, líder de almacén, contador general y propietarios

2. Descripción del puesto de trabajo:

Definición: Realizar labores de despacho, mantenimiento, organización de la mercancía e inventario recibido en el Almacén, siguiendo las políticas y procedimientos de la organización. Descargar los furgones que transportan los repuestos, cuando le sea requerido, verificar y almacenar la mercancía recibida en el almacén, preparar y completar los pedidos para la entrega o recogido de mercancía, verificar toda la mercancía que será despachada, entre otros.

Descripción funcional:

- Apoyar al jefe de Almacén en la labor de despacho y recepción
- Controlar las cantidades y calidades de los productos.
- Embalaje de los traslados que se realizaran a otras sucursales
- Entregar repuestos a los agentes de venta según factura que se haya realizado (Esto se realizara con la remisión de factura)
- Revisar y confirmar los números de partes con los números que se solicitan de otras sucursales
- Ubicar los repuestos que se trasladaran a otras sucursales en la zona de traslados
- Realizar el picking de los repuestos solicitados por los agentes de ventas y traslados a otras sucursales
- Confirmar el picking realizado cotejando las requisas de salida o traslados

VI. Control interno

1. Es necesario que el acceso a la bodega general sea restringido para el personal no autorizado.
2. Se realizarán conteos físicos en el inventario de forma mensual y participarán los siguientes empleados:
 - ✓ Supervisor del área de repuestos.
 - ✓ Encargados del almacén.
 - ✓ Un colaborador del área de Contabilidad.
3. El inventario estará bajo la supervisión del supervisor del área de repuestos.
4. Los encargados de almacén velarán por el manejo, control y seguridad de los repuestos dentro del inventario.
5. Será prohibido compartir los usuarios que tienen privilegios para modificar los datos del inventario.
6. Solo el supervisor de repuestos podrá aprobar los descuentos especiales que se les dará a cliente extracurriculares.
7. Cualquier solicitud para mostrar algún repuesto al cliente deberá ser aprobado por el supervisor de repuesto, y será devuelto de forma inmediata sí es que no se realiza la venta.

VII. Normas de control interno.

Normas de Control Interno de Inventario para el área de repuestos.

1. Recibir los pedidos especiales con la remisión de carga del transportista.
2. Comprobar que exista similitud entre las remisiones de cada pedido y las remisiones de carga. En el caso que falte algún pedido ya sea de especial o de relleno según lo que viene en las remisiones de carga, se deberá reportar el caso al líder de almacén para que este pase el caso por correo a la central.
3. Ordenar y descargar los productos, verificar que no existan daños en los repuestos, si existieran averías, notificar al líder de almacén para que proceda con debido reclamo.
4. Ubicar los repuestos en sus respectivas casillas de forma correcta y adecuada.
5. Almacenar de manera segura con cuidado y meticulosamente los productos, además de garantizar la protección de estos ante usos no autorizados, daños y deterioros.
6. Dar entrada a los repuestos en el sistema en el momento en el que estos ya se encuentren en la sucursal.
7. Mantener el orden y la limpieza dentro de la bodega y evitar que se encuentren repuestos fuera de su lugar.
8. Restringir la entrada a la bodega, a excepción del líder y auxiliar de almacén, para evitar posibles pérdidas del inventario.

VIII. Políticas, procedimientos y flujogramas.

Políticas de Control Interno de Inventarios.

Recepción Mercancía en el sistema.

1. Toda mercancía debe ser registrada en el sistema.
2. La mercancía recibida debe ser enviada inmediatamente al almacén respectivo después de haberse hecho el ingreso al sistema.
3. Toda mercancía se debe contada físicamente antes de ser enviada al almacén respectivo.
4. Toda remisión de carga de pedidos especiales o de relleno deberán ser archivadas por orden de fecha.

Recepción Física de Mercancía

1. Toda mercancía debe ser recibida y chequeada a través de la hoja de remisión del pedido de relleno o especial.
2. La descarga de la mercancía se debe realizar según orden de llegada

Traslado de los repuestos del Almacén de la sucursal a otras sucursales.

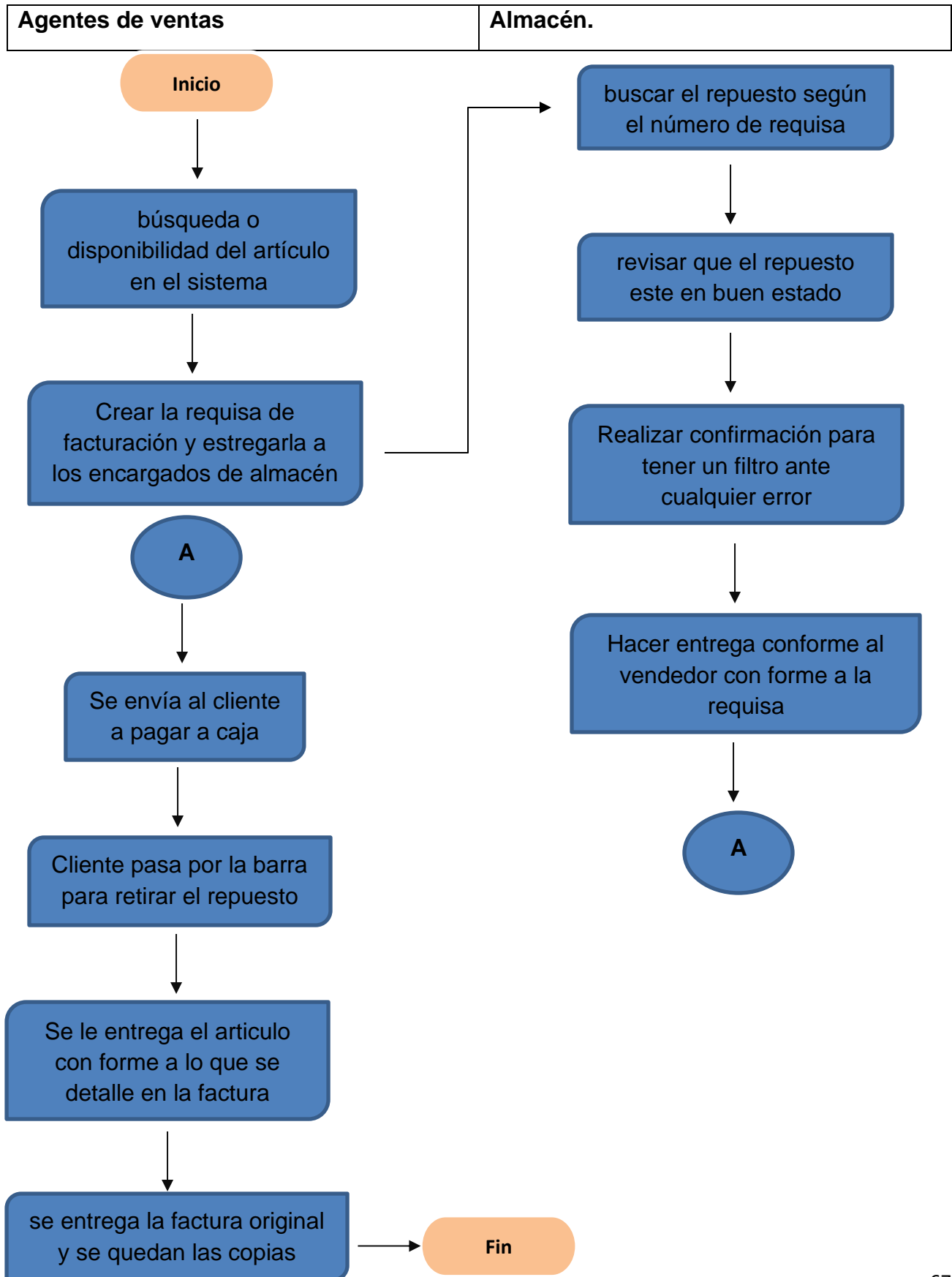
1. Al momento de realizar un traslado a otra sucursal verificar el número de parte que se solicita con el número de parte del repuesto que se encuentra en la sucursal.
2. Los en cargados de almacén deberán de asegurarse de que el repuesto que será traslado está en óptimas condiciones y que se embalado de forma correcta.
3. Ubicar los repuestos que serán trasladados en el área de traslado.


	Procedimiento	Fecha: 01-11-2021
	Procedimientos de facturación y recolección de repuestos.	

Descripción de actividades:

Paso	Responsable	Actividad
1	Agentes de Ventas	Búsqueda o disponibilidad del artículo en el sistema.
2		Crear la requisita de facturación y entregarla a los encargados de almacén.
3		Buscar el repuesto según el número de requisita.
4	Encargados de almacén.	Revisar que el repuesto este en buen estado.
5		Realizar confirmación para tener un filtro ante cualquier error.
6		Hacer entrega conforme al vendedor con forme a la requisita.
7	Agentes de ventas	Se envía al cliente a pagar a caja.
8		Cliente pasa por la barra para retirar el repuesto.
9		Se le entrega el articulo con forme a lo que se detalle en la factura.
10		Se entrega la factura original y se quedan las copias.

Flujograma de procedimientos de facturación y recolección de repuestos.

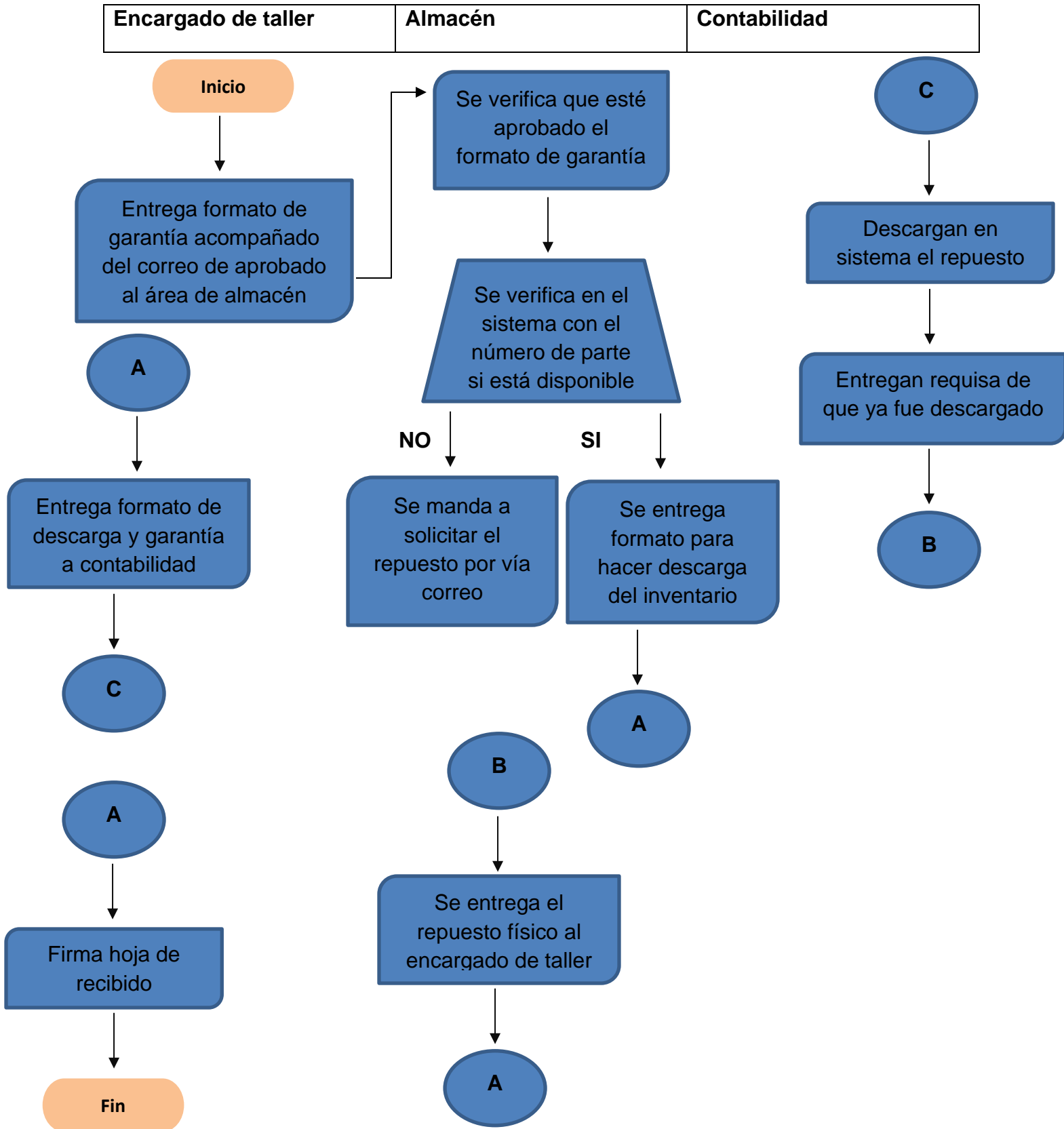



	Procedimiento	Fecha:01-11-2021
	Procedimientos de garantía de repuestos.	

Descripción de actividades:

Paso	Responsable	Actividad
1	Encargado de taller.	Entrega formato de garantía acompañado del correo de aprobado al área de almacén.
2	Almacén	Se verifica que esté aprobado el formato de garantía.
3		Se verifica en el sistema con el número de parte si está disponible la pieza.
4		Se entrega formato para hacer descarga del inventario.
5	Encargado de taller.	Entrega formato de descarga y garantía a contabilidad.
6	Contabilidad	Descargan en sistema el repuesto.
7		Entregan requisa de que ya fue descargado.
8	Almacén.	Se entrega el repuesto físico al encargado de taller.
9	Encargado de taller	Firma hoja de recibido.

Flujograma de procedimientos de garantía de repuestos.

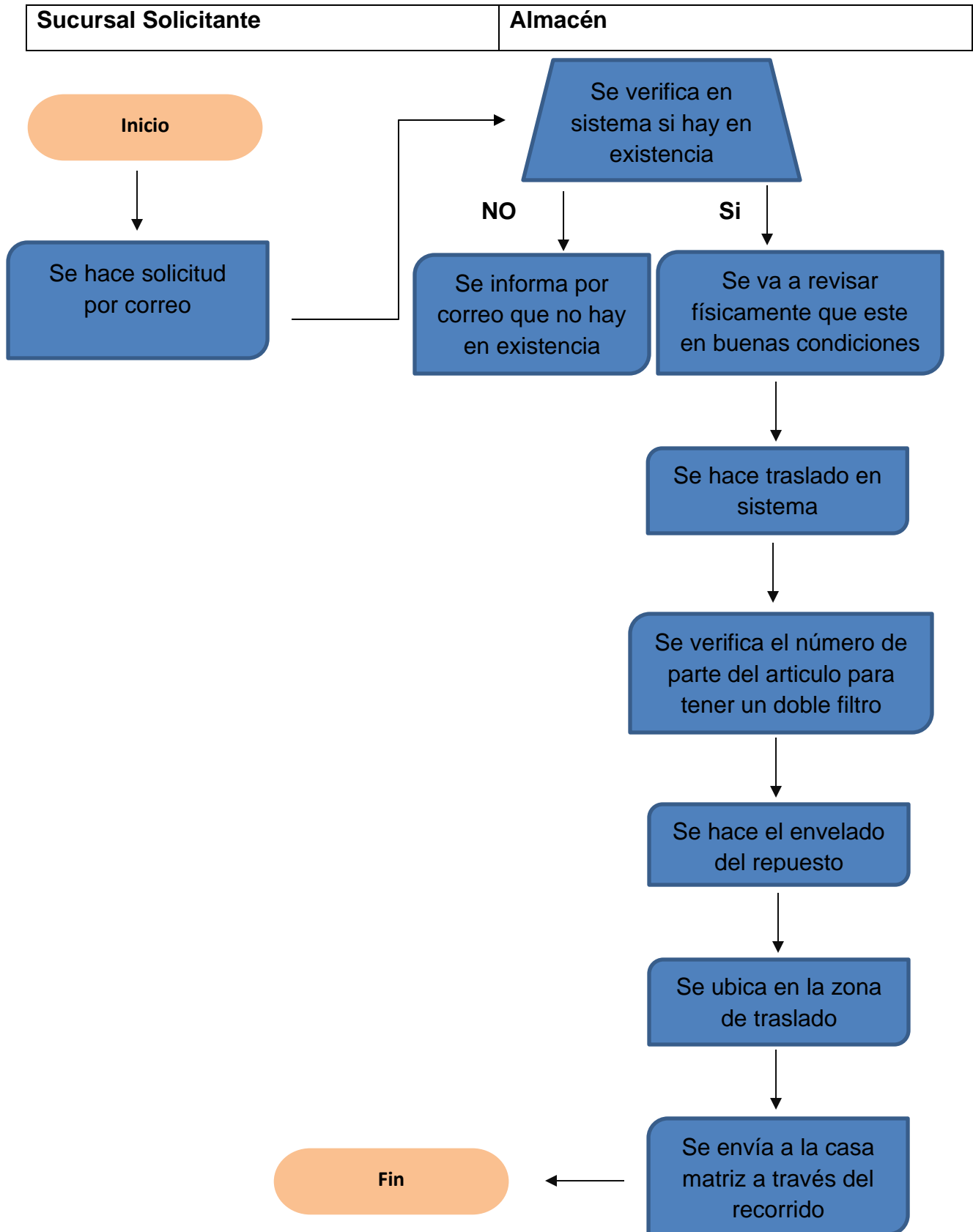


	Procedimiento	Fecha:01-11-2021
	Procedimientos de traslado de repuestos.	

Descripción de actividades:

Paso	Responsable	Actividad
1	Sucursal solicitante	Se hace solicitud por correo.
2	Almacén	Se verifica en sistema si hay en existencia.
3		Se va a revisar físicamente que este en buenas condiciones.
4		Se hace traslado en sistema.
5		Se verifica el número de parte del articulo para tener un doble filtro.
6		Se hace el envelado del repuesto.
7		Se ubica en la zona de traslado.
8		Se envía a la casa matriz a través del recorrido.

Flujograma de procedimientos de traslado de repuestos.

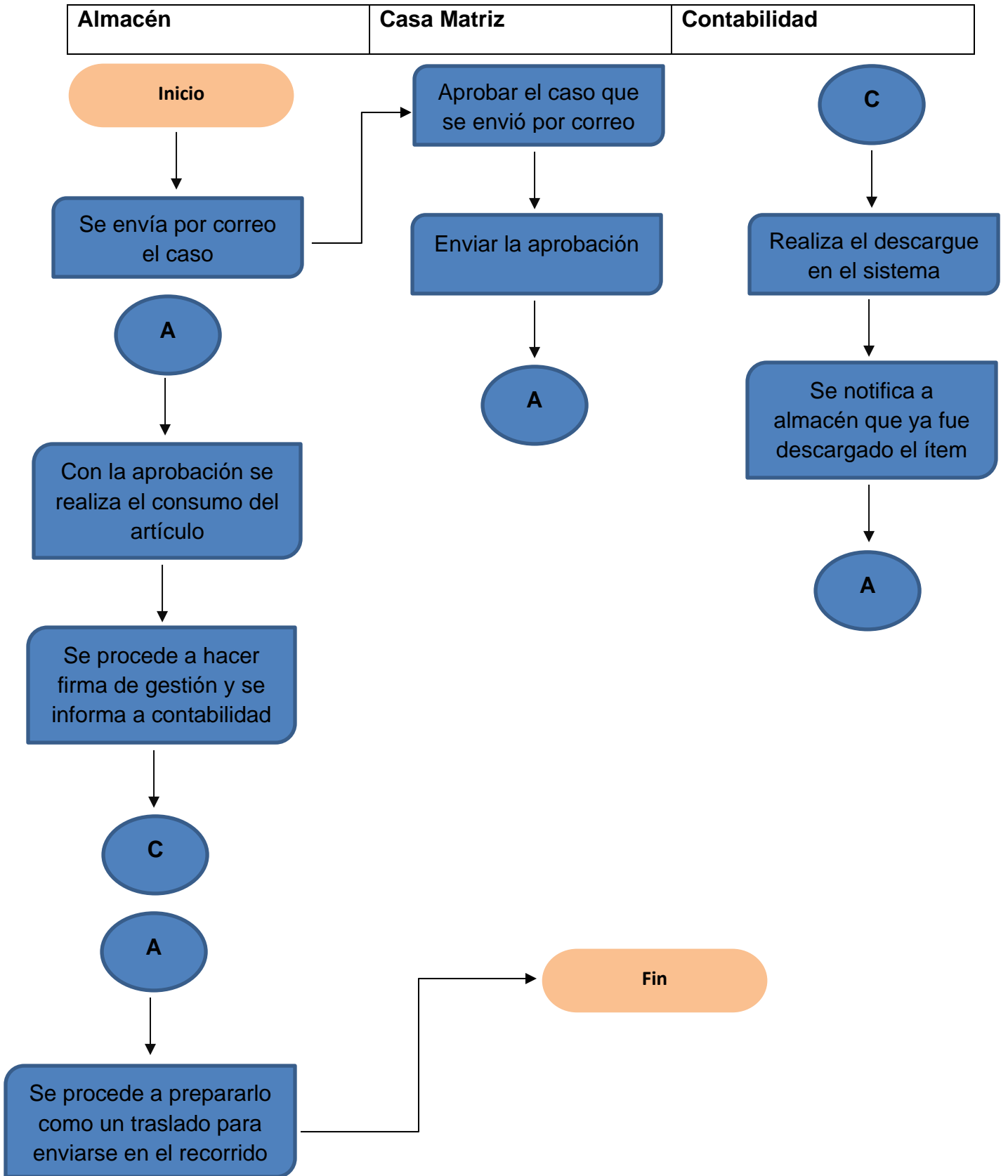



	Procedimiento	Fecha:01-11-2021
	Procedimientos de avería de repuestos.	

Descripción de actividades:

Paso	Responsable	Actividad
1	Almacén	Se envía por correo el caso.
2	Casa Matriz	Aprobar el caso que se envió por correo.
3		Enviar la aprobación.
4	Almacén	Con la aprobación se realiza el consumo del artículo.
5		Se procede a hacer firma de gestión y se informa a contabilidad.
6	Contabilidad	Realiza el descargue en el sistema.
7		Se notifica a almacén que ya fue descargado el ítem.
8	Almacén	Se procede a prepararlo como un traslado para enviarse en el recorrido.

Flujograma de procedimientos de avería de repuestos.

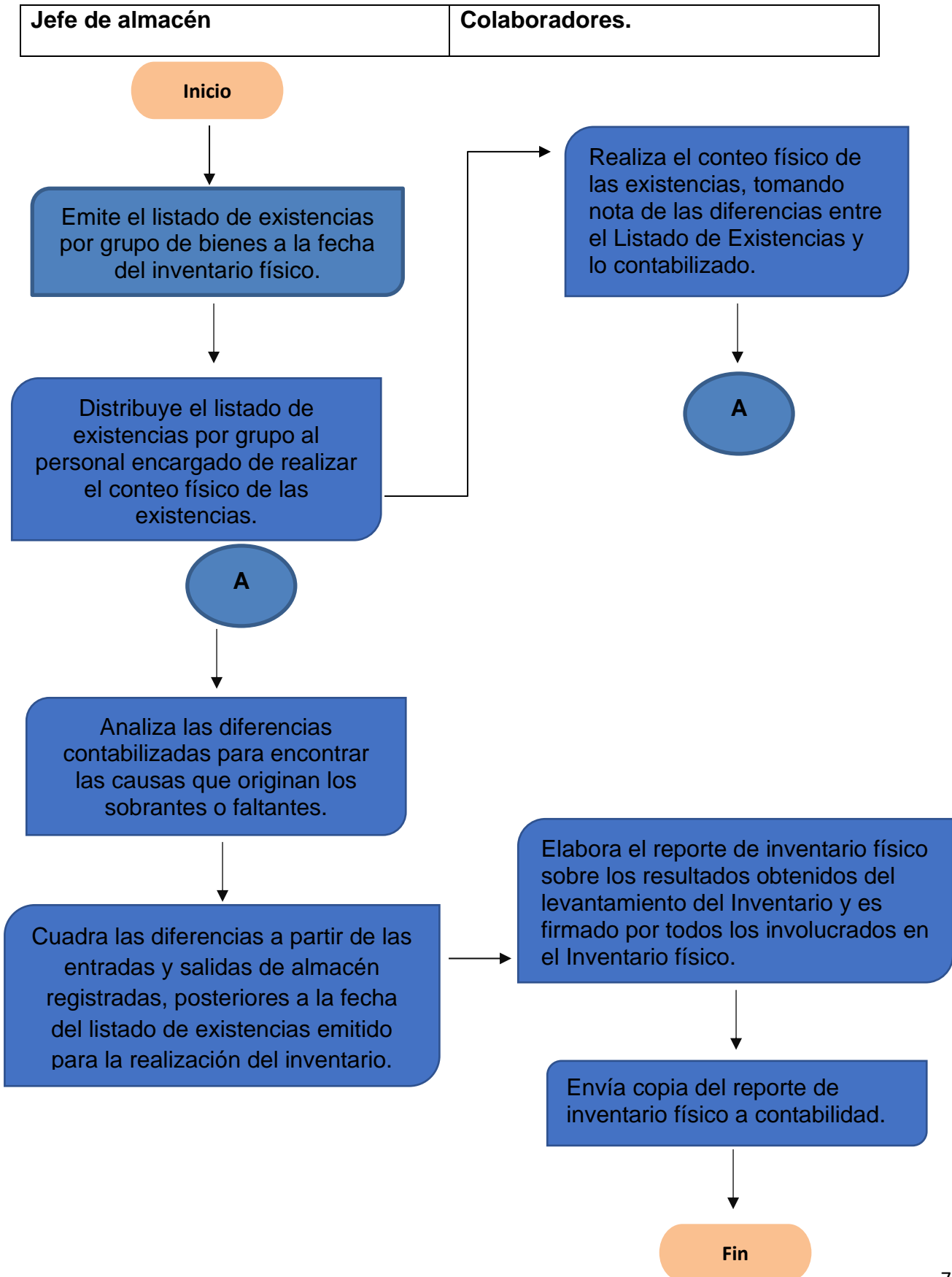



	Procedimiento	Fecha: 01-11-2021
	Procedimientos de levantamiento de inventario físico	

Descripción de actividades:

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de almacén.	Emite el listado de existencias por categoría de repuestos a la fecha del inventario físico.
2		Distribuye el listado de existencias por grupo al personal encargado de realizar el conteo físico de las existencias.
3	Colaboradores.	Realiza el conteo físico de las existencias, tomando nota de las diferencias entre el Listado de Existencias y lo contabilizado.
4	Jefe de almacén.	Analiza las diferencias contabilizadas para encontrar las causas que originan los sobrantes o faltantes.
5		Cuadra las diferencias a partir de las entradas y salidas de almacén registradas, posteriores a la fecha del listado de existencias emitido para la realización del inventario.
6		Elabora el reporte de inventario físico sobre los resultados obtenidos del levantamiento del Inventario y es firmado por todos los involucrados en el Inventario físico.
7		Envía copia del reporte de inventario físico a contabilidad.

Flujograma de procedimientos de revisión de repuestos.



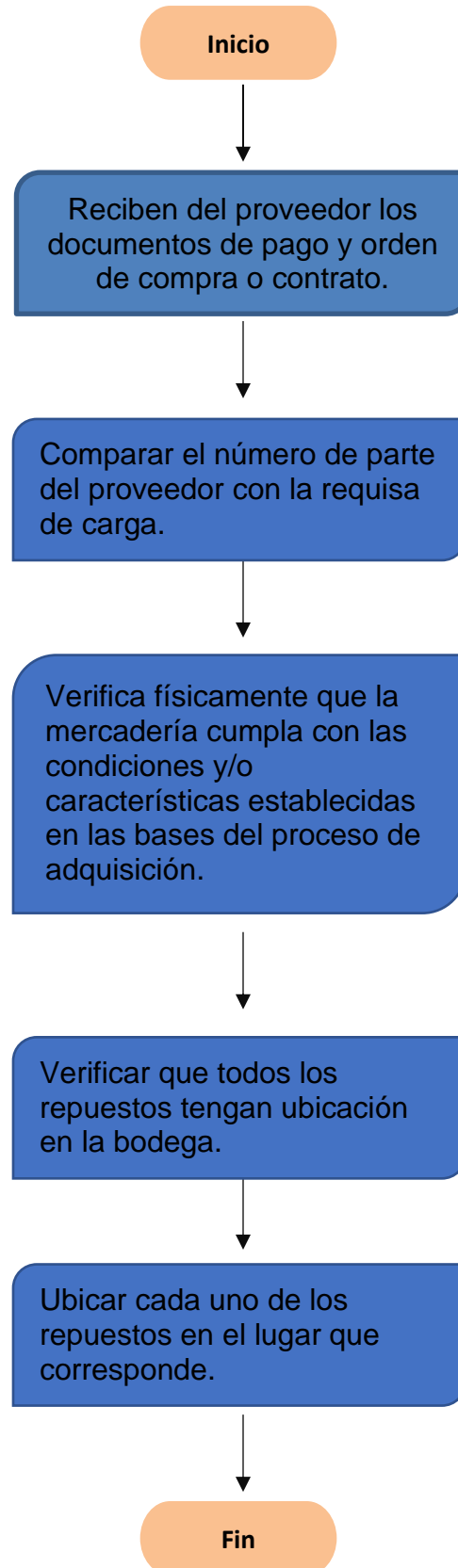
	Procedimiento	Fecha:01-11-2021
	Procedimientos de revisión de repuestos.	

Descripción de actividades:


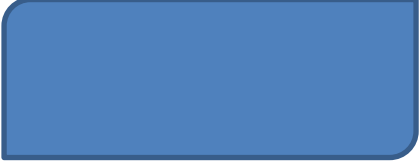
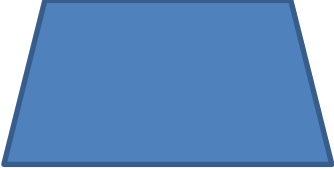
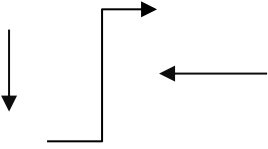
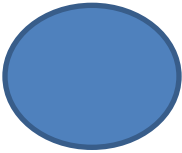
Paso	Responsable	Actividad
1	Encargados de almacén.	Reciben del proveedor los documentos de pago y orden de compra o contrato.
2		Comparar el número de parte del proveedor con la requisita de carga.
3		Verifica físicamente que la mercadería cumpla con las condiciones y/o características establecidas en las bases del proceso de adquisición.
4		Verificar que todos los repuestos tengan ubicación en la bodega.
5		Ubicar cada uno de los repuestos en el lugar que corresponde.

Flujograma de procedimientos de revisión de repuestos.

Encargados de almacén.



IX. Simbología.

Símbolo	Descripción
	Bloques de Inicio y Fin de los Procedimientos: Indican los límites de los procedimientos.
	Bloque de Acción Simple: Representa una Acción Sencilla que puede ser considerada como única.
	Representa la acción de verificar la existencia de un artículo que solo puede ser sí o no, según el resultado de esta acción se seguirá uno u otro curso en el proceso.
	Flecha o Flujo: Indica la secuencia en que se van ejecutando las acciones al pasar de un bloque a otro.
	Conector: Indica la convergencia de dos o más flujos.

		Antes			Después						
		Se cumplen:	Si	No	A veces	Se cumplen:	Si	No	A veces		
Check list procedimientos de control interno	Sistema	El sistema que da entrada de ítems al inventario lo utilizan únicamente los responsables de almacén			✓	Check list procedimientos de control interno	Sistema	El sistema que da entrada de ítems al inventario lo utilizan únicamente los responsables de almacén	✓		
		Los responsables de almacén comparten los usuarios que cuentan con privilegios para alterar los datos del inventario			✓			Los responsables de almacén comparten los usuarios que cuentan con privilegios para alterar los datos del inventario	✓		
		El supervisor del área de repuestos es el único encargado de aprobar en sistema descuentos especiales al momento de facturar		✓				El supervisor del área de repuestos es el único encargado de aprobar en sistema descuentos especiales al momento de facturar			✓
		Las cantidades y números de partes que se encuentran en sistema son los mismos que se encuentran ubicados			✓			Las cantidades y números de partes que se encuentran en sistema son los mismos que se encuentran ubicados	✓		
	Recepción	Se coteja el número de parte del repuesto del proveedor con el número de parte de la etiqueta de la Casa Matriz al momento de ser recepcionado	✓			Recepción	Se coteja el número de parte del repuesto del proveedor con el número de parte de la etiqueta de la Casa Matriz al momento de ser recepcionado	✓			
		Los repuestos que se reciben son ubicados en su lugar en el caso que sean pedidos especiales		✓			Los repuestos que se reciben son ubicados en su lugar en el caso que sean pedidos especiales	✓			
		Los repuestos que se reciben son revisados por los encargados de almacén			✓		Los repuestos que se reciben son revisados por los encargados de almacén			✓	
		La persona encargada de ubicar los repuestos es precisa al momento de ubicar los repuestos en sus casillas			✓		La persona encargada de ubicar los repuestos es precisa al momento de ubicar los repuestos en sus casillas			✓	

		Existe un filtro después de la recepción que sirva para disminuir los casos de repuesto cruzados o repuestos en mal estado		✓										
Despacho		Existe alguien que se encargue únicamente del despacho de repuestos		✓										
		Al momento de realizar traslados, el encargado de almacén realiza una segunda verificación de los repuestos que se han trasladado						✓						
		Los repuestos son ubicados en alguna zona en especial para su traslado o despacho		✓										
		Los casos de garantía de los talleres son descargados de sistema inmediatamente al momento de entregarse						✓						
Facturación		Los encargados de almacén realizan picking a los vendedores						✓						✓
		Entregan según la requisita de la factura que se ha realizado						✓						✓
		Los vendedores entregan al cliente cotejando los números de parte con los de la factura para que no haya algún caso de cruce		✓								✓		
		Se realizan seguimiento a las ventas donde haya un RU (Recibo de pago anticipado) de por medio						✓						
		Los agentes de venta siempre facturan antes de entregar los repuestos						✓						
		Existe un filtro después de la recepción que sirva para disminuir los casos de repuesto cruzados o repuestos en mal estado		✓										
Despacho		Existe alguien que se encargue únicamente del despacho de repuestos		✓										
		Al momento de realizar traslados, el encargado de almacén realiza una segunda verificación de los repuestos que se han trasladado						✓						
		Los repuestos son ubicados en alguna zona en especial para su traslado o despacho		✓										
		Los casos de garantía de los talleres son descargados de sistema inmediatamente al momento de entregarse						✓						
Facturación		Los encargados de almacén realizan picking a los vendedores												✓
		Entregan según la requisita de la factura que se ha realizado												✓
		Los vendedores entregan al cliente cotejando los números de parte con los de la factura para que no haya algún caso de cruce		✓								✓		
		Se realizan seguimiento a las ventas donde haya un RU (Recibo de pago anticipado) de por medio						✓						
		Los agentes de venta siempre facturan antes de entregar los repuestos						✓						

Mes de Noviembre del 2021

Respuestas	Sistema	%	Recepción	%	Despacho	%	Facturación	%	Ef.	
Si	0	0%	1	14%	0	0%	4	44%	15%	
No	1	25%	2	29%	2	50%	1	11%	29%	
A veces	3	75%	4	57%	2	50%	4	44%	57%	
	4	100%	7	100%	4	100%	9	100%	100%	

Mes de Diciembre del 2021

Respuestas	Sistema	%	Recepción	%	Despacho	%	Facturación	%	Ef.	Dif.
Si	3	75%	3	60%	4	100%	3	60%	74%	59%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	-29%
A veces	1	25%	2	40%	0	0%	2	40%	26%	-30%
	4	100%	5	100%	4	100%	5	100%	100%	

Se realizó un estudio con respuestas cortas para asimilar el efecto que tendría el diseñar e implementar el manual de procedimientos de control interno, dando como referencia los meses anteriores cuando no se aplicaban los procedimientos necesarios y poniéndolos en practica en el mes de diciembre, aumentando en un 59% de EF. (Eficiencia) midiendo la efectividad de cada uno de los procedimientos que se deberían realizar para mejorar el área de repuestos en el caso del inventario. En el cuadro se muestran porcentajes categorizados por los procedimientos de sistema, recepción, despacho y facturación, generalizando cada uno de los resultados por procedimientos y dando promedios en porcentajes de la eficiencia que se lograría mejorando los procedimientos dentro del área de repuestos.

SALIDA DE ALMACEN

FOLIO
No.001

1

2

CANTIDAD

UNIDADES

DESCRIPCION

FECHA:
REM.O FACT.

3

4

5

6

7

OBSERVACIONES:

8

9

10


RECIBIO

SUPERVISOR

CONTADOR

1. **Folio:** Anotar el número de documento.
2. **Fecha:** Anotar el día, mes y año en que se realiza.
3. **Cantidad:** Anotar el número de unidades.
4. **Unidades:** Anotar la unidad de medida ya se litros, piezas entre otros.
5. **Descripción:** Anotar con exactitud el nombre de las distintas unidades.
6. **REM.O FACT:** Anotar los numero de factura.
7. **Observaciones:** Anotar cualquier detalle que sea relevante a la operación.

8. **Recibió:** Firma la persona encargada de recibir lo que se detalla en el documento.
9. **Supervisor:** Firma la persona que da el aprobado de la gestión.
10. **Contador:** Firma indicando que ha dado de baja en el sistema al ítem en la bodega.

Cuenta N°	Importe	 COMPROBANTE DE CAJA CHICA	
3	4	Lugar y fecha	2
		Recibo de CASA PELLAS S.A. , la cantidad de C\$	5
		En concepto de:	7
		Cta. Bancaria para acreditar:	8
		AUTORIZADO POR:	RECIBIDO POR:
		9	10

1. **N°:** Anotar el número del recibo.
2. **Lugar y Fecha:** Anotar el nombre del lugar exacto y el día, mes y año que se realiza.
3. **Cuenta N°:** Anotar el numero de la cuenta exacta a la que va dirigido el importe.
4. **Importe:** Anotar la cantidad exacta del valor del importe.
5. **La Cantidad de:** Anotar el monto total en números del importe.
6. **Monto en letras:** Anotar el monto total en letras del importe.
7. **En concepto de:** Anotar la descripción de lo que se va a pagar.
8. **Cta. Bancaria para acreditar:** Anotar en número de cuenta a la que se va a acreditar la suma de dinero.
9. **Autorizado por:** Firma del encargado de dar autorización al trámite.
10. **Recibido por:** Firma del encargado de recibir lo que detalla el documento.

1. **Página:** Anotar el número de página del documento.
2. **Fecha:** Anotar el día, mes y año en que se realiza.
3. **Ubicación:** Anotar el lugar en el que se encuentra el artículo.
4. **No de parte:** Anotar del número personalizado de la parte.
5. **Descripción:** Anotar el nombre detallado de la parte.
6. **Cost/Uni:** Anotar el precio unitario de la parte.
7. **Costo Global:** Anotar el valor total de todas las partes que hay en existencia.
8. **Existencia Inf, Suc:** Anotar la cantidad que hay disponible en sistema.
9. **Consg:** Anotar la cantidad existente en otros distribuidores autorizados.
10. **Físico:** Anotar la cantidad existente que hay en la bodega de la sucursal.



CASA PELLAS S.A.

Taller Pellas Estelí.

Proforma: 1 Salida de bodega No: 2

Fecha: 3 Hora: 4 Vendedor: 5 COD/VEN: 6

Cliente: 7 Chasis: 8

Orden trabajo: 9 Técnico: 10 COD/TEC: 11

Ubicación	No. De parte	Descripción	Cantidad	Desc	Precio unitario
<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>
TOTAL REQUISA:				US\$	

Entrega Bodega 19 **Autorizado** 20 **Recibido** 18
21

1. **Proforma:** Anotar el número de proforma.
2. **Salida de bodega No:** Anotar en número consecutivo de la salida de bodega.
3. **Fecha:** Anotar el día, mes y año en que se realiza.
4. **Hora:** Anotar la hora exacta en la se realiza.
5. **Vendedor:** Anotar en nombre exacto de la persona que realiza la venta.
6. **COD/VEN:** Anotar el código del vendedor.
7. **Cliente:** Anotar el nombre completo de la persona que compra.
8. **Chasis:** Anotar el número de chasis del vehículo.
9. **Orden de trabajo:** Anotar el turno del cliente para recibir el artículo.
10. **Técnico:** Anotar el nombre completo del encargado de atender el vehículo.
11. **COD/TEC:** Anotar el código del técnico.
12. **Ubicación:** Anotar el lugar exacto dende está el artículo.
13. **No. de parte:** Anotar el número exacto de la parte.
14. **Descripción:** Anotar el nombre exacto de la parte.
15. **Cantidad:** Anotar el monto exacto de las unidades.
16. **Desc:** Anotar el monto del descuento en caso que haya.
17. **Precio unitario:** Anotar el valor correspondiente a cada artículo.
18. **Total requisita:** Anotar el valor total de todos los artículos juntos.
19. **Entrega bodega:** La firma del encargado de entregar en la bodega.
20. **Autorizado:** La firma del encargado de autorizar el trámite.
21. **Recibido:** La firma del encargado de recibir lo que detalla el documento.

Registro de actividades

Nombres de los investigadores: Javier Antonio Cerros Vásquez

Luis Fernando Picado Talavera

Centro de investigación: Casa Pellas S.A

Fecha	Actividad realizada	Investigador	Observación	Supervisado
15/11/2021	Se realizó una guía de observación para comprobar los procedimientos que se llevaban a cabo en el día.	Javier Cerros.	Según la guía de observación los procedimientos que se realizan son muy pocos y tienen debilidades en cuanto a soportes o formatos	Wilgem Córdoba Líder de almacén
16/11/2021	Se realizó guía de revisión documental para ampliar el conocimiento de los procedimientos que llevan de la mano algún soporte como por ejemplo las salidas de inventario.	Luis Picado.	Esto va de la mano con la observación de procedimientos, y se concluyó que para las salidas de inventario por garantías o averías se encuentran huecos que pueden conllevar a fraudes.	Leonard Zelaya Supervisor del área de repuestos
17/11/2021	Se colaboró con las actividades que se realizaban diarios.	Luis Picado.	Los encargados de almacén comparten todas las actividades y los demás agentes de ventas.	Wilgem Córdoba Líder de almacén
18/11/2021	Se realizaron entrevistas dentro del área de repuestos a cada uno de los colaboradores.	Javier Cerros.	Se comprobó que hay procedimientos que se encuentran ausentes y que demuestran una flaqueza para el inventario y control interno.	Leonard Zelaya Supervisor del área de repuestos
19/11/2021	Se realizó un levantamiento	Luis Picado. Javier Cerros.	El inventario se realiza mensual con	Mary Pérez

	de inventario y se involucraron los investigadores para conocer de esta práctica.		un objetivo de 1000 repuestos a inventariar.	Contadora General
--	---	--	--	-------------------

Realizado por

Autorizado por

Supervisado por

XI. Conclusiones

Al desarrollar un manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A, analizando los resultados se concluyó que para describir los procedimientos de control interno que existen actualmente en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A se aplicaron los instrumentos de guía de observación que permitieron identificar los procedimientos que se realizaban en el área en el cual se enfoca la investigación, también se propusieron guías de entrevistas para dar otro punto de vista y tener un amplio conocimiento y experiencia de los entrevistados y también se realizaron guías de revisión documental que permitieron la obtención de información dentro de la empresa, con todo esto antes mencionado nos permitió tener una idea clara de cuál era la situación del área de repuestos de la empresa, lo cual presentaban algunas deficiencias debido a que no poseían un manual de procedimientos de control interno para dicha área.

Mediante la observación que se hizo dentro de la empresa Casa Pellas S.A se identificó los procedimientos ausentes de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí, en el cual se podía apreciar las distintas formas en las que operaban para realizar una acción o tramite, que involucraba al departamento de repuestos dejando en evidencia lo ineficaz y desordenado que se tornaba llevar un control sobre cada movimiento realizado en el inventario, dando la clara señal que no se contaba con procedimientos adecuados que se ajustaran a las necesidades de la empresa. Esta situación representaba problemas reales que no permitían tener un mejor orden y control, complicando la labor de los encargados de almacén, evitando mantener controlado el departamento de repuestos, que desembocaba en continuos errores que daban como resultado pérdidas para el área y por ende para la empresa.

Con toda la información ya antes obtenida para elaborar e implementar el manual de procedimientos de control interno para el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A, se determinó el efecto de dicha implementación, siendo estos efectos muy positivos dando una gran ayuda a los involucrados en el área, sirviéndoles de herramienta para poder llevar un control adecuado, acabando con prácticas perjudiciales para el departamento dejando claro cada procedimiento, para no generar confusión que concluyan en errores, disminuyendo las labores dedicadas en resolver dichos errores dándoles un panorama más amplio y favorable a los encargados de almacén con respecto a sus actividades, permitiendo liberar de grandes cargas laborales a los trabajadores, se lograría aumentar en un 57% la eficiencia dentro del área de repuestos en cuanto a los procedimientos que se realizaran.

En conclusión, conforme al supuesto, el diseño de un manual de procedimientos de control interno en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí, si permitiría la recepción, despacho y

venta de los repuestos de una manera óptima y eficiente, porque sería una herramienta complementaria para los encargados de almacén, que podrán utilizar para poder llevar un orden y control sobre sus actividades y funciones en lo que inventario se refiere, además de que ellos no cuentan con un manual de procedimientos de control interno parecido al que diseñaremos ajustado a las necesidades del área en la que laboran.

XII. Recomendaciones

1. Es necesario que se permitan adaptar más procesos en el control interno de inventario, esto para que su funcionamiento sea más adecuado y que haya menos pérdidas en ventas como en inventario, debido a que las empresas prefieren mantenerse cerradas a propuestas de cambios, se sienten seguras al ritmo que llevan y debido a la magnitud de crecimiento que ha obtenido esta empresa.
2. Se podría mejorar la distribución de tareas y funciones, ya que los colaboradores estarían más pendientes de sus labores, además de habría un mejor desempeño y enfoque de los diferentes empleados.
3. El supervisor del área de repuestos debería velar por las necesidades de los colaboradores, para mejorar el ambiente laboral y agilizar el trabajo.
4. Promover orden y seguimiento de los procesos para que en el día a día se vuelva una práctica necesaria para que se trabaje de forma óptima.
5. Se deben fortalecer las ordenes de salidas del inventario para que sea controlado, y haya soportes para luego ser descargados de sistema, solicitar aprobado del supervisor y ser entregado por los encargados de almacén.

XIII. Anexos

Anexo N° 1. Entrevista aplicada al área de repuestos



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

Entrevista para investigación documental.

Encuesta dirigida a supervisor del área de repuestos de la empresa Casa Pellas S, A

Lic. Leonard Zelaya Hernández

Fecha: ___/___/___

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes de V año de la carrera Contaduría Pública y Finanzas de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM - Estelí. El objetivo de la encuesta es reconocer los procedimientos que se encuentran ausentes en el área de repuestos de la empresa Casa Pellas S, A.

Objetivo:

Identificar los procedimientos ausentes en el departamento de repuestos de Casa Pellas S.A Estelí.

Pregunta:

1. ¿Cuáles son los procedimientos que se realizan al momento de recepcionar inventario nuevo en el almacén?

2. ¿Cuáles son las maneras existentes para dar salida a los artículos que se encuentran en el inventario?

3. ¿Existe un manual de control interno?

4. ¿Cree que se cumplen las 7 técnicas de almacenamiento en el área de repuestos?

5. ¿Cuáles son los procedimientos que se deberían llevar a cabo al momento de realizar una factura?

6. ¿Cree que se cumplen esos procedimientos?

7. ¿Qué mejoraría en cuanto a los procesos o procedimientos de facturación?

Anexo N° 2. Planteamiento del problema

<i>Síntomas</i>	<i>Causas</i>	<i>Efecto</i>	<i>Pronóstico</i>
Artículos del inventario extraviados	Los agentes de ventas son tienen acceso a la bodega.	Las ventas no se realizarán en el momento.	Perdidas de clientes. Perdidas monetarias.
Se desconoce la existencia actual.	Carencia de un conteo cíclico en el inventario.	Inventario estático.	El inventario quedara estancado y no podrán realizar ventas.
Los agentes de ventas entregan artículos sin facturar.	Falta de procedimientos al momento de realizar ventas de crédito o RU.	Las ventas no se registran en el momento.	Se perderán definitivamente los artículos debido a que no están en manos de la empresa.
Los agentes de ventas pueden darles entrada a artículos en el inventario que todavía no se encuentran en la sucursal.	Agente de ventas es tienen acceso al sistema de inclusión de inventario.	Desorden en el inventario. Ítems no se encuentran en la sucursal.	El inventario no llevara el orden adecuado y los ítems no se encontrarán en la sucursal.

Anexo N° 3. Bosquejo

I. Empresa.

- A. Concepto de empresas.
- B. Historia de la empresa.
- C. Características de las empresas.
- D. Tipos de empresas comerciales.
 - 1. Según su tamaño.
 - 2. Según su actividad.
 - 3. Según la procedencia del capital.
 - 4. Según el lugar donde desempeñan su actividad.

II. Control interno.

- A. Definición de control interno.
- B. Tipos de controles internos.
- C. Clasificación de control interno.
 - 1. Controles internos contables.
 - 2. Controles internos administrativos.

III. Manual de Procedimientos de control interno.

- A. Concepto.
- B. Objetivos y políticas.
- C. Importancia.

IV. Normas de control interno.

- A. Normas de control interno.

V. Componentes del control interno.

- A. Ambiente de control
- B. Evaluación de riesgo.
- C. Actividades de control.
- D. Información y comunicación.
- E. Monitoreo y supervisión.

VI. Inventario.

A. Concepto.

B. Clasificación de inventario.

1. Inventario Virtual.

2. Inventario Físico.

C. Tipos de inventario.

1. Según el momento en el que se realice.

2. Según la periodicidad con la que se hace.

3. Según su forma.

4. Según su función.

5. Según el punto de vista logístico

Anexo N° 4. Faltantes noviembre repuestos VELOSA en Casa Pellas S.A

REPORTE DE FALTANTES DE INVENTARIO DE BODEGA PPAL REPUESTOS PRACTICADO EN EL MES DE OCTUBRE 2021					
UBICACIÓN	N° DE PARTE	DESCRIPCION	DETALLE	CANTIDAD	Costo %
J01J0601	10A51087H51060HF5	CUBIERTA FRO HF05	FALTANTE	1	6.4%
J04F0203	10A32900QK01000	UNIDAD CDI	FALTANTE	1	16.0%
J04F1006	10D2801900530001	BOCINA	FALTANTE	2	4.0%
J04I0204	10D2715101220001	MANECILLA EMBRA	FALTANTE	1	2.1%
J04I0706	10D1106200660001	EMPAQUE CUBIERT	FALTANTE	2	0.6%
J03L0501	10A57621H05500H	MANECILLA EMBRA	FALTANTE	1	0.9%
J03K0205	10D3201900400001	EMPUÑADURA DER	FALTANTE	3	2.6%
J03K0303	10D3201800370001	EMPUÑADURA IZQ	FALTANTE	5	3.9%
J03K0606	22A0303BC0071N	FILTRO DEL ACEIT	FALTANTE	1	3.0%
J03H0203	10A64651H2C000H	AMORTIGUAD RUED	FALTANTE	1	0.7%
J03H0205	10A6465145F00000	AMORTIGUAD RUED	FALTANTE	1	1.0%
J03H0304	07A1012160TA	FILTRO DEL ACEIT	FALTANTE	1	6.3%
J05M0301	10D1101000170001	EMPAQUE CUBIERTA	FALTANTE	5	1.7%
J05M0304	10D2816105170001	CABLE VELOCIME	FALTANTE	1	0.9%
J05M0602	10D3425000060002	CUBIER DEV IZQ	FALTANTE	1	0.5%
J05N0108	10A5115345F40000	RETEN DE ACEITE	FALTANTE	1	0.7%
J05N0406	14A65541U210000	SOPORTE CUBIERTA	FALTANTE	1	1.0%
J05N0506	14A129184030001	VALVULA ADMISION	FALTANTE	1	1.0%
J05N0701	10A09381Q160801	SEGURO PISTON	FALTANTE	1	0.0%
J05N0801	14A219304030000	CORONA DELANTER	FALTANTE	1	2.4%
J05N1009	10D1201500190002	JUNTA CULATA	FALTANTE	2	0.8%
J05C0502	10D2717202020001	MANECILLA FRENO	FALTANTE	1	1.1%
J05E0105	14A17343J01F00B	CORONA DELANTER	FALTANTE	6	8.6%
J05E0205	10A57300H52111H	MANECILLA FRENO	FALTANTE	1	2.0%
J05E0908	22A0401BA2080N	BUJE BRAZO	FALTANTE	2	5.0%
J05E0909	10D1200500030001	JUNTA CILINDRO	FALTANTE	13	0.4%
J150402	10A48011H51090HF3	CUBIERTA LATERAL	FALTANTE	1	10.6%
J06G0110	10A12140H12000H	JGO DE ANILLOS STD	FALTANTE	1	1.5%
J06G0209	10D3103900440001	PISTA DE BOLAS	FALTANTE	1	0.3%
J06G0411	10A64651H51000H	AMORTIGUAD RUED	FALTANTE	3	1.1%
J06G0610	10D1916000680001	CORONA DELANTER	FALTANTE	1	0.6%
J06G0907	10C37310001023	INTER ENCENDI	FALTANTE	1	1.5%
J06G1011	14A120123070000	SELLO DE ACEITE	FALTANTE	4	1.0%
J06F0106	10A6126105350000	BUJE BRAZO TIJE	FALTANTE	2	0.8%
J06F0209	10D2924000230001	PASTILLA FRENO	FALTANTE	1	4.1%
J06F0610	10A12111H12001H0H	PISTON STD	FALTANTE	1	1.8%
J06F0701	10A0611106004000	ESFERAS SUPERIOR	FALTANTE	3	0.0%
J06F0807	10A12843H33000H	BRAZO BALANCIN	FALTANTE	2	1.8%
J06F0910	10D3104000420001	PISTA DE BOLAS	FALTANTE	1	0.3%
J06F1002	10D3103800360001	PISTA DE BOLAS	FALTANTE	3	1.0%
TOTAL				82	

El porcentaje de costo (Costo %) se basa en la división del total de faltantes en córdobas al precio de costo de cada repuesto entre el precio-costo de cada repuesto.

Anexo N° 5. Bibliografía

- Actualicese. (02 de junio de 2021). *Actualicese*. Obtenido de Actualicese: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- auditool. (22 de octubre de 2014). *auditool.org*. Obtenido de auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3027-principio-6-especifica-objetivos-relevantes>
- Auditool. (26 de marzo de 2015). *Auditool*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3270-supervision-del-sistema-de-control-interno-monitoreo-principio-16-de-coso-iii>
- Calle, J. P. (06 de octubre de 2020). *pirani*. Obtenido de pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Caurin, J. (28 de marzo de 2017). *emprendepyme*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-inventarios.html>
- Contapaqi. (09 de junio de 2021). *Contapaqi*. Obtenido de Contapaqi: <https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/conoce-los-tipos-de-control-interno-y-cual-se-adapta-mejor-a-tu-negocio>
- García Hernández, A. (16 de febrero de 2011). *sites.google*. Obtenido de sites.google.com: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulos-1-sampieri>
- Gestiopolis. (19 de mayo de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de GestioPolis.com: <https://www.gestiopolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilizacion-y-valuacion/>
- Gómez, G. (01 de diciembre de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- González. (13 de abril de 2015). *cgonzalez*. Obtenido de cgonzalez.cl: <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>
- Hernández Hernández, Y. N., & Lara Guerrero, E. J. (2016). *Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en Jinotepe*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3453/1/4311.pdf>
- Ledezma, S. (31 de enero de 2021). *Servicio valua*. Obtenido de Servicio valua.
- Maldonado, J. Á. (24 de marzo de 2017). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/comercio-electronico-ideas-fundamentales/>
- Martínez Argudo, J. (27 de noviembre de 2018). *Econosublime*. Obtenido de Econosublime: <http://www.econosublime.com/2018/11/evolucion-empresa.html>
- Medina Sánchez, J. L. (2016). *PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1746/1/76249.pdf>

- Mejía Vargas, T. (27 de agosto de 2020). *lifeder*. Obtenido de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mendez Álvarez, C. E. (06 de diciembre de 2017). *redalyc.org*. Obtenido de redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187260206007/html/>
- Mercalux. (15 de junio de 2020). *mecalux*. Obtenido de mecalux.com:
<https://www.mecalux.com.mx/blog/inventario-fisico>
- Orellana Nirian, P. (03 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Pérez Ubeda, F. G. (2012). *Evaluación del Control Interno en el área de Inventario de materia prima y*. Estelí. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2214/1/1807.pdf>
- Sanchez, J. (02 de diciembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sara. (10 de diciembre de 2018). *essays.club*. Obtenido de essays.club: <https://es.essays.club/Ciencias-humanas/Negocios/La-contabilidad-capta-las-operaciones-los-procesos-y-179476.html>
- Silva, K. (15 de septiembre de 2018). *Cuidatudinero*. Obtenido de Cuidatudinero:
<https://www.cuidatudinero.com/13714602/cuales-son-las-caracteristicas-mas-importantes-de-una-empresa>
- Vivanco Vergara, M. E. (septiembre de 2017). *scielo*. Obtenido de scielo:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es)