

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN FAREM-CHONTALES



**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA
EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

Tema delimitado

Incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventarios de la empresa Casa Cross-Sucursal Juigalpa, Chontales durante el II semestre del año 2018.

Carrera

Lic. Contaduría Pública Y Finanzas

Autores:

Br. Zacharis María Prado Galeano.

Br. Vilma del Carmen Ríos Borge.

Tutor

MSc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.

ABRIL, 2019.

¡A la Libertad por la Universidad!



Tema General

Sistema Administrativo y Contable, Control Interno y presupuesto de las MIPYMES e instituciones de Juigalpa, departamento de Chontales en el II semestre del 2018.

Tema Delimitado

Incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventarios de la empresa Casa Cross-Sucursal Juigalpa, Chontales durante el II semestre del año 2018.



Dedicatoria

Primeramente a Dios por habernos permitido lograr nuestras metas hasta el día de hoy, por darnos salud y sabiduría para lograr nuestros objetivos.

A nuestra madre por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser unas personas de bien, pero sobre todo por su amor. A nuestros compañeros de vida por apoyarnos e instarnos a llegar a la culminación de nuestra carrera.

A nuestros maestros por su gran apoyo durante el transcurso de nuestros estudios profesionales, por habernos transmitido sus conocimientos con paciencia y dedicación e instándonos siempre el valor del aprendizaje que es de gran importancia en nuestra vida laboral.

A mi hija por ser la persona que me da la motivación e inspiración necesaria para continuar luchando en mis estudios para proveerle un mejor porvenir en el futuro.



Br. _____

Zacharis M Prado Galeano



Br. _____

Vilma del Carmen Ríos Borge



Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas ya que él otorgó las herramientas, conocimientos y personas necesarias para alcanzar nuestras metas.

Le agradezco a nuestras madre, hermanos y seres queridos porque en nuestra vida nos motivaron a luchar y cumplir con nuestros objetivos para ser profesionales de éxito.

A todos los docentes de la UNAN FAREM Chontales que compartieron sus conocimientos, haciendo posible que nuestra formación profesional llegara a ser una realidad.

A nuestros amigos y compañeros, quienes trabajamos en conjunto poniendo lo mejor de su energía y empeño por el bien de nuestra formación profesional y quienes compartieron su tiempo, nos brindaron confianza y con los cuales vivimos los mejores momentos durante esta etapa como estudiante de esta universidad.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN FAREM Chontales
Carta de aprobación del tutor

El presente trabajo de investigación, elaborado por los bachilleres: **Zacharis María Prado Galeano- Vilma del Carmen Ríos Borge** para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN, FAREM, Chontales en el año 2019, sobre el tema denominado:

Sistema Administrativo y Contable, Control Interno y presupuesto de las MIPYMES e instituciones de Juigalpa, departamento de Chontales en el II semestre del 2018.

Tema Delimitado: "Incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventarios de la empresa Casa Cross -Sucursal Juigalpa Chontales, en el II semestre del año 2018."

Este trabajo ha sido elaborado con mucho empeño, y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico, como trabajo de campo, y su posterior procesamiento y análisis de la información. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

Los resultados conclusiones y recomendaciones de la Investigación en **el sector comercio** de la ciudad de Juigalpa, se encuentran en el presente documento.

Las suscrita tutora, considera que el estudio presenta la calidad científica será defendido ante el Comité Académico Evaluador y que el mismo juzgue y haga las calificaciones y observaciones pertinentes de ser necesario.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los 25 días del mes de Abril del año dos mil diecinueve.

Atentamente.

Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.

Tutora



Resumen Ejecutivo

Para las empresas en general los sistemas administrativos y el control interno se ha convertido en una de las herramientas fundamentales.

❖ Planteamiento del problema.

La sucursal Casa Cross es una microempresa dedicada a la comercialización de repuestos automotrices.

Justificación.

Por medio de este trabajo se beneficiará la empresa Casa Cross ya que se caracterizará el sistema administrativo, y evaluará el sistema de control interno que se implementa en la empresa y en el inventario.

❖ Objetivo General.

Determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross, Sucursal Juigalpa-chontales.

Objetivos específicos

Caracterizar el sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

Describir el sistema de control interno que se implementa en la empresa.

Evaluar el control interno que se aplica en el área de inventario.

Proponer alternativas que contribuyan a la buena práctica del sistema del control interno de inventarios

❖ Marco Teórico.

Administración es un proceso o forma de trabajo que comprende la guía o dirección de un grupo de personas.

Control Interno

Es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la Administración y demás personal de una Entidad.

Inventarios

El inventario está constituido por los bienes de una empresa destinados a la venta.



❖ **Diseño metodológico**

Este estudio de caso es de tipo transversal, descriptivo, cualitativo, concluyente, y el instrumento utilizado fue la entrevista.

❖ **Análisis de los resultados**

La sucursal Casa Cross es una empresa que tiene como misión y visión. En la empresa hay incertidumbre ya que no se sabe en qué medida contribuye con el control interno con el logro de metas y objetivos.

Conclusiones

Realizar capacitaciones a todo el personal para dar a conocer aspectos administrativos y organizacionales como la misión, visión, valores, políticas, normativas, reglamentos internos y manual de procedimientos.

Recomendaciones.

Desempeñarse acoplados a las metas y objetivos de la empresa ya que son la clave para el desarrollo y éxito



INDICE

I.	INTRODUCCION.....	1
II.	JUSTIFICACION	2
III.	OBJETIVOS	3
3.1	Objetivo General	3
3.2	Objetivos Específicos.....	3
IV.	DESARROLLO DEL SUBTEMA	4
4.1	Antecedentes	4
4.2	Problema	6
4.3	Marco Teórico	8
4.3.1	Aspectos generales del municipio de Juigalpa	8
4.3.1.1	Aspectos históricos.....	8
4.3.1.2	Aspectos geográficos.....	9
4.3.1.3	Aspectos económicos.....	9
4.3.1.3.1	Ganadería y agricultura.....	10
4.3.2	Generalidades de las MIPYMES.....	11
4.3.2.1	Definición de MIPYMES	11
4.3.3	Sistema administrativo.....	15
4.3.3.1	Definición de sistema	15
4.3.3.1.1	Tipos de sistemas	15
4.3.3.2	Administración	15
4.3.3.2.1	Proceso administrativo.....	16
4.3.3.2.1.1	Planeación	16
4.3.3.2.1.1.1	Elementos de la planeación	16
4.3.3.2.1.2	Organización.....	18
4.3.3.2.1.2.1	Fases de la organización.....	18
4.3.3.2.1.2.2	Tipos de organización.....	19
4.3.3.2.1.3	Dirección.....	19
4.3.3.2.1.3.1	Etapas de la dirección.....	20
4.3.3.2.1.4	Control.....	20
4.3.3.2.1.4.1	Elementos del control	21
4.3.3.2.1.4.2	Tipos de control	21



4.3.3.2.2	Desempeño gerencial y organizacional.....	21
4.3.4	Control interno	22
4.3.4.1	Categorías del control interno	22
4.3.4.2	Objetivos del sistema de control interno.....	23
4.3.4.3	Clasificación del control interno.....	23
4.3.4.3.1	Controles contables.....	23
4.3.4.3.2	Controles administrativos	24
4.3.4.4	Características del control interno	24
4.3.4.5	Principios de control interno	25
4.3.4.6	Componentes del control interno	26
4.3.4.6.1	Ambiente de control	26
4.3.4.6.2	Evaluación de riesgos	27
4.3.4.6.3	Actividades de control.....	27
4.3.4.6.4	Información y comunicación.....	28
4.3.4.6.5	Supervisión.....	29
4.3.5	Inventarios	29
4.3.5.1	Tipos de inventarios	29
4.3.5.1.1	Inventario de mercancías	29
4.3.5.1.2	Inventario de materias primas.....	30
4.3.5.1.3	Inventario de producción en proceso	30
4.3.5.1.4	Inventario de productos terminados	30
4.3.5.2	Sistemas de registro	30
4.3.5.2.1	El sistema analítico o pormenorizado	30
	Ventajas	31
	Desventajas	31
4.3.5.2.2	Sistema de inventario perpetuo	32
	Ventajas	32
4.3.5.3	Métodos de valuación	32
4.3.5.3.1	Costo unitario específico	32
4.3.5.3.2	Costo promedio	33
4.3.5.3.3	Método PEPS	33
4.3.5.3.4	Método UEPS.....	33



4.3.5.4	Control interno de inventarios.....	34
4.3.5.5	Gestión de inventarios	35
4.3.5.6	Principales problemas en el control de inventarios.....	35
4.4	Marco Conceptual	37
4.5	Preguntas Directrices/Hipótesis.....	38
4.6	Operacionalización de Variables	39
4.7	Diseño Metodológico	42
4.7.1	Tipos de estudio	42
4.7.1.1	Según el alcance temporal:	42
4.7.1.2	Según su profundidad u objetivo.....	42
4.7.1.3	Según el carácter de la medida.	42
4.7.1.4	Según el marco de referencia en que tiene lugar.....	43
4.7.1.5	Según el alcance del conocimiento.....	43
4.7.2	Población y Muestra	43
4.7.3	Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	43
4.7.4	Validación del Instrumento.	44
4.7.5	Procesamiento de la información	48
4.8	Análisis e interpretación de resultados	49
V.	Conclusiones y recomendaciones.....	56
5.1	Conclusiones	56
5.2	Recomendaciones.....	58
VI.	Propuesta	60
VII.	Bibliografía – Web grafía.....	63
7.1	Bibliografía	63
7.2	Web grafía.....	66
VIII.	Anexos	67
8.1	Cronograma.....	68
8.2	Presupuesto.....	69
8.3	Instrumento Aplicado	70
8.4	Instrumento validado	73
8.5	Fotografías	82
	82



I. INTRODUCCION

El presente estudio de caso se realizó para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Autónoma de Nicaragua, UNAN FAREM-CHONTALES. Fue desarrollado en sucursal Casa Cross ubicada en Juigalpa-chontales dedicada a la venta de repuestos automotriz.

Este estudio de caso se refiere al tema Incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventarios de la empresa Casa Cross en el Municipio de Juigalpa- Chontales durante el II semestre del año 2018. Mediante la presente investigación se pretende expresar la incidencia de un satisfactorio sistema administrativo y de control interno para la seguridad y el orden en la gestión administrativa y financiera de la empresa, fundamental para la toma de decisiones de la administración, y evaluar las operaciones para impulsar el crecimiento continuo de la empresa.

Para las empresas en general los sistemas administrativos y el control interno se ha convertido en una de las herramientas fundamentales en los últimos años debido a que el recurso humano es la parte esencial en las empresas. En la actualidad se aprecia el crecimiento de organizaciones modernas, el cual ha creado retos que, a su vez, dan lugar al desarrollo de sistemas, mismos que hacen frente a la complejidad y multiplicación de las operaciones en forma bastante efectiva son actividades u operaciones ligadas entre sí, planean, elaboran, supervisan y ejecutan las responsabilidades, pero existe la posibilidad de que no se cumplan este sinnúmero de actividades de forma adecuada y se lleguen a realizar actividades incorrectas que afectan la eficiencia en las operaciones empresariales.



II. JUSTIFICACION

El presente estudio de caso se realiza con el objetivo de determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross- Sucursal Juigalpa chontales, durante el II semestre del año 2018.

Para que una empresa logre los objetivos planeados es fundamental que cuente con un sistema administrativo que promueva la eficiencia y eficacia operativa, que la gerencia delegue funciones a cada colaborador y que se involucre en los resultados de las operaciones asegurando confiabilidad en el factor humano. Debido a que el inventario es el activo de mayor valor que genera y representa la mayoría de las utilidades dentro de la empresa además está sujeto a manipulación lo que trae como consecuencia el deterioro, daño e incluso hasta sustracción de los productos, es de vital importancia que exista un adecuado sistema de control interno que garantice el buen uso y cuidado de los mismos y de esta manera permitir a la administración tomar decisiones eficientes.

Por medio de este trabajo se beneficiará la empresa Casa Cross ya que se caracterizara el sistema administrativo, y evaluara el sistema de control interno que se implementa en la empresa y en el inventario, lo que permitirá a la administración conocer las causas de las situaciones actuales y de esta manera proponer alternativas que contribuyan a la buena práctica del sistema administrativo y de control interno en la área de inventarios con el propósito de contribuir al crecimiento de la empresa en general.

De igual manera este estudio servirá como guía y referencia para otros investigadores y estudiantes universitarios que se interesen por este importante tema, debido a que les servirá como material de apoyo para obtener conocimientos sobre los diversos procesos administrativos y de control interno que se deben realizar en las empresas para lograr la estabilidad económica.



III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- ✚ Determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross -Sucursal Juigalpa Chontales, en el II semestre del año 2018.

3.2 Objetivos Específicos

- ✚ Caracterizar el sistema administrativo de la empresa Casa Cross.
- ✚ Describir el sistema de control interno que se implementa en la empresa.
- ✚ Identificar el control interno que se aplica en el área de inventario.
- ✚ Proponer alternativas que contribuyan a la buena práctica del sistema del control interno de inventarios.



IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA

4.1 Antecedentes

En Nicaragua las empresas comerciales es un sector muy significativo y generador de empleos, por ello en los últimos años un sistema administrativo eficaz y un sistema de control interno adecuado se ha convertido en una necesidad para las empresas en general para tener control sobre las cuentas de inventario, que por lo general es el rubro más importantes dentro de cualquier empresa y el que es más susceptible a pérdidas y deterioros, por lo cual se han encontrado algunos estudios realizados en relación al tema de investigación.

En Guayaquil, Ecuador Bohorquez & Rodriguez (2017) realizo un trabajo titulado **“Propuesta de un Sistema de Control de Inventario para la comercialización de repuestos automotrices, caso de estudio: Automotriz Korea”** que tiene como objetivo general determinar la propuesta de un Sistema de Control de Inventario de accesorios, partes y piezas de vehículos en Automotriz Korea y en cual se llegó a la siguiente conclusión: mal manejo de inventarios puede ocasionar graves problemas en los flujos de efectivos de la organización, teniendo como consecuencias la paralización de todas las operaciones por falta de efectivo. Tomando en cuenta que Automotriz Korea no posee un manejo formal para evaluar el inventario obsoleto, los actuales niveles de inventarios obsoletos aumentan año tras año, sin realizar ninguna gestión particular para la disminución de los mismos.

Otro estudio elaborado por Cevallos & Lino (2017) con el tema **“Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios”** tiene como objetivo general analizar el modelo de control interno y su afectación en los Estados Financieros. De acuerdo al análisis realizado se demuestra que la falta de controles internos en esta área incide en la valoración de los inventarios, se concluyó que la falta de evidencia de los pedidos de medicinas, la falta de procedimientos para administrar los inventarios, y la ausencia de políticas para administrar el stock de inventario, son riesgos relativamente altos de acuerdo a la probabilidad y el impacto, y están afectando relativamente los inventarios.



Se realizó un estudio por Picado & Urbina (2017) denominado **“Dirección administrativa que implementa la alcaldía de Boaco en el primer semestre del año 2017”** el cual tiene como objetivo principal evaluar la dirección administrativa que implementa la alcaldía Municipal de Boaco, y en el cual se concluyó el nivel de liderazgo de la gerencia aplica el tipo autocrático pues no toman en cuenta a sus colaboradores para la toma de decisión de la institución, creando lineamientos directos e indiscutibles y las formas de motivación son muy pocas y con mínima incidencia, donde la que más prevalece es la oportunidad para desarrollar su carrera, en segundo plano las capacitaciones que dependen de un Plan Nacional de Capacitaciones, por lo que la institución no cuenta con una política de motivación para sus colaboradores.

El trabajo de investigación realizado por Gónzales, Alonso & Jarquin (2015) titulado **“Proceso Administrativo que implementan las MIPYMES del sector restaurantero en la ciudad de Acoyapa, II semestre 2015”** el cual tenía como objetivo general determinar el proceso administrativo que implementan las MIPYMES del sector restaurantero en la ciudad de Acoyapa, II semestre 2015 en la que se concluyó que existe un plan pero no está claramente formulado ni publicado, no poseen una misión, visión y metas , ya que estos trabajan de manera empírica, no cuentan con manual de funciones y las actividades son indicadas verbalmente por el jefe inmediato, el personal colaborador no es capacitado por su propietario y en lo que respecta a la comunicación aplicada en el negocio es de manera informal y se valora de buena forma.



4.2 Problema

El sistema administrativo es el órgano principal que toda empresa posee para funcionar correctamente ya que del proceso administrativo depende el trabajo y organización de toda entidad, cumplimiento de planes propuestos utilizando el menor porcentaje de recursos y cumpliendo con las obligaciones de una manera eficaz. Al igual que el sistema administrativo, el control interno se ha convertido en uno de los pilares de las empresas ya que permite verificar si existe eficiencia y eficacia en las operaciones, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de las empresas; contribuyendo al crecimiento de sus actividades económicas.

La sucursal Casa Cross es una microempresa dedicada a la comercialización de repuestos automotrices que aunque continúo trabajando con el modelo administrativo de la casa matriz se han venido presentando algunas dificultades como la falta de cumplimiento de normativas, el personal no es idóneo y otras debilidades administrativas que sumado a la situación económica, social y política que ha acontecido en el país ha incrementado los problemas en la entidad por la disminución en las ventas, limitaciones de recursos económicos que generan despidos de personal lo cual limita el buen funcionamiento de la administración, y debido a que se reciben las órdenes directamente desde la casa matriz se les da exceso de obligaciones al personal actual por el poco recurso humano con que se cuenta, además de que no se realizan actividades de motivación para crear un ambiente laboral meritorio.

Dado que los inventarios son el principal recurso con que cuenta la sucursal Casa Cross se le debe dar especial importancia a este rubro para garantizar que ésta utilice controles internos eficaces para controlar el adecuado manejo en el área de inventario. La empresa cuenta con algunos controles internos en el área de inventario, sin embargo se han presentado algunas dificultades por el mal manejo de la mercadería, por falta de supervisión y que se dé una adecuada rotación al inventario para que no se dañe el producto, robo en ciertas ocasiones, y falta de capacitación del personal encargado del área de inventario.



Como consecuencia de lo antes mencionado la microempresa Casa Cross puede verse afectada en sus inventarios y desde luego en la generación de ingresos para su supervivencia, recorte de personal, escasos de inventario que causa el retiro de clientes potenciales a la competencia, falta de fondos suficientes para hacer frente a nuevas inversiones que afecta a la gerencia y a la competitividad que tienen en el mercado, así como no permitiendo que se logren los objetivos planeados.

Debido a esta situación se ha decidido realizar el estudio de caso en la empresa Casa Cross para determinar cómo incide el sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventarios y de esta manera lograr que las empresas mejoren en los procesos administrativos y de controles internos para cumplir con los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia.

❖ **Formulación del problema**

¿De qué manera incide el sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross -Sucursal Juigalpa?

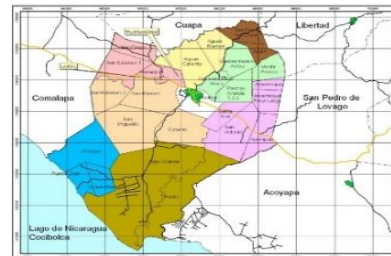


4.3 Marco Teórico

4.3.1 Aspectos generales del municipio de Juigalpa

4.3.1.1 Aspectos históricos

Juigalpa, es la cabecera municipal del Departamento de Chontales. El significado de su vocablo no tiene aún una definición única entre los lingüistas, lo que da más riqueza de entendimiento de lo que representa. Unos lo denominan como vocablo mexicano (Juigalpan – Criadero de caracolos negros), mientras que otros consideran que es azteca (Gran Ciudad). Unos consideran que atendiendo a la aridez de sus tierras y la proliferación de jícaras, su nombre se deriva de voces mexicas (Lugar Abundante en Jícaras).



FUENTE DE INTERNET

Cualquiera que sea su verdadero origen, describen las características de este municipio; como un lugar de abundantes jícaras, que predominan por el tipo de suelo de esta parte del Departamento. La abundancia de caracolos negros, que se dan en sitios donde predomina el agua clara, fresca y sin contaminación, condiciones que existían antes en el municipio. El de gran ciudad, da también la idea de los orígenes de los grandes artistas que delinearon los vestigios líticos que se han encontrado en los alrededores de la ciudad y que se encuentran ahora en el Museo de la ciudad.

En 1862 Juigalpa fue elevada al rango de villa y en 1879 según decreto presidencial fue elevada al rango de ciudad. El 15 de Febrero de 1865 Juigalpa pasa a ser la cabecera departamental. Juigalpa fue adquiriendo un acelerado desarrollo comercial, poblacional y ganadero, siendo nombrada finalmente como cabecera del departamento de Chontales el 11 de Junio de 1877. (Juigalpa, 2015)



4.3.1.2 Aspectos geográficos

Juigalpa está ubicada a 140 kilómetros de la capital Managua, en la parte central del territorio de Nicaragua, entre la costa nororiental del gran Lago de Nicaragua, la Cordillera de Amerrisque y los valles que traza en su descenso hacia el lago; ocupa el primer lugar.

Fue fundada el 24 de Abril de 1668, con una extensión territorial de 726.75 km², teniendo una posición geográfica de 12° 06' latitud y 85° 22' longitud, con una altitud promedio de 116.85 Metros/nm.

Límites geográficos:

Al Norte: Municipio de San Francisco de Cuapa.

Al Sur: Municipio de Acoyapa y el Lago de Nicaragua.

Al Este: Municipios de La Libertad y San Pedro de Lóvago.

Al Oeste: Municipio de Comalapa

4.3.1.3 Aspectos económicos

Los pequeños comercios están incrementarse en Juigalpa, cabecera del departamento. Algunas personas se lanzan al negocio de las ventas, por falta de empleo o porque les gusta ejercer ese tipo de actividad.

En los últimos años el comercio en Juigalpa ha crecido en un 40%, según cálculos de la presidenta del Instituto Nicaragüense de Desarrollo (Indec), capítulo Chontales, Marta Castilla añade que los comerciantes trabajan con préstamos bancarios o con créditos de casas proveedoras que tienen su casa matriz en la capital ya que los comerciantes que trabajan con dinero propio son muy pocos.



Aunque Javier Martínez, presidente de los 150 comerciantes del Mercado Mayales, resalta que la actividad económica en todas sus modalidades ha venido incrementándose numerosamente en la ciudad. (Juigalpa, 2015)

4.3.1.3.1 Ganadería y agricultura

La localidad es el corazón de la producción ganadera, láctea y de queso del país. Chontales –según el IV Censo Agropecuario, Cenagro 2011– posee 409,482 cabezas de ganado, correspondientes al 10% del hato ganadero nacional.



FUENTE DE INTERNET

“Chontales es el departamento donde se encuentra la mayor cantidad de productores ganaderos, porque si bien es cierto que la Región Autónoma del Caribe Sur tiene más ganado, gran parte de ese ganado es propiedad de los ganaderos chontaleños que también tienen fincas allí”, manifestó Daniel Martínez, gerente general de la Asociación de Ganaderos de Chontales, Asogacho.

“Nosotros hemos estado invirtiendo en mejorar la calidad e inocuidad de la producción láctea, en darle mayor valor agregado”, explicó el ganadero Juigalpino Reynerio González Miranda, quien ha invertido más de US\$3,000 en mecanizar el ordeño de sus vacas.

Según ganaderos locales, este departamento basa su economía en la ganadería. Tanto las haciendas a orillas del lago Cocibolca, como aquellas a lo largo de la carretera a El Rama, aprovechan las planicies y colinas para alimentar sus hatos.

El departamento de Chontales posee una superficie agrícola de 705,694 manzanas, de las cuales 125,264 son para uso agrícola y 575,223 para uso pecuario.



FUENTE DE INTERNET

En los diez municipios de Chontales se siembran aproximadamente 9,513 manzanas de maíz, 5,182 manzanas de frijol, 4,149 manzanas de arroz de riego y 412 manzanas de arroz de secano, así como 2,000 manzanas de sorgo millón y sorgo blanco.

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



Del mismo modo, los productores de Chontales se dedican a la siembra de malanga, quequisque, yuca, pipián, tomate, entre otros. Durante el ciclo agrícola 2010-2011, la fuerza laboral del sector agropecuario en Chontales refleja que hasta el segundo semestre de 2011 existían 7 cooperativas y 9 empresas agropecuarias en Chontales. (Guerrero , 2014)

4.3.2 Generalidades de las MIPYMES

La Ley MIPYME fue aprobada el 24 de Enero del 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N0.28 del 8 de Febrero del 2008. Su Reglamento Decreto No.17-2008 fue aprobado el 04 de Abril del 2008 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 82 del 05 de Mayo del 2008.

Las MIPYME constituyen un factor clave para el desarrollo económico del país. La Ley 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley MIPYME), es un instrumento jurídico de mucha importancia para el sector MIPYME, ya que les permite promover el desarrollo y competitividad de las empresas a través del acceso al financiamiento, acceso a nuevas tecnologías y a servicios de desarrollo empresarial.

4.3.2.1 Definición de MIPYMES

Según la Ley 645 las MIPYME son todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicio, entre otras.



Clasificación de las MIPYMES

Las MIPYME se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales.

Variables	Micro-Empresa	Pequeña Empresa	Mediana
Número Total De Trabajadores	PARAMETROS		
	1 a 5	6 a 30	31 a 100
Activos Totales (Córdobas)	Hasta 200 miles	Hasta 15 millones	Hasta 6 millones
Ventas Totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 10 millones

ELABORACION PROPIA

Generalidades Casa Cross

Hubert Francis Cross, hijo de ingleses, nace el 9 de octubre de 1905 en San Juan del Sur Nicaragua. En 1933 al regresar de sus estudios de Ingeniería en Inglaterra decide junto a su esposa Olga Mary Cooper iniciar un negocio de



importación, ensamblaje y comercialización de Bicicletas Raliegh en su ciudad natal. En 1946 amplía el negocio e inicia a comercializar vehículos Land Rover y Mitsubishi. Así como creció su familia, con 11 hijos, la empresa se expandió y en 1960 compran el Edificio Central en Managua. En 1972 nace Casa Cross y se inscribe la empresa con el nombre legal que aún conserva Maquinaria H.F. Cross, S.A convirtiéndose en poco tiempo en una reconocida compañía del país, no solo por su comercialización de vehículos y motores marinos y estacionarios, sino también por ofrecer el servicio post- venta mediante tienda de repuestos y talleres de servicio.

FUENTE DE INTERNET



En el año 2002, luego de una exhaustiva evaluación y en concurso con otros candidatos, General Motors el mayor fabricante de Vehículos en el mundo, los elige como los nuevos distribuidores de su marca Chevrolet para Nicaragua, ese mismo año se inicia la comercialización de estos vehículos. En el año 2003, la marca Francesa Peugeot ofrece a Casa Cross la distribución de sus vehículos, comienza la comercialización de Peugeot en Noviembre de 2004 en el edificio Blue Box, un concepto sala de ventas Peugeot a nivel mundial.

Mediante una administración eficiente de todos los recursos de la empresa, en apenas 5 ½ años desde su relanzamiento, se alcanza un gran crecimiento, lo que ha permitido entre otros reconocimientos, ser considerados como la Empresa Nicaragüense de Mayor Crecimiento en el 2002 por la prestigiosa revista internacional Estrategia & Negocios. (Cross, 2005)



FUENTE DE INTERNET

En el año 2005 se le dio apertura a la sucursal Juigalpa en el municipio de Chontales, con un inventario de 50 mil dólares, vendiendo inicialmente vehículos Chevrolet, motos Kawasaki, motores marinos y transformadores de luz. Se empezó con un personal de cinco colaboradores gerente (Ronald Bendaña) bodega (Jackson Arellano) Paula Duarte (caja) y Benito José Díaz (guardia de seguridad).

En el año 2009 al ver poco desarrollo en la empresa ya que la demanda de mercado eran otras, venden la marca Chevrolet a GRUPO Q después de unos estudios de mercado se decide cambiar el tipo de mercadería que se vende eliminando los carros y deciden traer los repuestos que poco a poco la sucursal Juigalpa se fue levantando, dándose a conocer en toda la región y Casa Cross se convirtió en la distribuidora de repuestos del municipio años después se decidió abrir rutas hacia los demás municipios, los primeros municipios que se visitaron fueron Santo Domingo y Santo Tomás al principio como en todo negocio no se nos compraba nada pero poco a poco fuimos ganando terreno y la clientela fue creciendo.

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



Hoy en día Casa Cross sucursal Juigalpa es una de las tiendas de repuestos que más se destaca en su amplia gama de repuestos teniendo a más de 50 marcas con un inventario de 3 millones de dólares que es rellenado entre una y dos veces por semana y un personal de dieciocho personas de las cuales 5 trabajan en la área de bodega, se tiene un gerente, un administrador, una cajera y cuatro vendedores que se dividen en las distintas rutas que se tienen hoy en día. Sus rutas abastecen Boaco, Chontales, Rio San Juan y Bluefields. (Bendaña,2018)



4.3.3 Sistema administrativo

4.3.3.1 Definición de sistema

Un sistema es la combinación de varias partes o cosas independientes que poseen atributos propios y que al unirse forman un todo unitario. Gómez (s.f) afirma: “Un sistema es una serie de elementos que forman una actividad, un procedimiento o un plan de procedimientos que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia”.

4.3.3.1.1 Tipos de sistemas

Según su naturaleza los sistemas se clasifican en sistemas cerrados y sistemas abiertos.

Sistemas cerrados. No presentan intercambio con el medio ambiente que los circunda, pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Siendo así, no reciben influencia del ambiente ni influyen en él. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia afuera.

Sistemas abiertos. Presentan relaciones de intercambio con el ambiente por medio de innumerables de entradas y salidas. Los sistemas abiertos cambian materia y energía regularmente con el medio ambiente. Se adaptan, para sobrevivir deben reajustarse constantemente a las condiciones del medio. Mantiene un juego recíproco con el ambiente y su estructura se optimiza cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza a través de una operación de adaptación. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto organización. (Chiavenato, 2006, pp. 412-413)

4.3.3.2 Administración

La administración es una tarea del administrador que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado, Rue & Lloyd (2009) definen: “Administración es un proceso o forma de trabajo que comprende la guía o dirección de un grupo de personas hacia metas u objetivos organizacionales”.



La administración interpreta los objetivos de las empresas y los transforma en acción empresarial coordinada con las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos con eficiencia y eficacia. Sánchez (2014) afirma:

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos, y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con administración, las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (p. 44)

4.3.3.2.1 Proceso administrativo

La administración es un proceso por lo que se compone de un conjunto de etapas que permite la correcta administración de cualquier entidad para conseguir los objetivos propuestos a través de las siguientes funciones:

4.3.3.2.1.1 Planeación

La planeación es el primer elemento del proceso administrativo que se encarga de guiar y pronosticar el futuro de la empresa. Louffat (2015) concluye:

La planeación es el elemento del proceso administrativo encargado de diagnosticar el presente de una empresa y, con base en ello, de proponer a futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales que permitan a la institución ser sostenible en el tiempo. Determina el rumbo, el norte, la dirección hacia dónde ir, así como las opciones o alternativas más adecuadas para llegar al destino previsto. (p. 3)

4.3.3.2.1.1.1 Elementos de la planeación

1. Misión. Es la presentación que identifica a cada entidad donde se describe las actividades a la que se dedica, y a quienes están dirigido los productos o servicios que ofrece. Louffat (2015) indica:

Como la misión es la razón de ser de la empresa, debe fundamentarse en valores y principios sólidos que la guíen y le den “personalidad propia”. Indica la manera en que una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo. (p. 17)



2. **Visión.** La visión describe lo que quiere o pretender lograr una empresa a través de su progreso. Louffat (2015) define: “La visión es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazos.”
3. **Objetivos.** Son metas que tienen bien definidas las entidades y se pretenden lograr a través de los esfuerzos e ideas de un administrador. Sánchez (2014) afirma: “Son los resultados deseados para individuos, grupos o hasta organizaciones enteras. Dan dirección a todas las decisiones gerenciales y forman el criterio por el cual los logros pueden ser medidos” (p. 86).
4. **Estrategias.** Son planes que integran metas y políticas para logran un determinado fin y se llevan a cabo en la administración. Sánchez (2014) dice: “Son cursos de acción general o de alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.”
5. **Políticas.** Son guías para orientar la acción de los trabajadores y regularmente se deben considerar en la toma de decisiones sobre los problemas de una organización. Louffat (2015) afirma:

Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión; es decir, fijan el contexto, el ámbito y los límites dentro de los cuales es posible ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede hacer o no. (p. 25)
6. **Cronogramas.** Son esquemas en los que se establece las actividades que se deban de realizar para lograr los objetivos y todos aquellos sucesos involucrados a su logro. Louffat (2015) concluye: “El cronograma es otro elemento fundamental de la planeación, ya que para operativizar lo planeado, es necesario proyectar los plazos de todas las actividades que harán posible cumplir con el cometido”.
7. **Presupuestos.** Es un procedimiento que se lleva a cabo en una empresa con respecto a las operaciones y recursos para un periodo determinado. Sánchez, (2014) afirma: “Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social, expresados en



términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan” (p. 83).

4.3.3.2.1.2 Organización

La organización es la actividad del administrador que consiste en ordenar internamente una institución distribuyendo las actividades de trabajo a cada miembro. Luna (2014) define: “Organización es agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad-responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumpla con eficacia y eficiencia los planes definidos”.

4.3.3.2.1.2.1 Fases de la organización

➤ **División del trabajo.**

En todo tipo de empresa el trabajo se puede dividir en forma vertical y horizontal. La división del trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

La división del trabajo horizontal se fundamenta en la especialización; de esta forma se puede generar más trabajo con el mismo esfuerzo al elevar la efectividad.

La división del trabajo es repartir y limitar las actividades en forma vertical y horizontal con el propósito de realizar una función con efectividad.

➤ **Jerarquización.**

Es la ubicación de las funciones de una empresa tomando como base el orden de rango, grado, nivel o importancia.

La importancia de los niveles jerárquicos en la organización es que representa el conjunto de órganos agrupados con base en el grado de autoridad y responsabilidad que tienen, esto contempla la definición de la estructura de la empresa estableciendo en forma correcta la autoridad.

➤ **Departamentalización.**

Es la separación y agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas.

➤ **Coordinación.**

La fase de la organización, división del trabajo, jerarquización y departamentalización, descripción de funciones y obligaciones deben sincronizarse, es decir los recursos y los esfuerzos de la empresa que son fortalezas deben trabajar unidos, en armonía y oportunamente para que se alcance el desarrollo, progreso y mejora continua de la organización.



➤ **Descripción de funciones y obligaciones.**

Una vez determinados y establecido los niveles jerárquicos y la departamentalización de la empresa, es básico definir la descripción de funciones y obligaciones del trabajo a desarrollar en cada una de las unidades o puestos de toda la estructura de la empresa.

En la descripción de funciones se utiliza la técnica de análisis de puestos, el manual de distribución del trabajo, entre otros. (Luna, 2014, pp. 76-79)

4.3.3.2.1.2.2 Tipos de organización

Para que en una empresa se asegure que las personas trabajen de manera efectiva es necesario que los dirigentes definan las funciones por medio de organigramas o manuales. Generalmente en las empresas existen dos tipos de organizaciones, la formal e informal. Se considera que una organización es formal cuando una empresa tiene establecida por escrito la función que corresponde a cada miembro de la organización. Sánchez (2014) detalla:

Organización formal: es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante. Para que el gerente organice de manera adecuada, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo. (p. 94)

Una organización es informal cuando las relaciones personales y sociales de una empresa no están establecidas formalmente si no que surgen de manera empírica. Sánchez, (2014) menciona: “Organización informal: la organización informal es cualquier actividad personal conjunta sin un propósito consciente, aun cuando contribuya a resultados conjuntos. Se trata más bien de criterios esenciales para la organización eficaz.” (p. 94)

4.3.3.2.1.3 Dirección

Es una función de la administración que consiste en influir en los miembros de un grupo o empresa para contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. Stoner, Freeman & Gilbert (2006) concluyen: “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”.



4.3.3.2.1.3.1 Etapas de la dirección

- **Supervisión**

La supervisión es la conducción o dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos.

- **Liderazgo**

Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización. Es también las personas que ayudan a un equipo o grupo a identificar hacia donde se dirige y luego los motiva para lograr sus metas.

El liderazgo se clasifica en: estilo autocrático, estilo democrático o participativo y estilo liberal o de rienda suelta.

- **Comunicación**

La comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. La comunicación se clasifica en formal e informal.

La comunicación formal tiene su base en la estructura formal de la empresa y se lleva a cabo a través de los canales de la misma.

La comunicación informal tiene su origen en los grupos informales de la empresa y no utiliza canales formales.

- **Motivación**

Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevará a cumplir con la meta deseada. Motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción.

- **Toma de decisiones**

Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

Tomar decisiones es identificar y seleccionar un curso de acción para enfrentar un problema específico y obtener ventajas cuando se presenta una oportunidad. (Luna, 2015, pp. 107-114)

4.3.3.2.1.4 Control

El control consiste en comprobar o vigilar que se esté cumpliendo con el trabajo de manera satisfactoria y los objetivos planeados. Torres (2014) expresa: “El control es la función administrativa de vigilancia y regulación de actividades y comportamientos que tiene como fin asegurar que los resultados últimos concuerden con los objetivos planeados”.



4.3.3.2.1.4.1 Elementos del control

La gerencia debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. Ésta es la función de control y consta de tres elementos primordiales:

1. Establecer las normas de desempeño.
2. Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.
3. Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas. (Sánchez, 2014, p. 103).

4.3.3.2.1.4.2 Tipos de control

- **Control preliminar.** Este control, que también se le conoce como previo, se orienta hacia el futuro; su objetivo consiste en evitar problemas antes de que surjan. Tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas sean ejecutadas con propiedad.
- **Control concurrente o coincidente.** Tiene lugar durante la fase de la “acción” de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran.
- **Control de retroalimentación.** Se enfoca en el uso de la información de los resultados anteriores para corregir las posibles desviaciones futuras del estándar aceptable. (Luna, 2014, p. 119-120)

4.3.3.2.2 Desempeño gerencial y organizacional

El desempeño gerencial y organizacional mide la eficiencia y eficacia en que los gerentes y trabajadores de una organización logran los objetivos planeados. La eficiencia se refiere a la capacidad que tiene la gerencia y el equipo organizacional de hacer de manera adecuada las cosas en cambio la eficiencia significa hacer las cosas adecuadas. Stoner, Freeman & Gilbert (2006) concluyen:

La eficiencia-la capacidad para hacer correctamente las cosas-es un concepto que se refiere a “insumos-productos”. Un gerente eficiente es el que obtiene productos o resultados medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo)



usados para lograrlos. Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actuando eficientemente.

Por otra parte la eficacia implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada-por decir algo, producir autos grandes cuando está creciendo la demanda de autos pequeños-es un gerente ineficaz, aun cuando produzca autos con enorme eficiencia. (p. 10)

4.3.4 Control interno

El control interno son normas, principios, técnicas y métodos que se realizan en una entidad por sus colaboradores con el fin de mejorar las deficiencias y tener mejor control de sus mercancías. En la Contraloría General de la República (2015) se plantea: “Es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la Administración y demás personal de una Entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la Entidad”.

4.3.4.1 Categorías del control interno

- Eficacia y eficiencia de las operaciones; Hace referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la Entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a las posibles pérdidas.
- Confiabilidad de la información financiera; Comprende la calidad de la información financiera y no financiera, interna y externa, y debe abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por las políticas propias de la Entidad.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas; Se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones generales y particulares a las que está sujeta la Entidad. (Contraloría General de la República, 2015, p. 7)

Cuando los colaboradores aman o entregan todo por su entidad innovan que sus demás compañeros empiecen a ser lo mismo y se forma un espíritu de positivismo que día a día hace que crezca la entidad y mejore sus debilidades. Según la Contraloría General de la República (2015) explica: “Lo fundamental del Control Interno lo realizan las personas, no se trata solamente de manual, políticas, sistemas y formularios. Las personas en cada



nivel de la Entidad tienen la responsabilidad de ejecutar acciones que hacen que el Control Interno funcione”.

4.3.4.2 Objetivos del sistema de control interno

- Proteger los recursos de la organización.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (Rada, 2006)

4.3.4.3 Clasificación del control interno

El control interno se divide ya que su estructura va dirigida según sus áreas de trabajo con el objetivo de especificar la orientación, capacitación y enseñanza necesarias en forma práctica y sistemática. Narváez & Narváez (2007) señalan: “El control interno en un sentido amplio, incluye controles que pueden ser administrativos y contables”. (p. 34)

4.3.4.3.1 Controles contables

Los controles contables son técnicas administrativas empleadas para corroborar el proceso y respaldo de los activos y registros contables. Narváez & Narváez (2007) afirma:

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como: los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

Algunos controles contables de uso común son los siguientes:

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



1. Los cheques y otros documentos importantes por lo general están foliados.
2. Las cajas registradoras y otros aparatos semejantes por lo general emiten algún sonido (de tipos diversos) cuando se les abre.
3. Es muy común que se requiera dos firmas para los cheques.
4. Es muy común que al obtener un reembolso en efectivo de un negocio tenga que autorizarlo una persona que ocupa un puesto administrativo. (Narváez & Narváez, 2007, p. 34).

4.3.4.3.2 Controles administrativos

Los controles administrativos se crearon para evaluar el desempeño de cada uno de los empleados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados. Narváez & Narváez (2007) plantea:

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común sólo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como: los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de desempeño, programa de adiestramiento del personal y controles de calidad.

Los controles administrativos, están concebidos, en esencia, para facilitar la planificación o la evaluación del rendimiento, o para otros objetivos empresariales. Los controles administrativos contribuyen al logro de los objetivos del control interno contable por ejemplo: la dirección de ventas puede conseguir cierto grado de control sobre las operaciones de venta presupuestando una actividad de venta a corto plazo según el artículo, la clase de producto o tipo de cliente. La dirección de ventas puede comparar entonces de modo rutinario los resultados de las ventas reales con las presupuestadas y valorar las distintas explicaciones de las desviaciones como método de alcanzar un control operativo. (p. 35)

4.3.4.4 Características del control interno

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contable, financiero, de planeación, de información y operaciones de la respectiva entidad;
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;



- En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros. (Moreno, 2009, p. 44)

4.3.4.5 Principios de control interno

Los principios son un sinnúmero de postulados como normas, valores, cualidades y orientaciones. Según Miles et al. (2013) “Una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento”.

Los principios de control interno sedan con el objetivo de tener una seguridad en los controles internos Según Cepeda (1997) “El ejercicio del control interno implica que éste se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celebridad, imparcialidad publicidad y valoración de los costos ambientales”.

- Principio de igualdad: consiste en que el SCI debe velar por que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegio a grupos especiales.
- Principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, si no los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- Principio de eficiencia: vela por que, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y / o servicios se haga el mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- Principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.



- Principio de celebridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- Principio de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la in formación.
- Principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo. (Cepeda, 1997, p. 14)

4.3.4.6 Componentes del control interno

Los componentes del control interno en una entidad son método que existe que contienen todas las funciones que desarrollan cada uno del personal. Ladino (2009) afirma: “Los controles se entrelazan a las actividades operativas como un sistema cuya efectividad se acrecienta al incorporarse a la infraestructura y formar parte de la esencia de la institución”. (p. 15)

4.3.4.6.1 Ambiente de control

El ambiente de control son acciones que refleja el desempeño de las actividades que realizan los encargados de la entidad. El COSO (2013) afirma:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada.

El directorio y la administración, a todos los niveles de la entidad demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos para soportar el funcionamiento de sistema de control interno. Las expectativas del directorio y la administración sobre la integridad y los valores éticos están definidas en las normas de conducta de la entidad y son entendidos a todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicios externos y socios de negocio. (p. 14)

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



4.3.4.6.2 Evaluación de riesgos

Las empresas afrontan una diversidad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados. El COSO (2013) plantea: “La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos. Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio”.

La evaluación de riesgo debe de asegurarse que se realice en cada uno de los niveles de la organización con consistencia. COSO (2013) indica:

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos. (p. 29)

4.3.4.6.3 Actividades de control

Las actividades de control son medidas para garantizar la disminución de riesgos y realizar una mejor gestión de los objetivos con el fin de obtener resultados eficientes. COSO (2013) plantea:

Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología. (p. 14)

- Integradas con la Evaluación de Riesgos.
- Consideran factores específicos de la entidad.
- Determinadas por los procesos de negocio relevante.
- Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control.
- (Preventivos y/o detectivos)
- Considera a que nivel aplicar las actividades de control.
- Aborda la separación de funciones.(Registro, autorización, aprobación)



- Determina la vinculación entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología.
- Establece las actividades de control de infraestructura de tecnología pertinentes.
- Establece actividades de control pertinentes sobre los procesos de administración de seguridad.
- Establece actividades de control pertinentes sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología. (COSO, 2013, p. 32)

4.3.4.6.4 Información y comunicación

La información debe ser transmitida de tal manera que llegue en tiempo y forma a cada una de las áreas permitiendo asumir las compromisos particulares. Ladino (2009) afirma:

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. (p. 12)

La comunicación por diferentes medios permite el intercambio de información entre colaboradores obteniendo como resultado que todos apunten a un mismo objetivo. Ladino (2009) expresa:

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por arte de los directivos resultan vitales. (p. 13)



4.3.4.6.5 Supervisión

Se realiza con el fin de evaluar que los controles internos se encuentren operando de manera adecuada, Ladino (2009) plantea: “Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado”.

El objetivo de la supervisión es que el control interno marche apropiadamente, a través de actividades continuas. Ladino (2009) afirma:

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (p. 14)

4.3.5 Inventarios

El inventario es todo el conjunto de artículos que una empresa ha comprado o producido y sucesivamente ser transformados en efectivo por medio de la venta. Según Narváez & Narváez (2013) expresan:

El inventario está constituido por los bienes de una empresa destinados a la venta o la producción para su posterior venta, como materia prima, producción en proceso, artículos terminados y otros materiales que se utilicen en el empaque, envase de mercancía o las refacciones para mantenimiento que se consuman en el ciclo normal de operaciones. (p. 24)

4.3.5.1 Tipos de inventarios

4.3.5.1.1 Inventario de mercancías

El inventario, en una empresa comercial, está formado por el conjunto de artículos que han sido adquiridos y están disponibles para ser vendidos, Bohorquez & Rodriguez (2017) señalan “El inventario de mercancías se encuentra constituido por todos aquellos

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



bienes que pertenecen a una empresa o almacén con actividad comercial o mercantil, que son comprados para luego venderlos, sin ser modificados”.

4.3.5.1.2 Inventario de materias primas

Este inventario está constituido por artículos que una empresa compra con el objetivo de fabricar otros productos, Bohorquez & Rodriguez (2017) expresan “El inventario de materias primas está compuesto de todos los materiales que se utilizarán para la elaboración de los productos que aún no han recibido ninguna transformación ni procesamiento”.

4.3.5.1.3 Inventario de producción en proceso

Este inventario pertenece a las materias primas que están en proceso de fabricación Pérez (2012) define “Son productos parcialmente elaborados a los que les faltan algunas etapas o procesos para convertirse en producto terminado”.

4.3.5.1.4 Inventario de productos terminados

Es el inventario constituido por artículos terminados que ya han pasado por el proceso de producción, Bohorquez & Rodriguez (2017) concluyen “Son todos aquellos bienes que pasaron por un proceso de transformación, lo cuales ya se encuentran listos para ser puestos a la venta”.

4.3.5.2 Sistemas de registro

Para un adecuado control de inventarios es necesario contar con un sistema de registro que permita tener información constante y correcta sobre las existencias de mercancías en el almacén. Existen dos sistemas:

4.3.5.2.1 El sistema analítico o pormenorizado

Mediante este sistema se utilizan todas las cuentas que constituyen la cuenta general de inventario y al finalizar el periodo contable se realiza un conteo físico de los productos en existencias para determinar el costo del inventario final, Herz J. (2015) concluye: “En el

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



sistema de inventarios periódico no se mantiene un registro continuo del mismo. Se determina a partir de un inventario físico que se toma al cierre del periodo, obteniendo el costo de ventas por diferencia”.

En este método se utilizan las siguientes cuentas:

- Inventario Compras
- Gastos de compra
- Devoluciones sobre compras
- Rebajas sobre compras
- Ventas
- Devoluciones sobre ventas
- Rebajas sobre ventas

Ventajas

- ❖ En cualquier momento se puede conocer el valor del inventario inicial, de las ventas, de las compras, de los gastos de compras, de las devoluciones y rebajas sobre compras y sobre ventas, debido a que para cada uno de los conceptos se ha establecido una cuenta especial en el libro mayor.
- ❖ Se facilita la formación del estado de pérdidas y ganancias debido a que se conoce por separado el importe de cada uno de los conceptos con que se forma.
- ❖ Presenta mayor claridad en el registro de operaciones de mercancías.

Desventajas

- ❖ No se puede conocer, en un momento dado, el importe del inventario final de mercancías, puesto que no existe ninguna cuenta que controle las existencias.
- ❖ No es posible descubrir si ha habido extravíos, robos o errores en el manejo de las mercancías, ya que no es posible determinar con exactitud el importe de las mercancías que debiera haber, debido a que no hay ninguna cuenta que controle las existencias.
- ❖ Para conocer el valor del inventario final, se precisa hacer un recuento físico de las existencias, labor que obliga a los negocio a cerrarlos momentáneamente por dos o tres días para realizar recuento físico de sus existencias.



- ❖ No se puede conocer rápidamente el costo de lo vendido ni la utilidad o pérdida bruta, no se conozca el importe del inventario final. (Narváez & Narváez, 2013, pp. 166-170)

4.3.5.2.2 Sistema de inventario perpetuo

Con el sistema de inventario perpetuo las empresas disponen de información permanente por medio de registros contables que muestran las cantidades que deben en existencias, Narváez & Narváez (2013) afirma: “El sistema de inventario perpetuo consiste en registrar las operaciones, de tal manera que se pueda conocer, en cualquier momento, el importe del inventario final, del costo de ventas y de la utilidad o pérdida bruta”. (p. 177).

Bajo este sistema las empresas no tienen necesidad de ejecutar el conteo físico de las mercancías para conocer el saldo disponible, Herz J. (2015) indica: “En el sistema de inventarios perpetuo, el registro es continuo para cada artículo del inventario, cada entrada y salida de almacenes se registra y actualiza el saldo de la cuenta”.

Este sistema ofrece un alto grado de control porque los registros de inventario están siempre actualizados.

Ventajas

- ❖ Control interno más riguroso. Al comparar el inventario físico con los registros perpetuos, la gerencia se dará cuenta de cualquier faltante o error y podrá tomar una acción correctiva.
- ❖ Un inventario físico se puede tomar en fechas diferentes del fin de año o de distintos productos o departamentos en varias fechas durante el año, ya que los registros perpetuos siempre muestran las cantidades que deben estar disponibles.
- ❖ Pueden prepararse más fácilmente estados financieros mensuales o trimestrales debido a la disponibilidad de los valores en pesos del inventario y del costo de las mercancías vendidas en los registros contables. (Romero, 2012, p. 3)

4.3.5.3 Métodos de valuación.

4.3.5.3.1 Costo unitario específico



Este método costea los inventarios al costo unitario específico de cada unidad en particular, permitiendo establecer específicamente el costo de ventas y el inventario final. Romero (2012) afirma:

La asignación específica de costos significa atribuir estos costos a partidas identificadas del inventario. Éste es el tratamiento apropiado para partidas que se segregan para un proyecto específico, sin tomar en cuenta si esas partidas fueron compradas o producidas por la entidad. Sin embargo, la identificación específica de los costos es inapropiada cuando en el inventario hay grandes números de partidas que normalmente son intercambiables entre sí, ya que, en estas circunstancias, el método de seleccionar partidas que permanecerán en los inventarios puede utilizarse para lograr efectos predeterminados en la utilidad o pérdida. (p. 248)

4.3.5.3.2 Costo promedio

El propósito del costo promedio es fijar el precio que tiene cada unidad de producto comprado durante el ciclo, a partir del saldo de productos semejantes en existencias al inicio de un periodo determinado, sin importar si el precio de compra de las unidades disminuye o aumenta. Guerrero & Galindo (2014) concluyen:

Este método pondera el costo por unidad como el costo unitario promedio durante un periodo, esto es, si el costo de la unidad sube o baja durante el periodo, se utiliza el promedio de estos costos. El costo promedio se determina de la manera siguiente: dividir el costo de la mercancía disponible para la venta (inventario inicial +compras) entre el número de unidades existentes. (p. 25)

4.3.5.3.3 Método PEPS

En este método se presume que los productos que son ingresados primeramente a la bodega son los primeros que salen de ella, por lo que el inventario queda valuado a precios actuales. Romero (2012) define: “La fórmula FIFO, asume que los productos en inventarios comprados o producidos antes, serán vendidos en primer lugar y, consecuentemente, que los productos que queden en la existencia final serán los producidos o comprados más recientemente”. (p. 264).

4.3.5.3.4 Método UEPS



Según este método las últimas entradas de mercaderías son las primeras en salir
Guerrero & Galindo (2014) plantean:

El método ultimas entradas, primeras salidas asigna los costos a los inventarios bajo el supuesto que las mercancías que se adquieren al último son las primeras en utilizarse o venderse, por tanto, el costo de la mercancía vendida quedara valuado en los últimos precios de compra con que fueron adquiridos los artículos; y de manera contraria, el inventario final es valorado con los precios de compra de cada artículo en el momento que esta se dio. (p. 24)

Cabe destacar que este método fue anulado en la NIC 2 ya que el inventario queda valuado a precios pasados, por lo tanto ya no se pueden utilizar como método de valuación de inventarios.

4.3.5.4 Control interno de inventarios

El control interno en inventarios son todas las medidas que se realizan con el objetivo de prevenir daños e irregularidades en las existencias Malca (2016) indica: “El control interno de inventarios es el conjunto de procedimientos, lineamientos, normas y políticas implementadas al área de almacén que desarrolla la gerencia para salvaguardar sus existencias, cumplir con los objetivos organizacionales y mejorar la eficiencia y eficacia”.

Dentro de las empresas el inventario es el activo más significativo con que cuenta de ahí la importancia de contar con un buen sistema de control interno que proporcione el conjunto de medidas adecuadas para protegerlos, Herz J. (2015) afirma:

Se ejerce, tanto en relación con su estado físico como con la documentación que debe existir para dar certeza de las operaciones vinculadas a la compra y despacho de los inventarios, asegurando que se registre la operación con integridad, tanto los bienes adquiridos como la obligación contraída. Que los importes sean exactos, libres de errores y que las compras y pagos se estén realizando según las políticas establecidas por la empresa, con las autorizaciones correspondientes. En el manejo de inventarios, las unidades físicas normalmente se controlan en el almacén, y los importes (valores) en contabilidad. (p. 206)

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenando demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios. (V.Gil, 2009, p. 22)

4.3.5.5 Gestión de inventarios

La gestión de inventarios es el conjunto de acciones destinadas a reducir los gastos que originan el almacenamiento de las existencias para mejorar sus utilidades y mantener un control eficaz de sus productos. Bohorquez & Rodriguez (2017) plantea:

Se entiende por gestión de inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos. (p. 38)

Según Cruz (2017) la gestión en inventarios tiene como objetivos:

- Reducir los riesgos manteniendo los stocks de seguridad en la empresa.
- Reducir los costes, ya que permite programar las adquisiciones y la producción de la empresa de forma más eficiente.
- Reducir las variaciones entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes.
- Reducir los costes de la distribución del producto, ya que permite programar el transporte. (p. 9)

4.3.5.6 Principales problemas en el control de inventarios

La mayoría de las empresas tiene problemas en los inventarios ya sea por la falta de controles o el uso incorrecto de estos mismos los siguientes son problemas frecuentes que se dan en el inventario.



a) Exceso de inventario

Ya que el empresario por lo general se centra en tener altos niveles de inventario para asegurar su venta, muchas veces se incurre en exceso de materiales para la venta. La consecuencia principal de eso es el aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que se ofrecen. También, con el tener exceso de inventarios, la empresa debe contratar créditos con proveedores y la recuperación del efectivo va sirviendo para pagar dichos créditos y gastos fijos de la empresa con dificultad.

b) Insuficiencia de inventario

Su propio nombre lo indica: sin el inventario suficiente para vender, no sólo perdemos la venta sino que también podemos perder al cliente. No tener productos afecta la concepción que el cliente tiene del negocio. El no contar con cierto producto provoca que el consumidor asista a otro negocio.

c) Baja calidad de la materia prima dada su caducidad

Existen diferentes opiniones respecto a comprar por volumen o comprar la materia prima conforme se vaya necesitando. La experiencia ha demostrado que dada las circunstancias de cercanía y conveniencia es mejor no comprar material perecedero por volumen sino hacer que el proveedor entregue sus productos en pequeñas remesas o comprarlo y escoger el producto, esto permitirá contar siempre con materia prima de óptima calidad y preferencia del cliente. Por otro lado la compra por volumen abre la posibilidad de obtener mejores precios.

d) Robo

Desafortunadamente es usual que sean los mismos empleados (o aún los clientes) quienes lleven a cabo el robo hormiga, otro factor que lleva al aumento de costos por falta de control del inventario.

e) Mermas

La merma de materiales constituye otro factor que aumenta considerablemente los costos de ventas. Existen autores que consideran que una merma aceptable sería desde el 2% hasta el 30% del valor del inventario. La realidad es que la única merma aceptable es del 0%: aunque se trate de una utopía el conseguirlo, nuestro objetivo siempre debe estar orientado hacia el estándar más alto.

f) Desorden

Es un hecho que el desorden en bodega o en el área de trabajo provoca graves pérdidas a la empresa. Podemos desconocer que tenemos existencias en almacén y comprar demás o bien, simplemente no encontrar material que necesitamos y este pierda su vida útil. (Pérez, 2012, p. 44-45)



4.4 Marco Conceptual

- **Abstracto:** Que resulta difícil de entender por tener el carácter esquemático y poco concreto propio de lo que se obtiene por abstracción.
- **Misión:** Se refiere de manera general al planteo de objetivos que una persona o grupo pueden intentar alcanzar. Ambos conceptos son medios para lograr alcanzar un estado que se considera deseable.
- **Adhesión:** significa unir las ideas propias, la fuerza de trabajo o la capacidad intelectual a las de otro, apoyar y compartir el propósito perseguido.
- **Adiestramiento:** La palabra adiestramiento hace referencia a la acción y efecto de adiestrar. Este verbo, a su vez, se refiere a hacer diestro, enseñar e instruir.
- **Concerniente:** El termino Concerniente busca cuando es aplicado a hacer una referencia a las relaciones entre dos o más objetos o situaciones de un modo explicativo. La palabra concerniente hace un efecto de alusión, ya que es un adjetivo da paso a lo siguiente, explica de que se trata alguna acción o simplemente explica la razón de algo.
- **Pondera:** es el peso o la relevancia que tiene algo. También es la atención, consideración y cuidado con que se dice o hace algo.
- **Postulado:** básicos son fundamentos que rigen el ambiente en el que debe operar el sistema de información contable.
- **Productividad:** es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- **Eficiencia:** alcanzar los objetivos con el mínimo de consecuencias no deseadas y con costos mínimos.
- **Rendimiento:** Es la ganancia que permite obtener una cierta operación. Se trata de un cálculo que se realiza tomando la inversión realizada y la utilidad generada luego de un cierto periodo.
- **Segregación:** El proceso de descentralización productiva o separación de actividades inicialmente desempeñadas por una empresa.



4.5 Preguntas Directrices/Hipótesis

- ✚ ¿Cómo es el sistema administrativo de la empresa Casa Cross?

- ✚ ¿Cuál es el sistema de control interno que se implementa en la empresa?

- ✚ ¿Cómo se aplica el control interno en el área de inventario?



4.6 Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Sub-Variable	Instrumento
<p>Caracterizar el sistema administrativo de la empresa Casa Cross.</p>	<p>Sistema administrativo de la empresa Casa Cross</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas? 2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa? 3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones? ¿Se les da a conocer al personal? 4. ¿Qué necesidades existen actualmente en esta administración? 5. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos establecidos? 6. ¿Cómo considera Usted que es la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo? 7. ¿De qué manera se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente? 8. ¿Cómo se le da a conocer al personal el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones? 	<p style="text-align: center;">E N T R E V I S T A</p>



<p>Describir el sistema de control interno que se implementa en la empresa.</p>	<p>sistema de control interno que se implementa en la empresa</p>	<p>9. ¿En qué medida el control interno contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?</p> <p>10. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross?</p> <p>11. ¿Cómo resguardan los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas?</p> <p>12. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?</p> <p>13. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores y que medidas correctivas aplican?</p> <p>14. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?</p>	<p>E N T R E V I S T A</p>
		<p>15. ¿Con qué normativas cuenta la empresa para mejorar el control interno en el área de inventario?</p> <p>16. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?</p>	



<p>Evaluar el control interno que se aplica en el área de inventario.</p>	<p>control interno</p>	<p>17. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?</p> <p>18. ¿Qué tipo de sistema de registro de inventarios utiliza la empresa?</p> <p>19. ¿Qué tipo de método de valuación de inventarios se utilizan en casa Cross?</p> <p>20. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?</p> <p>21. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?</p> <p>22. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?</p> <p>23. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?</p> <p>24. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?</p> <p>25. ¿Casa Cross efectúa evaluaciones periódicas para identificar los riesgos de los inventarios?</p>	<p>E N T R E V I S T A</p>
---	------------------------	--	--



4.7 Diseño Metodológico

4.7.1 Tipos de estudio

4.7.1.1 Según el alcance temporal:

En relación con el tiempo, esta investigación es de **corte transversal** porque se realizó en un momento dado del tiempo como es en este caso II semestre del año 2018. Centy (2006) explica: “Diseño transversal: Este procedimiento se refiere a la necesidad de estudiar en forma simultánea diferentes grupos de problemas ubicados en distintas áreas geográficas o espacios pero al mismo tiempo.”

4.7.1.2 Según su profundidad u objetivo.

Es una investigación de tipo **descriptivo**, en la que se abordan fenómenos de estudio sobre las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la sucursal Casa Cross Juigalpa, para que las empresas mejoren en los procesos administrativos y de controles internos, cumpliendo con los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia, seguridad y orden en los procesos contables y administrativos. Centy, (2006) indica: “Los estudios de carácter descriptivo, buscan especificar las propiedades importantes del objeto de Investigación. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes investigar. Un estudio descriptivo selecciona una serie de aspectos independientemente para así describir lo que se investiga.”

4.7.1.3 Según el carácter de la medida.

Esta es una investigación **cualitativa** ya que se obtuvo información a través de la entrevista que se aplicó a la administración de la microempresa de repuestos automotrices Casa Cross y posteriormente se realizó interacción de las respuestas que facilitó el análisis del instrumento aplicado. Ackerman & Com (2013) concluyen:

Las técnicas cualitativas de investigación recaban datos sin emplear necesariamente matrices estadísticas y, por lo tanto, sin la necesidad de números para sostener el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado. El enfoque cualitativo se basa en descripciones y observaciones. (p. 41)



4.7.1.4 Según el marco de referencia en que tiene lugar.

Es una investigación de **campo**, puesto que se visitó la sucursal de repuestos automotrices Casa Cross del municipio de Juigalpa, para recabar información de acuerdo al instrumento elaborado. (Baena, 2014) Afirma:

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos.

Las técnicas del trabajo de campo se dividen en dos tipos principales:

1. La observación y la exploración del terreno, que en realidad es el contacto directo con el objeto de estudio.
2. La interrogación que consiste en el acopio de testimonios, orales y escritos, sentimientos, pensamientos, estados de ánimo de personas vivas. (p. 92)

4.7.1.5 Según el alcance del conocimiento.

Esta investigación será **concluyente** puesto que tiene como finalidad informar a los propietarios de la microempresa de repuestos automotrices sobre la incidencia que tiene el sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la sucursal Casa Cross. Benassini (2009) dice: “La investigación concluyente es el paso del método científico que nos permite comprobar la hipótesis planteadas durante la fase anterior y con esta información pronosticar el futuro y tomar una decisión con cierto grado de certeza”

4.7.2 Población y Muestra

En el presente trabajo la población está compuesta por la sucursal de repuestos automotrices Casa Cross del casco urbano del municipio de Juigalpa, Chontales. La entrevista se le realizó a la encargada de operaciones.

4.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.



El método utilizado en la presente investigación corresponde al método **deductivo**, dado que se parte de condiciones y teorías generales sobre la incidencia del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la microempresa Casa Cross. Ferreyra & De Longhi (2014) concluyen: “Por su parte, el método deductivo parte de una ley general, a la cual se llega desde la razón, y de ella se deducen consecuencias lógicas aplicables a la realidad.”

Para obtener información necesaria en la presente investigación, se aplicó el instrumento de medición denominado “entrevista” que se le realizó a la administración de la sucursal de repuestos automotrices Casa Cross, la cual está diseñada para la recopilación de la información mediante 25 preguntas abiertas permitiendo así lograr los objetivos de la investigación. Centty (2006) detalla:

La entrevista es una conversación por lo cual se quiere averiguar datos específicos sobre la información requerida. Incluye la opción de selección previa a quien o quienes se va a realizar. Igualmente no puede ser aplicada a cualquiera, sino establecer previamente con el entrevistado los objetivos, tiempo y la utilización de tales resultados. (p. 42)

4.7.4 Validación del Instrumento.

Con el propósito de verificar que el instrumento de investigación realizado fuera el más apropiado en relación al cumplimiento de los objetivos específicos propuestos, se solicitó la cooperación de expertos en el área contable para corregir y mejorar los aspectos de redacción.

- ✓ Msc. Álvaro Guevara Ruiz. Máster en Contaduría Pública y Finanzas y con gran experiencia en docencia e investigación.
- ✓ Lic. Walter García. Administrador UNAN-FAREM Chontales y Contador Público Autorizado (CPA).
- ✓ Msc. Teresita Rivas Amador. Máster en Contaduría Pública y Finanzas y experiencia en docencia e investigación.



Los resultados de la validación fueron los siguientes:

Instrumento	Pregunta original	Pregunta modificada	Razones del cambio
E N T R E V I S T A	3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones?	3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones? ¿Se le da a conocer a todo el personal que labora en la empresa?	Unificar la pregunta 3 y 4, sugerido por MSc. Álvaro Guevara.
	4. ¿Se realizan capacitaciones para dar a conocer el manual de funciones?		
	6. ¿Qué necesidades existen actualmente en esta administración?	4. ¿Qué necesidades existe actualmente en el departamento administrativo de la empresa?	Concretar la pregunta al objetivo determinado, sugerido por Lic. Walter García.
	7. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos?	5. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos establecidos?	Cambiar la última palabra en la pregunta, indicado por MSc. Álvaro Guevara
	8. ¿En Casa Cross la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?	6. ¿Cómo considera Usted que es la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?	Reformar o mejorar la redacción de la pregunta, sugerido por MSc. Álvaro Guevara y Lic. Walter García
	9. ¿En Casa Cross se garantiza que las actividades se están	7. ¿De qué manera se garantiza que las	Cambiar la estructura inicial

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



E N T R E V I S T A	<p>cumpliendo eficientemente?</p> <p>10. ¿El personal conoce el manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?</p> <p>11. ¿El control interno que utilizan contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?</p> <p>13. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas están debidamente resguardados?</p> <p>15. ¿Se comunican las deficiencias del control</p>	<p>actividades se estén cumpliendo eficientemente?</p> <p>8. ¿Cómo se le da a conocer al personal el manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?</p> <p>9. ¿En qué medida el control interno contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?</p> <p>11. ¿Cómo resguardan los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas?</p> <p>13. ¿Se comunican las deficiencias del</p>	<p>de la pregunta, sugerido por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Mejorar la redacción de la pregunta, indicado por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Estructurar de manera diferente la pregunta, sugerido por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Cambiar la redacción de la pregunta, propuesto por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Mejorar la redacción de la</p>
--	--	--	---



E N T R E V I S T A	<p>interno de forma oportuna a los niveles superiores para aplicar medidas correctivas?</p> <p>17. ¿En la empresa se cuenta con manual de control interno para el área de inventario?</p> <p>20. ¿Qué método utiliza la empresa para el registro de los inventarios?</p>	<p>control interno de forma oportuna a los niveles superiores y que medidas correctivas aplican?</p> <p>15. ¿Con que normativas cuenta la empresa para mejorar el control interno en el área de inventario?</p> <p>18. ¿Qué tipo de sistema de registro de inventario utiliza la empresa?</p>	<p>pregunta, sugerido por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Mejorar la redacción de la pregunta, propuesto por MSc. Álvaro Guevara</p> <p>Cambiar la redacción de la pregunta indicado por MSc. Álvaro Guevara y MSc. Teresita Rivas Amador.</p>
--	--	---	---



4.7.5 Procesamiento de la información

Microsoft Word: Es un procesador de texto que permite una escritura rápida, sin falta de ortografía, entendible, el cual ayuda a la redacción del trabajo realizado y poder tener una buena presentación



FUENTE DE INTERNET



FUENTE DE INTERNET

Microsoft power point: Es un programa diseñado para hacer presentaciones con texto esquematizado, así como presentaciones en diapositivas, animaciones de texto e imágenes prediseñadas, fue una herramienta muy importante ya que por medio de este se pretende presentar nuestro trabajo en exposición muy clara y que el público observe lo expuesto.

Microsoft Excel: Es un programa informático desarrollado y



distribuido que permite realizar tareas contables y financieras donde también se utilizó para realizar un cuadro donde se refleja la población de dicho estudio.

FUENTE DE INTERNET



FUENTE DE INTERNET

PDF: es un formato de archivo utilizado para presentar e intercambiar documentos de forma fiable, independiente del software, el hardware o el sistema operativo. El programa de PDF se utilizó para que la información pasara de Word a PDF y sobre todo que se resguardara.



4.8 Análisis e interpretación de resultados

Entrevista aplicada a la encargada de operaciones de la empresa de Casa Cross.

Objetivo 1: Caracterizar el sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

Preguntas	Respuestas de Administradora Casa Cross
1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas?	Si se cuenta, la misión es llevar al mercado nacional productos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes. Como visión tenemos ser líderes comercial y ejemplar del crecimiento sostenible aportando al desarrollo económico del país.
2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa?	Bueno como valores tenemos el compromiso, servicios, comunicación, honestidad y confianza. Nuestro objetivo es establecer y posicionar ventas de repuestos que satisfagan una demanda exigente y particular.
3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones? ¿Se le da a conocer a todo el personal que labora en la empresa?	Si se cuenta con un manual de funciones, donde se da a conocer solo algunos contenidos específicos en una inducción cuando es primer ingreso o nuevo en el área a desempeñar, o sea que los trabajadores no conocen el manual de la organización en su totalidad.
4. ¿Qué necesidades existen actualmente en el departamento administrativo de la empresa?	Actualmente tenemos limitación de papelería en uso de la sucursal ya sea en la bodega, área de venta, administración, también tenemos necesidades en las mejoras de las condiciones de la tienda Como rótulo o infraestructura.
5. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos establecidos?	Bueno en este caso se reúnen a los empleados de forma regular para evaluar el logro de su objetivo. Se brinda retroalimentación y reconocen el trabajo realizado, en el caso de los vendedores mayoristas y mejoras de las condiciones de trabajo.
6. ¿Cómo considera Usted que es la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?	Podría considerarla como buena tratando de construir un clima laboral sano y brindando retroalimentación acerca de procesos a mejorar reconocimientos de los aciertos.
7. ¿En casa Cross de qué manera se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente?	En este caso sería involucrando y comprometiendo al personal, comunicando los cambios de los procesos de la empresa y trabajando en equipo.



Objetivo 2: Describir el sistema de control interno que se implementa en la empresa.

Preguntas	Respuestas de Administradora Casa Cross
1. ¿Cómo se le da a conocer al personal el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?	Bueno no se les da a conocer de una manera que te van a brindar todo el manual lo que se realiza es un resumen de cada una de ellas en la inducción de capacitación cuando es un primer ingreso cuando vas a adquirir una nueva área.
2. ¿En qué medida el control interno contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?	No se sabe exactamente en qué medida el control interno contribuye con el logro de las metas y objetivos porque a cómo te repito anteriormente no se le da de conocer exactamente cómo está estructurado.
3. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross?	En este caso sería aplicar medidas de precaución, control de robos y daños y en el caso que se diera responsabilizamos al jefe y encargado del almacén.
4. ¿Cómo resguardan los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas?	Con respecto a caja y administración el dinero se resguarda en caja fuerte los documentos se guardan en un archivero. En cuanto al almacén la mercadería queda resguardada bajo llave y todas las instalaciones de la tienda tienen cámaras de seguridad.
5. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?	Bueno el medio usado por la empresa es por medio de correo y después se retroalimenta por medio de llamadas donde cada jefe te llama para orientarte el nuevo cambio o nuevo proceso a implementar.
6. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores y que medidas correctivas aplican?	Si se comunican porque esto es algo de prioridad, cuando hay un error en alguna normativa. Entonces ya lo encargados de hacer sería de revisar y analizar si los procesos son los jefes de venta con gerencia.
7. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?	Una medida sería la supervisión continua de cada uno de los procesos.



Objetivo 3: Identificar el control interno que se aplica en el área de inventario.

Preguntas	Respuestas de Administradora Casa Cross
1. ¿Con qué normativas cuenta la empresa para mejorar el control interno en el área de inventario?	Bueno se debe de cumplir con un orden de prioridad, la mercadería debe permanecer siempre ordenada, mantener un stock de alta rotación para evitar atrasos de entrega, revisar que todos los traslados de inventario están recibidos correctamente, asegurar al personal necesario para rellenar, entregar y ordenar mercadería.
2. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?	Asegura el cumplimiento de la política, normativa de la entidad, evalúa el desempeño de todas las divisiones administrativas y funciones de la entidad.
3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?	Las dificultades que más se presentan en los inventarios; ordenar productos de la misma manera, el mal despacho en facturas generan cruces esto hace énfasis alas codificaciones de los productos en el sistema, entrega de productos con cotizaciones ya sea para preventa o traslado de mercadería a la casa matriz se perdía control de esto, personal con entrenamiento inadecuado para el desarrollo de sus funciones.
4. ¿Qué tipo de sistema de registro de inventarios utiliza la empresa para el registro de los inventarios?	Sistema de inventario Perpetuo o continuo ya que la mercadería que entra se registra de tal forma que muestre la existencia y el valor en las existencias actuales.
5. ¿Qué tipo de método de valuación de inventarios se utilizan en casa Cross?	Se usa el método de costo promedio con el objetivo de saber el precio exacto de cada una de las unidades.
6. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?	Bueno contamos con el personal género analista de inventario del sistema para luego proceder al conteo físico por cada línea de repuesto y se revisa las diferencias encontradas con el personal de bodega a cargo.
7. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?	Normalmente cada cuatro o seis meses se realiza inventario general en la sucursal, hemos tenido faltantes a por cruces de codificaciones, se han dado casos que la mayoría de cruces son en contra ejemplo de esto es que a la hora del despacho seda producto más caro por el económico o porque a la hora de la adquisición de mercadería venga incompleta sin ser detectado.



8. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?	Si tiene conocimiento de sus funciones, de hecho contamos con un área de inventario que es el encargado de realizar esa función.
9. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?	En lo que es adquisición de mercadería nueva esta función directamente es desempeñada por el área de compras que son los encargados de realizar el proceso de cotización con proveedores. En la tienda lo que se realiza es solicitud de reposición de inventario.
10. ¿Casa Cross efectúa evaluaciones periódicas para identificar los riesgos de los inventarios?	Si se realizan selectivos semanalmente de diferentes líneas de repuesto.
11. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?	Se apega a las normas la mercadería sale de bodega únicamente si está respaldada por traslado o facturas que garanticen el destino, la mercadería se encuentra en instalaciones que las protegen de deterioro de robo. Además que el acceso a Bodega sólo lo tienen el mismo personal de almacén.



Basados en las respuestas de la entrevista aplicada se obtienen los siguientes análisis descriptivos:

Sobre el sistema administrativo de la sucursal Casa Cross.

La sucursal Casa Cross es una empresa que tiene como misión llevar al mercado nacional productos que satisfagan las necesidades de sus clientes y como visión ser líderes comerciales y ejemplares del crecimiento sostenible aportando al desarrollo económico del país, tal como lo expresa Louffat (2015) la misión es la razón de ser de la empresa y la visión es la extensión de la misión proyectada. Se tiene como valores el compromiso, servicios comunicación, honestidad y confianza, y como objetivo es establecer y posicionar ventas de repuestos que satisfagan una demanda exigente y particular lo que es importante ya que Sánchez (2014) afirma los objetivos dan dirección a todas las decisiones gerenciales y forman el criterio por el cual los logros pueden ser medidos.

Actualmente existen algunas necesidades ya que la administración requiere de recursos para asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas y condiciones al local. En Casa Cross se les reconoce a los trabajadores la labor realizada con mejoras de las condiciones del trabajo según Luna (2015) la motivación es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo. La comunicación entre los diversos niveles es buena pero se da de manera informal porque se hacen de manera verbal por eso según Luna (2015) la comunicación formal tiene su base en la estructura formal de la empresa y se lleva a cabo a través de los canales de la misma.

Sobre el sistema de control interno que se implementa en la empresa.

En la empresa hay incertidumbre ya que no se sabe en qué medida contribuye el control interno con el logro de metas y objetivos, Rada (2006) expresa que velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad es un objetivo del control interno y el COSO (2013) afirma el directorio y al alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno. Necesita fortalecerse la aplicación de medidas para prevenir robos y daños,



actualmente una de las medidas es responsabilizar al encargado de almacén, según el COSO (2013) plantea que la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos como base para determinar la forma de administrarlos.

La administración tiene establecido medidas de control del efectivo y de la documentación y según el COSO (2013) plantea que las actividades de control son medidas para garantizar la disminución de riesgos y realizar una mejor gestión de los objetivos con el fin de obtener resultados eficientes. Cuando hay errores en las normativas se le comunica a la gerencia los cuales cumplen con lo que dice Ladino (2009) la existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Sobre los controles interno que se aplica en el área de inventario.

Casa Cross tiene como normativas cumplir con un orden de prioridad, la mercadería debe permanecer siempre ordenada, mantener un stock de alta rotación para evitar atrasos de entrega, revisar que todos los traslados de inventario están recibidos correctamente, asegurar al personal necesario para rellenar, entregar y ordenar e implementa alguna actividades de control como asegurar el cumplimiento de las política, normativa de la entidad, evaluación del desempeño de todas las divisiones administrativas y funciones de la entidad, lo cual cumple en cierto grado con el control interno ya que según Malca (2016) indica el control interno de inventarios es el conjunto de procedimientos, lineamientos, normas y políticas implementadas al área de almacén que desarrolla la gerencia para salvaguardar sus existencias. Sin embargo se presentan algunas dificultades como: ordenar productos de la misma manera, mal aplicación en facturas que generan cruces, entregan cotizaciones autorizadas pero las confunden debido al personal con entrenamiento inadecuado; a la hora de la venta se dan productos más caro por el económico o viceversa y se dan casos que en la adquisición de mercadería viene incompleta y se recibe sin ser detectada, esto se debe a una mala gestión en el inventario ya que según Bohorquez & Rodriguez (2017) plantea la gestión de inventarios es todo lo



relativo al control y manejo de las existencias, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.

Para el registro de los inventarios se utiliza el sistema de inventario perpetuo y el método de valuación que utilizan es el costo promedio lo cual es positivo para la empresa ya que al utilizar el inventario perpetuo, según Romero (2012), se tiene un control más riguroso. Para el conteo del inventario se cuenta con personal especialista y se hacen conteos cada cuatro o seis meses, por lo que implementan algunos elementos de control interno significativos ya que V.Gil (2009) dice los elementos de un buen control interno incluye conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.

En la empresa se realizan evaluaciones periódicas a través de revisiones de cada línea de producto y para proteger de robos y deterioro al inventario la mercadería sale de la bodega únicamente si está respaldada por traslado o facturas que garanticen el destino, se encuentra en instalaciones que las protegen de deterioro de robo. Además que el acceso a bodega sólo lo tienen el mismo personal de almacén estos controles son importantes según Herz J. (2015) afirma se ejerce tanto en relación con su estado físico como con la documentación que debe existir para dar certeza de las operaciones vinculadas a la compra y despacho de los inventarios.



V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

A partir del análisis de resultados del estudio que realizo sobre las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario en la empresa Casa Cross, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Sistema administrativo de la sucursal Casa Cross.

- ✓ En la empresa existe un sistema administrativo, misión, visión, valores y objetivos definidos.
- ✓ El manual de funciones no se da a conocer de forma general, únicamente de manera parcial cuando hay nuevos ingresos de trabajadores en la empresa o van a desempeñar un nuevo cargo.
- ✓ En las actividades administrativas en la empresa la responsable del área lo realiza de manera verbal, dan soluciones a partir de la observación a los hechos que se presentan, no tienen una normativa con exactitud donde se puedan guiar para el desarrollo de las actividades según sus afines.

Sistema de control interno que se implementa en la empresa.

- ✓ El manual de la organización nunca es mostrado en físico, esto tiende a desconocer la estructura organizativa, generando dificultades en el desempeño individual de los trabajadores.
- ✓ En la empresa Casa Cross hay incertidumbre, ya que no se sabe en qué medidas contribuye el control interno con las metas y objetivos.
- ✓ En Casa Cross se evalúan las actividades de control desde el cuidado o protección de los recursos de infraestructuras, materiales y tecnológicos tomando en cuenta que el recurso humano es un factor primordial para la marcha de una empresa.



✚ Control interno que se aplica en el área de inventario.

- ✓ Casa Cross en cuanto a las normativas y métodos de control se encuentran debilidades: no hay mucha comunicación por parte del responsable de bodega con sus subordinados a cargo, hay mucho estrés a la hora de entregar y buscar mercadería debido a que hay poco personal en bodega, a la hora de buscar y organizar la mercadería se extravía por la falta de la aplicación, seguimiento y monitoreo de los controles aplicados en el área de bodega.
- ✓ En el control interno en la área de inventario de Casa Cross existe debilidades en cuanto a la aplicación y uso de procedimientos y manuales que existen en cada área de la empresa, de acuerdo a la entrevista realizada haciendo énfasis a los faltantes o sobrantes a la hora de que se les llega a realizar inventario lo cual se realizan por lo general cada seis meses.
- ✓ De acuerdo al abastecimiento de la casa matriz a la sucursal a la hora del abastecimiento de mercadería no hay una buena comunicación o retroalimentación en vista que en las proformas no hay una seguridad o cuidado donde se aseguren del recibimiento de mercadería con firmas y respaldando del entregado y recibido.



5.2 Recomendaciones

A continuación se plantean las recomendaciones para la gerencia de la empresa Casa Cross, sucursal Juigalpa.

✚ Sistema administrativo de la sucursal Casa Cross.

- ✓ Realizar capacitaciones a todo el personal para dar a conocer aspectos administrativos y organizacionales como la misión, visión, valores, políticas, normativas, reglamentos internos y manual de procedimientos.
- ✓ Desempeñarse acoplados a las metas y objetivos de la empresa ya que son la clave para el desarrollo y éxito.

✚ Sistema de control interno que se implementa en la empresa.

- ✓ Fortalecer los controles administrativos y controles contables en todas las áreas, realizando capacitaciones del uso y aplicación de medidas para prevenir robos y daños acuerdo al área que se encuentre el trabajador
- ✓ poner en práctica los principios y componentes de control interno, esto ayudara a la efectividad del desarrollo de las actividades y disminución de riesgos.

✚ Control interno que se aplica en el área de inventario.

- ✓ Implementar maneras de organizar la mercadería, se garantizará que sus productos no sufran daños, además, de tener acceso rápido a ellos.
- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo eventuales a través de selectivos a los procesos de entradas y salidas de la mercadería del almacén y monitorear los sistemas de registros de inventarios.
- ✓ Hacer uso de estanterías y clasificar los productos en grandes, medianos y pequeños, así puede organizar la mercancía de modo más eficiente aprovechando cada centímetro de espacio.
- ✓ El responsable de bodega no debe de aceptar la mercadería que viene como relleno sin haber recibido las cotizaciones o proformas autorizada y posteriormente debe verificar conforme a las proformas los productos que entran a la bodega y tomar

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



consideración a la hora de revisar y entregar productos facturados que correspondan a lo que dice la factura.



VI. Propuesta

Con el objetivo de que la sucursal Casa Cross mejore en los procesos administrativos, contables y de controles internos que ayuden a cumplir con los objetivos planteados con eficiencia y eficacia, se proponen alternativas que contribuyan a la buena práctica del control interno en el área de inventario.

Nº	Alternativas para la buena práctica del control interno en el inventario	Área	Aplicarse a corto plazo	Aplicarse a largo plazo	Recomendaciones
1	Asegurar que la empresa cuente con un manual de organización sin restricciones para conocer de manera amplia las políticas, manual de funciones, procedimientos y controles internos que son aplicables a las diferentes áreas de la organización.	Gerencia General Administrativa	✓		
2	Realizar reuniones periódicas de retroalimentación con las diferentes áreas operativas con el objetivo de conocer de manera directa lo que piensan los trabajadores de la organización sobre su trabajo, sobre el ambiente de control, normas y prácticas de recursos humanos.	Administrativa		✓	
3	Desarrollar programas de capacitación dirigido a todos sus trabajadores con el objetivo de instruirlos en el cumplimiento y aplicación de las normas, políticas o procedimientos para la prevención de daño, robo y deterioro del inventario.	Administrativa		✓	



4	Realizar auditorías integrales para identificar las políticas, procedimientos, operaciones o áreas expuestas a riesgo de pérdidas ya sea por robos o negligencias de los empleados, por mala administración, por errores de sistemas y por la dificultad generada por los grandes volúmenes de operaciones o por la dificultad de los mismos.	Gerencia General	✓		
5	Promover o hacer referencia a altos estándares de ética guiado por los valores de Casa Cross, y que estos valores éticos sean conocidos por medio de memorándum o en los manuales de procedimientos para que sean acatados por los trabajadores durante el tiempo que trabajen en la organización con el objetivo de crear una cultura donde se enfatice y demuestre en todos los niveles del personal la importancia de cumplir con el control interno.	Administrativa		✓	
6	Asegurar que la sucursal Casa Cross tenga una estructura organizativa formal para que exista una adecuada segregación de tareas y para que al personal no le sean asignadas responsabilidades opuestas a las delimitadas o que generen conflictos de intereses.	Gerencia General Administrativa		✓	
7	Evitar que exista exceso o insuficiencia de mercadería para reducir los costos y permitir a la empresa programar las adquisiciones de forma más eficiente.	Contabilidad Bodega	✓		
8	Pronosticar de manera adecuada la demanda para esto es necesario llevar un registro de la rotación que presentan los diferentes productos que se ofrecen en relación a los diferentes períodos.	Contabilidad Administrativa	✓		



9	Llevar un control respecto al entrenamiento y habilidades requeridas para el personal responsable del registro y manejo del inventario con el uso de herramientas o programas tecnológicos.	Administrativa Contabilidad		✓	
10	Los encargados de la protección de las mercancías almacenadas deben firmar acuerdos de responsabilidad material, que garanticen el control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.	Administrativa Bodega	✓		
11	Verificar la eficiencia, calidad y confiabilidad en el uso de los sistemas tecnológicos que se utiliza para el registro de las operaciones de Casa Cross.	Contabilidad Administrativa		✓	
12	Optar por la utilización de cuestionarios de control interno en las áreas de administración, inventario y ventas para verificar el correcto uso del mismo.	Gerencia General Contabilidad		✓	



VII. Bibliografía – Web grafía

7.1 Bibliografía

- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). San Blas: Ediciones del Aula Taller.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Benassini, M. (2009). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS: Enfoque para América Latina* (Segunda ed.). (P. Guerrero, Ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bendaña, R. (04 de abril de 2018). HISTORIA DE CASA CROSS SUCURSAL JUIGALPA. (Z. Prado, Entrevistador)
- Centy, D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. FACULTAD DE ECONOMIA DE LA U.N.S.A. Arequipa: Nuevo Mundo Investigadores & Consultores.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Bogotad: Santafé de Bogotá : McGraw-Hill Interamericana,.
- Cevallos, P., & Lino, L. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios*. Tesis de licenciatura , Ciencias Económicas, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teroria general de la administración* (Decimoséptima ed.). Mexico: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Correa, F. (2009). *Administración* (Primera ed.). El Cid Editor. Recuperado el 15 de Febrero de 2019
- Cross, Casa. (2005). *Historia de Casa Cross*. managua. Recuperado el mayo de 2018, de <http://casacross.com.ni/nosotros/>



- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476* (Primera ed.). España: IC Editorial.
Recuperado el 31 de Octubre de 2018
- Del castillo, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la investigación*.
México: Grupo Editorial Patria.
- Ferreira, A., & De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Argentina:
Editorial Brujas.
- Gómez, G. (s.f). *Sistemas Administrativos Analisis y Diseños. I*, 11.
- Gonzales, A., Alonso, C., & Jarquin, V. (2015). *Proceso Administrativo que implemantan las Mypime del sector restaurantero en la ciudad de Acoyapa,II semestre 2015*. Tesis de licenciatura , UNAN-FAREM-CHONTALES, Administración, Juigalpa.
Recuperado el 21 de Febrero de 2019
- Guerrero, J. C., & Galindo, J. F. (2014). *contabilidad II* (Primera ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A DE C.V. Recuperado el 19 de octubre de 2018
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera* (Segunda ed.). Lima , Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado el 30 de octubre de 2018
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (Tercera ed.). Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 26 de octubre de 2018 investigacion, M. d. (s.f.).
- Juigalpa, A. m. (2015). *Historia de Juigalpa*.
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. El Cid Editor | apuntes.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (Cuarta ed.). (I. Arciniega, Ed.) Buenos Aires , Argentina : Cengage Learning. Recuperado el 14 de Febrero de 2019



- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
Recuperado el 14 de Febrero de 2019
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo* (Segunda ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Marcial, C. P. (2017). *Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40) y NIIF 1*. bogotá: Ecoe Ediciones, .
- Moreno, E. (2009). *Auditoría*. El Cid Editor | apuntes.
- Narváez, A., & Narváez, J. (2007). *Contabilidad II*. Managua: Ediciones A.N.,2006 241P.
- Narváez, A., & Narváez, J. (2013). *contabilidad I* (septima ed.). managua, Nicaragua, managua: Ediciones A.N.,2006 241p. Recuperado el 15 de octubre de 2018
- Padilla, M. C. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Picado, H., & Urbina, H. (2017). *Dirección Administrativa que implementa la Alcaldía de Boaco*. Tesis de licenciatura, UNAN FAREM CHONTALES , Ciencias Económicas y Administrativas, Juigalpa.
- Romero, A. J. (2012). *contabilidad intermedia* (tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 17 de octubre de 2018
- Rue, L., & Lloyd, B. (2009). *Administración Teoría y Aplicaciones* (Tercera ed.). México : Alfaomega Grupo Editor,S.A de C.V. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Sánchez, M. (2014). *Administración I* (Primera ed.). (G. E. C.V, Ed.) México. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración* (Sexta ed.). Mexico: Editorial Progreso S.A de C.V.
- Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica* (Primera ed.). (J. Callejas, Ed.) Mexico: Grupo Editorial Patria S.A de C.V.

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



V.Gil, A. (2009). *Inventarios*. El Cid Editor | apuntes. Recuperado el 20 de octubre de 2018

7.2 Web grafía

Contraloría General de la República. (14 de 04 de 2015). *hacienda.gob.ni*. Obtenido de <http://www.hacienda.gob.ni/Direcciones/tecnologia/firma-electronica/marco-legal/Normas%20Tecnicas%20de%20CI%20-CGR%20publicado%20en%20la%20Gaceta%20No.%2067%20del%202014-04-2015.pdf/view>

COSO, I. (2013). *consejo.org.ar*. Obtenido de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

Guerrero, R. (28 de julio de 2014). *El nuevodiario*. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/325916-chontalenos-ganaderos-excelencia/>

Malca, M. (2016). *repositorioacademico.usmp.edu.pe*. Recuperado el 24 de octubre de 2018, de [repositorioacademico.usmp.edu.pe: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf)

Miles, E., Stephen, S., Frank, M., Beston, C., Harris, C., Aaron, G., & Catherine, J. (2013). *Resumen Interios coso 2013*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Pérez, F. G. (diciembre de 2012). *repositorio.unan.edu.ni*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2214/1/1807.pdf>

Rada, F. (2006). *Auditor 2006*. Obtenido de <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/4.FundamentosControlInterno.pdf>



VIII. Anexos

ANEXOS



8.1 Cronograma

Cronograma de actividades correspondiente al seminario de graduación año

2019

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	6	13	20	27	3	10	17	24	3	17	24	31	7	14	21	28
Orientaciones del tutor de la modalidad del seminario de graduación.	█															
Elección del título del tema y sub-tema.		█														
Introducción del tema y sub-tema, Justificación y objetivos.			█													
Antecedentes y Planteamiento del Problema				█												
Marco Teórico- Conceptual					█											
Preguntas directrices y operacionalización de las variables						█										
Diseño Metodológico							█									
Levantamiento de la información (Trabajo de Campo)								█								
Análisis e interpretación de los resultados									█							
Conclusiones y recomendaciones										█	█					
Entrega del informe final												█				
Revisión del informe por el Comité Evaluador													█			
Pre defensa del informe final														█		



8.2 Presupuesto

Presupuesto de Gastos año 2019					
Gastos Generales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Transporte	220	260	400	280	1160
Alimentación	200	200	500	200	1100
Internet	100	200	300	200	800
Anergia eléctrica	50	50	100	50	250
Impresiones			220	600	320
Total Gastos					C\$ 3630



8.3 Instrumento Aplicado

“CORNELIO SILVA ARGUELLO”
UNAN-FAREM CHONTALES
Departamento de Ciencias Económicas

ENTREVISTA

Los estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM CHONTALES, estamos realizando la presente entrevista con el objetivo: determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross Sucursal –Juigalpa, Chontales. Solicitamos su apoyo en facilitar las repuestas.

Sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas?
2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa?
3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones? ¿Se le da a conocer al personal que labora en la empresa?
4. ¿Qué necesidades existen actualmente en el departamento administrativo de la empresa?
5. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos establecidos?
6. ¿Cómo considera Usted que es la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?
7. ¿En casa Cross de qué manera se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente?

BR, Vilma Del C. Ríos, BR, Zacharis M. prado



✚ Sistema de control interno que se implementa la empresa.

1. ¿Cómo se le da a conocer al personal el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?
2. ¿En qué medida el control interno contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?
3. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross?
4. ¿Cómo resguardan los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas?
5. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?
6. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores y que medidas correctivas aplican?
7. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?



✚ Control interno que se aplica en el área de inventario.

1. ¿Con qué normativas cuenta la empresa para mejorar el control interno en el área de inventario?
2. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?
3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?
4. ¿Qué tipo de sistema de registro de inventarios utiliza la empresa para el registro de los inventarios?
5. ¿Qué tipo de método de valuación de inventarios se utilizan en casa Cross?
6. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?
7. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?
8. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?
9. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?
10. ¿Casa Cross efectúa evaluaciones periódicas para identificar los riesgos de los inventarios?
11. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?



8.4 Instrumento validado

"CORNELIO SILVA ARGUELLO"
UNAN-FAREM CHONTALES
Departamento de Ciencias Económicas

ENTREVISTA

Los estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM CHONTALES, estamos realizando la presente entrevista con el objetivo: determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross Sucursal –Juigalpa, Chontales. Solicitamos su apoyo en facilitar las repuestas.

Sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas?
2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa?
3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones? *y se le da a conocer al Personal.*
4. ¿Se realizan capacitaciones para dar a conocer el manual de funciones?
5. ¿Cómo está organizada jerárquicamente en la actualidad la sucursal?
6. ¿Qué necesidades existen actualmente en esta administración?
7. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos? *Establecido.*
8. ¿En Casa Cross la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo? *Mejorar Redacción*
9. En casa Cross se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente? *de que manera*



Sistema de control interno que se implementa la empresa.

1. ¿El personal ^{al} conoce el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones? *Como se conoce*
2. ¿El control interno que utilizan contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa? *Considera* *En que medida el CI contribuye con ... ->*
3. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross? *Como resguardan*
4. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas están debidamente resguardados?
5. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?
6. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores para aplicar medidas correctivas? *aplican* *y que*
7. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?



Control interno que se aplica en el área de inventario.

- con que Normativa cuenta la Empresa para mejorar el CI en el Área de Inv.*
1. ¿En la empresa se cuenta con manual de control interno para el área de inventario?
 2. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?
 3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?
 4. ¿Qué método utiliza la empresa para el registro de los inventarios?
 5. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?
 6. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?
 7. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?
 8. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?
 9. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?
 10. *Revoluciones* ¿Casa Cross efectúa evaluaciones para identificar los riesgos de los inventarios?

*Alfonso
24-02-19.*



"CORNELIO SILVA ARGUELLO"
UNAN-FAREM CHONTALES
Departamento de Ciencias Económicas

ENTREVISTA

Los estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM CHONTALES, estamos realizando la presente entrevista con el objetivo: determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross Sucursal –Juigalpa, Chontales. Solicitamos su apoyo en facilitar las repuestas.

Sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas?
2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa?
3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones?
4. ¿Se realizan capacitaciones para dar a conocer el manual de funciones?
5. ¿Cómo está organizada jerárquicamente en la actualidad la sucursal?
6. ¿Qué necesidades existen actualmente en esta administración?
7. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos?
8. ¿En Casa Cross la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?
9. En casa Cross se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente?



Sistema de control interno que se implementa la empresa.

1. ¿El personal conoce el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?
2. ¿El control interno que utilizan contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?
3. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross?
4. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas están debidamente resguardados?
5. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?
Es supervisado de forma permanente el desempeño del control interno institucional?
6. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores para aplicar medidas correctivas?
7. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?



Control interno que se aplica en el área de inventario.

1. ¿En la empresa se cuenta con manual de control interno para el área de inventario?
2. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?
3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?
4. ¿Qué método utiliza la empresa para el registro de los inventarios?
5. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?
d^o se hacen verificaciones al Azar para Comparar con los libros contables
6. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?
7. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?
Todo documento de entrada o salida de inventario se encuentran firmados por el personal autorizado
8. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?
9. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?
10. ¿Casa Cross efectúa evaluaciones para identificar los riesgos de los inventarios?

Revisado
Teresita Ruas A
Docente FAREMCH.



Scanned with
CamScanner



"CORNELIO SILVA ARGUELLO"
UNAN-FAREM CHONTALES
Departamento de Ciencias Económicas

ENTREVISTA

Los estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM CHONTALES, estamos realizando la presente entrevista con el objetivo: determinar las incidencias del sistema administrativo y de control interno en la cuenta de inventario de la empresa Casa Cross Sucursal –Juigalpa, Chontales. Solicitamos su apoyo en facilitar las repuestas.

Sistema administrativo de la empresa Casa Cross.

1. ¿En Casa Cross se cuenta con misión y visión establecidas?
2. ¿Cuáles son los valores, objetivos y metas establecidos en la empresa?
3. ¿Casa Cross cuenta con un manual de funciones?
4. ¿Se realizan capacitaciones para dar a conocer el manual de funciones?
5. ¿Cómo está organizada jerárquicamente en la actualidad la sucursal?
6. ¿Qué necesidades existen actualmente en esta administración?
conectar al objetivo
7. ¿De qué manera Casa Cross motiva a sus trabajadores para lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos?
8. ¿En Casa Cross la comunicación con sus subordinados para desarrollar correctamente su trabajo?
Reformular
9. En casa Cross se garantiza que las actividades se estén cumpliendo eficientemente?



Sistema de control interno que se implementa la empresa.

1. ¿El personal conoce el Manual de la organización, las normativas y el desempeño de las funciones?
2. ¿El control interno que utilizan contribuye con el logro de las metas y objetivos de la empresa?
3. ¿Qué aspectos del sistema de control interno considera que necesitan fortalecer en la empresa Casa Cross?
4. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y técnicos) de las diferentes áreas están debidamente resguardados?
5. ¿Qué medios se utilizan para informar a los trabajadores de las actividades o cambios que se presentan en la empresa?
6. ¿Se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles superiores para aplicar medidas correctivas?
7. ¿Qué medidas toman en cuenta dentro de las actividades de control para determinar la efectividad del control interno?



Control interno que se aplica en el área de inventario.

1. ¿En la empresa se cuenta con manual de control interno para el área de inventario?
2. ¿Qué actividades de control implementa la gerencia con el propósito de proteger los inventarios?
3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan actualmente en los inventarios?
4. *Sistema de registro de inventarios*
¿Qué método utiliza la empresa para el registro de los inventarios?
5. ¿Qué técnicas utilizan para el conteo de los inventarios de Casa Cross?
6. ¿Cada cuánto se efectúan conteos físicos en el inventario general?
7. ¿El responsable del registro de los inventarios tiene conocimiento de sus funciones y la capacidad para implementarlos?
8. ¿Cuál es el proceso que realiza Casa Cross para hacer la solicitud de adquisiciones de mercadería nueva?
9. ¿Qué procedimientos ejecuta Casa Cross para proteger de robos y deterioros a los inventarios?
10. ¿Casa Cross efectúa evaluaciones para identificar los riesgos de los inventarios?

11. *Am tipo de método de valoración de inventario utilizan*

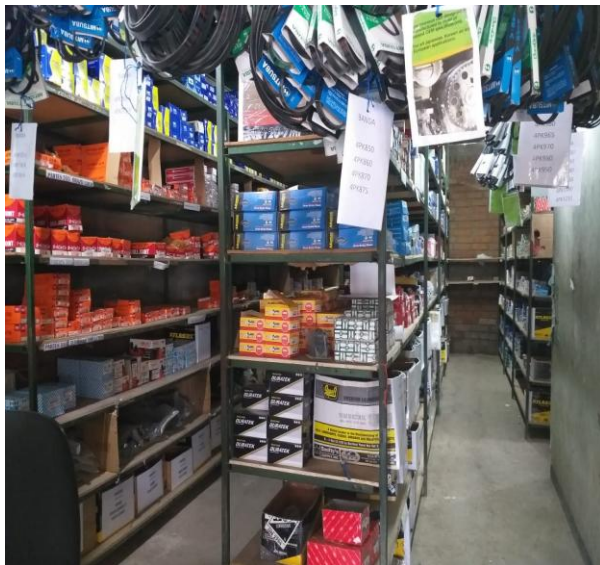
Walter García
Contador



8.5 Fotografías



Entrada principal Casa Cross



Bodega número 1



Bodega número 2