



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE  
LA PEQUEÑA EMPRESA ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L. - CHIMBOTE,  
2024**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN**

**AUTOR**

**CORREA ANGELES, SEBASTIAN  
ORCID:0000-0002-8248- 9924**

**ASESOR**

**RIVAS MENDOZA, MILAGROS ISABEL  
ORCID:0000-0002-8539-3610**

**CHIMBOTE-PERÚ  
2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**ACTA N° 0343-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **10:10** horas del día **26** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR** Presidente  
**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Miembro  
**VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH** Miembro  
**. RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA PEQUEÑA EMPRESA ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L. - CHIMBOTE, 2024**

**Presentada Por :**  
(0103181008) **CORREA ANGELES SEBASTIAN**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR**  
**Presidente**

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
**Miembro**

**VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH**  
**Miembro**

**. RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL**  
**Asesor**



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA PEQUEÑA EMPRESA ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L. - CHIMBOTE, 2024 Del (de la) estudiante CORREA ANGELES SEBASTIAN , asesorado por RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 17% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 13 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por brindarme la vida, la salud, por protegerme, ser mi guía espiritual para seguir adelante y lograr mis metas.

Asimismo, dedico a mis padres, mis motores de mi vida, de no ser por ellos no habría sido posible mi camino al éxito, siendo ellos mi base para el desarrollo de mi educación.

## Índice general

Caratula.....	I
Dedicatoria.....	V
Indice general.....	VI
Lista de tablas.....	IX
Lista de figuras.....	X
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII
I. Planteamiento del problema de investigación.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
II. Marco teórico.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales.....	4
2.1.3. Regionales.....	6
2.1.4. Locales.....	6
2.2 Bases teóricas.....	6
2.2.1. Teoría del control interno.....	6
2.2.2. Teoría de la gestión de inventarios.....	9
2.2.3. Teoría de la PYME.....	13
2.2.5. Descripción de la empresa en estudio.....	14
2.3. Marco conceptual.....	15
2.3.1. Definiciones del control interno.....	15
2.3.2. Definiciones de la gestión de inventarios.....	15
2.4. Hipotesis.....	15
III. Metodología.....	16
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	16

3.1.1. Nivel de investigación .....	16
3.1.2. Tipo de investigación.....	16
3.1.3. Diseño de investigación.....	16
3.2 Población y Muestra .....	17
3.2.1. Población .....	17
3.2.1. Muestra .....	17
3.3 Variables, Definición y operacionalización.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	21
3.4.1. Técnicas .....	21
3.4.2. Instrumentos .....	21
3.5. Método de análisis de datos .....	21
3.6 Aspectos Éticos.....	22
IV. Resultados.....	23
4.1. Respecto al objetivo específico 01 .....	23
4.2. Respecto al objetivo específico 02 .....	24
4.3. Respecto al objetivo específico 03 .....	28
4.4. Respecto al objetivo específico 04 .....	29
4.5. Respecto al objetivo general .....	32
V. Discusión .....	35
5.1. Respecto al objetivo específico 01 .....	35
5.2. Respecto al objetivo específico 02 .....	36
5.3. Respecto al objetivo específico 03 .....	37
5.4. Respecto al objetivo específico 04 .....	38
5.5. Respecto al objetivo general .....	39
VI. Conclusiones.....	40
6.1. Respecto al objetivo específico N° 01 .....	40
6.2. Respecto al objetivo específico N° 02 .....	40

6.3. Respecto al objetivo específico N° 03 .....	40
6.4. Respecto al objetivo específico N° 04 .....	41
6.5. Respecto al objetivo general .....	40
VII. Recomendaciones .....	42
Referencias bibliográficas .....	43
ANEXOS .....	48
ANEXO 1: CARTA DE RECOJO DE DATOS.....	48
ANEXO 2: DOCUMENTO DE AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION .....	49
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	50
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	52
Anexo 5: FORMATO DE CONSENTIMIETNO INFORMADO .....	66

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Conocimiento de la empresa.....	23
<b>Tabla 2.</b> Distribución de funciones .....	24
<b>Tabla 3.</b> Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería .....	25
<b>Tabla 4.</b> Revisión de procesos .....	25
<b>Tabla 5.</b> Revisión de procedimientos.....	26
<b>Tabla 6.</b> Políticas y manuales de procesos.....	29
<b>Tabla 7.</b> Contrastación de reportes .....	30
<b>Tabla 8.</b> Comunicación entre áreas de trabajo .....	30
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de utilización de medios de comunicación.....	31
<b>Tabla 10.</b> Toma de inventarios físicos .....	32
<b>Tabla 11.</b> Faltantes de mercaderías.....	33

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Conocimiento de la empresa .....	23
<b>Figura 2.</b> Claridad de distribución de funciones .....	24
<b>Figura 3.</b> Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería .....	25
<b>Figura 4.</b> Revisión de procesos .....	26
<b>Figura 5.</b> Revisión de procedimientos .....	26
<b>Figura 6.</b> Flujograma de entrada de mercadería .....	27
<b>Figura 7.</b> Flujograma de salida de mercadería.....	28
<b>Figura 8.</b> Políticas y manuales de procesos .....	29
<b>Figura 9.</b> Contrastación de reportes .....	30
<b>Figura 10.</b> Comunicación entre áreas de trabajo .....	31
<b>Figura 11.</b> Frecuencia de utilización de medios de comunicación .....	31
<b>Figura 12.</b> Toma de inventarios físicos .....	32
<b>Figura 13.</b> Faltantes de mercaderías .....	33

## Resumen

La investigación empleó como objetivo general Describir como contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L.-Chimbote, 2024. La metodología aplicada fue no experimental, tipo mixto, nivel descriptivo con enfoque documental y de caso. La población para el análisis cuantitativo fueron los colaboradores de la empresa y para el análisis cualitativo estuvo conformado por los encargados en el área del almacén. Para muestra en el análisis cuantitativo, consistieron en los diez trabajadores responsables en el área del almacén y para el análisis cualitativo se tomó como muestra el área del almacén. Se emplearon técnicas de encuesta y entrevista, utilizando un cuestionario y una guía de observaciones. Los hallazgos más resaltantes fueron: 70% de los trabajadores afirma que no existe una clara distribución de funciones en su área laboral, 80% menciona que la empresa no revisa periódicamente los procesos de cada área. Además, 90% dijo que no realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable, mientras que el 100% asegura que se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías. Se concluye que, en el ambiente de control, requiere la actualización del sistema de inventarios, en la evaluación de riesgos, debe intensificar las capacitaciones asociados en el manejo de la mercadería, en las actividades de control, requiere contar con un manual de procedimientos para el control interno y para la información y comunicación, tienen que intensificar el uso de medios de comunicación entre la empresa y los colaboradores.

**Palabras clave:** Control interno, gestión de inventarios, pequeña empresa

## **Abstract**

The general objective of the research was to describe how internal control contributes to the inventory management of the small company Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024. The methodology applied was non-experimental, mixed type, descriptive level with a documentary and case approach. The population for the quantitative analysis was the company's collaborators and for the qualitative analysis it was made up of those in charge in the warehouse area. For the quantitative analysis, the sample consisted of the ten responsible workers in the warehouse area and for the qualitative analysis, the warehouse area was taken as a sample. Survey and interview techniques were used, using a questionnaire and an observation guide. The most notable findings were: 70% of workers affirm that there is no clear distribution of functions in their work area, 80% mention that the company does not periodically review the processes of each area. In addition, 90% said that they do not carry out comparisons between the information from the warehouse area and the accounting information, while 100% assure that lost or missing merchandise was reported. It is concluded that, in the control environment, it requires updating the inventory system, in risk assessment, the associated training in the handling of merchandise must be intensified, in control activities, it requires having a procedures manual for internal control and for information and communication, they have to intensify the use of communication media between the company and collaborators

**Keywords:** Internal control, inventory management, small business

## **I. Planteamiento del problema de investigación**

### **1.1.Descripción del problema**

A nivel mundial, los cambios organizativos en las empresas, asociados al nuevo modelo de acumulación proporcionan a las Pymes un lugar destacado en el desarrollo. Ellas están presentes en todo el mundo, por más que, en América Latina ocupan un lugar significativo, debido a su proporción, tributo al PIB y contribución al empleo, aunque con escasa aportación a las exportaciones. De hecho, estas empresas poseen características propias y recrean una dinámica particular. No obstante, a pesar de su importancia, tal y como señala la CEPAL, durante los tres primeros años, entre un 50 y un 75% dejan de existir. Las causas de su fracaso tienen un alto componente interno; de ahí la importancia que adquiere el análisis del enfoque integrado del control interno (Mendoza & Bayón, 2019, p.28)

En México, la gestión de inventario es un elemento crítico en la cadena de suministros de una empresa y, su objetivo es tener el producto correcto en el lugar indicado y en el momento exacto. La situación provocada por la pandemia, ha incrementado aún más la importancia de contar con un control de inventario efectivo dentro de la empresa, desde que se inicie con la adquisición de la mercancía y su almacenamiento, y termina en la salida de los productos hacia el cliente o los puntos de venta. En nuestro país encontramos grandes cantidades de pymes del sector comercio, dedicadas a la venta por mayor y menor. Los comerciantes encuentran dificultades por no llevar un apropiado control de inventarios, generando una baja productividad y rentabilidad, debido a los cambios constantes de los precios por el sector económico en el país y, originando la baja de ingresos y en consecuencia el quiebre total o un cierre temporal de los negocios. (Durán et al., 2022, pp. 9-10)

“El sistema de control de inventario es una serie de elementos que por sí mismo logran un cierto nivel de control sobre el almacén y su contenido, pero en conjunto alcanza una mejoría de alto nivel en todas sus actividades” (Corella & Olea, 2023, p. 8). Se entiende que, cuando los elementos del control interno se combinan y se utilizan en conjunto se logra una mejora significativa en la eficiencia de todas las actividades relacionadas con la gestión de inventario.

Por otro lado, en el Perú la autora Sanabria (2021) argumenta que, las Pymes estudiadas no toman los correctivos a tiempo y pertinentes, corren el riesgo de profundizar un control interno que no contribuye en la transparencia, eficiencia, eficacia, con el cual manejan los recursos, situación que contradice el buen funcionamiento de la organización. Por tal motivo, es necesario contar con políticas y procedimientos administrativos, por cuanto están ligados al manejo de los recursos y del modo en que se informa sobre el destino que se le han dado a los mismos, lo cual entre mayor transparencia exista, mayor probabilidad se genera para concebir un clima de confianza y de respeto que dé lugar a la promoción de valores de convivencia social e institucional. (p. 11)

Asimismo, León et al. (2023) explican que, en la ciudad de Chimbote, provincia de Santa, región Ancash en Perú, la carencia de empresas auditoras registradas en el colegio profesional, crean limitaciones para que éstas mantengan adecuados sistemas de control interno, tales como, monitoreo de actividades de consultoría empresarial y auditoría, cooperando a que los ingresos obtenidos versus los egresos en un determinado ejercicio fiscal, no generen una óptima rentabilidad, lo cual conlleva al cumplimiento de metas y objetivos establecidos. (p.68)

La empresa ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L con RUC: 20445415643, dedicada a la venta por mayor y menor de ordenadores , equipos periféricos, equipos de sonido y video y programas , durante el análisis realizado se hallan los siguientes problemas en el ambiente de control, el sistema de inventarios no se encuentra debidamente actualizado, en la evaluación de riesgos, no se efectúa a los trabajadores para el manejo de la mercadería, en las actividades de control, no cuentan un manual de procedimientos para el control interno y para la información y comunicación, no usan con regularidad los medios de comunicación entre la empresa y los colaboradores.

De la problemática anterior expuesta se planteó la siguiente interrogante ¿Cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024?

Dicho ello, como objetivo general se puede establecer: Describir como contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024. Y a su vez, desagregar en objetivos específicos que permitan llevar al objetivo general.

1. Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de

Chimbote, 2024.

2. Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.
3. Conocer cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.
4. Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.

Se justifica teóricamente debido a que los inventarios constituyen uno de los bienes más significativos de la empresa y su correcta gestión impacta en la rentabilidad y en la capacidad de respuesta ante la demanda del mercado por lo tanto, cumple un papel fundamental para la eficiencia operativa de las empresas, sin embargo, muchas de ellas carecen de un sistema de control interno así que esta investigación tiene como fin explorar como las practicas del control interno influyen en la efectividad de la gestión.

Su justificación práctica se basa en la importancia de este problema, el cual radica en contar un control interno que pueda ayudar a la empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. en identificar y mejorar las estrategias de control interno en la gestión de inventarios optimizando sus recursos, asimismo esta investigación proporcionará recomendaciones prácticas que la empresa podrá aplicar para fortalecer sus procesos y facilitar la toma de decisiones, los hallazgos de este estudio serán útiles no solo para la empresa en cuestión, sino también servirá de guía para las pequeñas empresas de Chimbote y más allá, promoviendo mejores prácticas de gestión y sostenibilidad.

Finalmente, se justifica metodológicamente porque proporcionó datos y análisis que podrán ser utilizados por otros investigadores y profesionales para ampliar la comprensión de las estrategias del control interno y en la gestión de inventarios de las pequeñas empresas.

## **II. Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

En Ecuador, el autor Alvarado (2021) realizó su tesis denominada El control interno en la gestión de inventarios de la empresa JEMBSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, año 2021, cuyo objetivo general fue describir la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la Empresa JEMPSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, año 2021, mediante un estudio de campo, que contribuya a mejorar la administración de las existencias, el tipo de metodología que utilizó fue descriptiva, de carácter no experimental de campo, con corte transversal y diseño mixto, el trabajo de investigación llegó a la conclusión de haber logrado establecer aspectos significativos en función a la actualización del COSO 2013, donde se refleja una relación directa entre los componentes y los principios; integridad y valores; adecuado ejercicio de la supervisión en el desarrollo y el nivel de rendimiento; fijación de estructuras administrativas, líneas de reportes, estructuras jerárquicas y asignación de responsabilidades, asimismo el proceso de la evaluación del control interno para mejorar la gestión de inventarios determinó la necesidad de implementar un plan estratégico que permita el adecuado manejo de las existencias, tomando en consideración los problemas que ésta evidencia como resultado de un deficiente ambiente de control.

#### **2.1.2. Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

El autor Torres (2017) realizó su tesis denominada: El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima, cuyo objetivo general fue determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima, el tipo de metodología que utilizó fue de tipo

correccional y cuantitativo, el trabajo de investigación llegó a la conclusión que la mejor estrategia de inventarios es aquella que entiende y considera las características de la demanda de los productos y su complejidad. Debido al impacto que el inventario tiene en toda la cadena, este debe ser un proceso crítico de negocio que asegure un mantenimiento adecuado de los sistemas que lo administran.

Los autores Calle et al. (2021) realizaron su tesis titulada Control interno y la gestión de inventarios de una empresa comercial, cuyo objetivo general fue de conocer la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial de distrito de los Olivos, año 2016. Su metodología fue de enfoque mixto con método descriptivo. Para la recolección de datos en el análisis cualitativo se aplicaron las técnicas de entrevista y observación y para el análisis cuantitativo se aplicó la técnica de encuesta. Como instrumentos para el análisis cualitativo se usaron la guía de entrevista y la guía de observación asimismo para el análisis cuantitativo se utilizó como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación llegó a la conclusión que la empresa no tiene establecido un control interno adecuado, tampoco hay personal adecuado del área del almacén quien realice los registros de entrada y salidas de las mercaderías. Asimismo, no tienen establecidas políticas ni procesos claramente definidos que indiquen que se realice un análisis anual de la rotación de inventarios, tampoco cuentan con un sistema de control para llevar adecuadamente los inventarios en consecuencia surgen pérdidas, deterioros hasta inadecuado almacenamiento de la mercadería.

Los autores Machaca et al. (2022) elaboraron su tesis denominada El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de inventarios de la empresa comercial del rubro de productos de limpieza, del distrito de Lima del año 2019. Su metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo básica y de diseño no experimental, transversal y correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta. Como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por un total de 31 preguntas. El trabajo de investigación llegó a la conclusión que tanto el control interno como el componente ambiente de control, información y comunicación y actividades de control se relacionan notablemente en la gestión de inventarios debido a que, se determinó que existe correlación significativa directa y muy alta entre las dimensiones y la variable dependiente que es la gestión de

inventarios.

### **2.1.3. Regionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Áncash, menos de la provincia de El Santa, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación.

### **2.1.4. Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún autor de cualquier ciudad que pertenezca a la provincia de El Santa, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

El control interno es un conjunto de procedimientos y medidas que se implementan en todas las áreas de una organización para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos. Su objetivo principal es proteger los activos de la empresa, asegurarse de que la información administrativa y financiera sea segura y confiable, y fomentar la eficiencia en la administración. Además, permite evaluar qué tan bien se están llevando a cabo las operaciones y cómo se están utilizando los recursos de manera económica. (Gómez & Lazarte, 2019)

#### ***2.2.1.1. Importancia del control interno***

El control interno en una organización es muy importante porque contribuye a optimizar sus procesos, ya que facilita la identificación y el ajuste de procedimientos, lo cual resulta fundamental para la toma de decisiones en la gestión empresarial, al establecer parámetros eficientes y eficaces orientados al crecimiento de la compañía. (Arroyo et al., 2019)

#### ***2.2.1.2. Tipos de control interno***

- **Control administrativo**

Los controles administrativos abarcan todas las acciones enfocadas en garantizar el buen funcionamiento operativo y el cumplimiento de las normas definidas en cada área de la organización.

- **Control contable**

Se refiere a las formas y procesos ligados de manera directa a la protección de los bienes de la empresa y a la precisión de los datos contables. (Vergara, 2017)

### **2.2.1.3. Componentes del control interno**

- **Ambiente de control**

Este componente es fundamental en el sistema de control interno porque permite analizar todo lo que ocurre dentro de la organización tanto su estructura, filosofía, estrategias, valores y cómo se delegan las funciones. Además, se toma en cuenta el contexto externo tales como los factores sociales, ambientales, legales, culturales, políticos, económicos y tecnológicos que podrían favorecer al éxito o al fracaso en la administración. (Torres, 2024)

- **Evaluación de riesgos**

Inicialmente, se debe identificar y analizar aquellos eventos adversos que podrían afectar el cumplimiento de objetivos operativos, como la efectividad y eficiencia en las operaciones, además de los riesgos relacionados con la información financiera (como la preparación de los estados financieros) y los riesgos de cumplimiento normativo (en función de las leyes y regulaciones aplicables). Esta evaluación debe integrarse en una cultura organizacional orientada a la gestión de riesgos, promoviendo una mayor conciencia sobre las amenazas tanto internas como externas que puedan influir en el éxito o el fracaso de la organización.

Asimismo, la evaluación de riesgos es un proceso continuo, lo que implica que el personal de la organización debe abordarlo como una parte inherente de sus responsabilidades diarias. Además, esta evaluación debe tener una visión anticipativa, enfocándose en la prevención más que en la corrección, lo que permite a los equipos identificar posibles riesgos futuros y tomar medidas de manera proactiva para resolverlos. (Torres, 2024)

- **Actividades de control**

Permite a la organización alinear sus respuestas a los riesgos identificados en la evaluación y gestión mediante políticas (lo que se debe realizar) y procedimientos (la ejecución de estas políticas). Dichas directrices deben definirse en función de la naturaleza de la organización y de las orientaciones

de la dirección para asegurar el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, es fundamental establecer medidas innovadoras y tecnológicas en todos los niveles para fortalecer los procesos y actividades. Además, deben implementarse controles preventivos que anticipen posibles incidentes, controles que identifiquen errores o incidentes de forma inmediata, y controles correctivos, mediante estrategias que minimicen o solucionen daños ocasionados como consecuencia por eventos adversos, malos procesos ya sea por acción u omisión. (Torres, 2024)

- **Información y comunicación**

Constituyen el vínculo esencial dentro de las organizaciones y deben desarrollarse de manera continua para lograr un control interno efectivo. Un sistema de información bien estructurado permite identificar, recopilar, procesar y reportar datos relevantes, lo que resulta crucial para la toma de decisiones en los ámbitos operativo, financiero y de cumplimiento. A través del análisis de la gestión y el rendimiento, este sistema facilita la comparación entre los resultados obtenidos en un periodo y los objetivos inicialmente establecidos.

Los sistemas de información deben actualizarse conforme a los avances administrativos y tecnológicos. Por lo tanto, en sus fases de planificación, diseño e implementación, deben integrarse tanto a los componentes y principios del control interno como a las actividades y procesos realizados por el personal. Esto permite una contribución significativa en el monitoreo de la gestión en cualquier etapa. Además, un sistema de información integrado proporciona a los stakeholders externos datos clave sobre la gestión realizada.

La difusión clara y eficaz del conocimiento es fundamental en estos sistemas de información, y se logra mediante una comunicación amplia y en todas las direcciones, desde los niveles jerárquicos superiores hasta cada nivel de la estructura organizativa. Esta comunicación integral involucra al personal en el cumplimiento responsable de sus funciones, siempre alineadas con el control interno. En consecuencia, la información y la comunicación actúan como el engranaje que facilita el funcionamiento del conjunto organizacional. (Torres, 2024)

- **Supervisión y monitoreo**

Finalmente, este componente tiene que aplicarse de manera continua durante la ejecución de procesos y actividades, o bien, de forma periódica después de realizar una evaluación o gestión de riesgos. Este proceso debe basarse en los elementos del control interno relacionados con actividades o procesos importantes o críticos que presenten niveles de riesgo alto, medio o bajo, según la frecuencia relativa. Así, la organización puede evaluar la confiabilidad de su sistema de control interno y comprobar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión, reconociendo que estos aspectos pueden variar con el tiempo debido a factores técnicos, tecnológicos, administrativos, entre otros. Este análisis permite determinar si el sistema de control interno es adecuado o, en caso contrario, realizar mejoras inmediatas para fortalecerlo y garantizar una seguridad razonable de que la organización logrará sus objetivos y optimizará su gestión. (Torres, 2024)

#### ***2.2.1.4. Control interno de los inventarios***

Es un sistema que facilita la gestión de las existencias almacenadas en una empresa. Esto no solo permite conocer los productos disponibles, sino también identificar aquellos que requieren una rotación más ágil, los que presentan escasez, el ritmo de su movimiento y los artículos en los que se invierten más recursos para un almacenamiento adecuado. (Gasbarrino, 2023)

#### ***2.2.1.5. Auditoría administrativa***

Se trata de una evaluación enfocada en la mejora de la estructura organizacional de una empresa, entidad gubernamental, institución o cualquier otra organización, incluyendo la revisión de sus sistemas de control, formas de trabajo y la gestión de sus recursos humanos y materiales. (Guerra y Salazar, 2018)

#### ***2.2.1.6. Dimensiones del control interno***

Las dimensiones están compuestas por los componentes del modelo COSO.

### **2.2.2. Teoría de la gestión de inventarios**

Según Meana (2017) explica que:

El objetivo del inventario es confirmar o verificar el tipo de existencias de que disponemos en la empresa, mediante un recuento físico de los materiales existentes. Es necesario realizar inventarios para confrontar los datos anotados en nuestra base de datos con las existencias reales disponibles en el almacén. La importancia de hacer

un inventario en condiciones reside en que nos va a proporcionar una serie de factores de valoración pormenorizada de las mercancías que disponemos del día. (p.3)

Es fundamental que las empresas gestionen sus inventarios de manera efectiva para garantizar que su proceso no se detenga, al tener un buen control de inventarios asegura que haya suficientes productos disponibles para satisfacer la demanda, sin embargo, si la empresa intenta supervisar cada pequeño detalle de todos los artículos, puede generar un coste excesivo, por lo tanto, es crucial que la organización identifique que tipo de control es el más adecuado de acuerdo al escenario. (Guevara, 2020)

#### ***2.2.2.1. Importancia de la gestión de inventarios***

La gestión de inventarios es crucial para cualquier empresa, ya sea una pyme o una compañía. Contar con un control, implicar supervisar mejor sus existencias, reducir costos, y satisfacer la demanda. Dada la creciente competencia en el mercado, las empresas se ven impulsadas a no solo ser buenas, sino sobresalir, lo que exige una mayor eficiencia y rapidez en sus procesos. (Gómez & Lazarte, 2019)

#### ***2.2.2.2. Objetivos de la gestión de inventarios***

El propósito del inventario es verificar y validar las existencias disponibles en la empresa a través de un conteo de la mercadería. Es fundamental llevar a cabo inventarios para comparar los registros en nuestra base de datos con las existencias reales que tenemos en el almacén. Realizar un inventariado de manera adecuada es crucial ya que, proporcionara información detallada y precisa. (Meana, 2024)

#### ***2.2.2.3. Diferenciación de conceptos***

- ***Inventario***

Se refiere a los recursos tangibles que posee una empresa y que pueden destinarse al alquiler, transformación, consumo o venta. Este recurso es fundamental para mantener un adecuado equilibrio de artículos, lo cual facilita una correcta toma de decisiones, permitiendo así satisfacer la demanda de los clientes y optimizar la producción y ventas del negocio. (La Febre & Rivera, 2023)

- ***Stock***

Se refiere a la mercadería disponible para satisfacer las necesidades de los clientes, asimismo su gestión es crucial ya que permite responder eficientemente las fluctuaciones en la demanda particularmente en el caso cuando va aumentando de forma rápida. (Buzón, 2019)

- **Existencias**

Son activos corrientes que están destinados a la venta como parte de las operaciones regulares del negocio también se puede presentar en forma de insumos o materiales, previstos para su uso en la producción. (Guitierrez, 2009)

#### **2.2.2.4. Estructura del inventario**

En cuanto a la estructura del inventario, evidentemente esta ira determinada por el tamaño del mismo. No obstante, las empresas en general (sobre todo aquellas que poseen una actividad productiva) suelen tener tres clases de inventarios.

En estas empresas, el primer inventario se encontrará formado por las existencias básicas para mantener un equilibrio entre las entradas y las salidas del artículo.

El segundo inventario estará formado por las existencias que han de estar a mano en caso de que existan desajustes en la demanda, es decir, estará constituido por el inventario o stock de seguridad.

El tercer inventario estará formado por las cantidades de materias primas o productos que puedan ser necesitados de manera adicional en caso de crecimientos futuros de la demanda, que son crecimientos repentinos como en el caso del stock de seguridad. Sería, en esta situación, un inventario con existencias previsoras para medio y largo plazo. (Cruz, 2018, secc. 1)

#### **2.2.2.5. Criterios de elaboración de inventarios**

- **Temporal**

Se realiza de forma continuada en la empresa a través de un control detallado de los productos, materias y existencias de la empresa. Se realiza varias veces al año, por conveniencia o necesidad administrativa, aunque no se puede incluir en la contabilidad del inventario permanente. Mide los inventarios de principio a fin en un periodo contable. Se basa en un conteo físico completo trimestral o anual.

- **Cíclico o rotativo**

Son inventarios que se requieren para apoyar la decisión de operar según tamaño de lotes. Esto se presenta cuando en lugar de comprar, producir o transportar inventarios de una unidad a la vez, se puede decidir trabajar por lotes; de esta manera, los inventarios tienden a acumularse en diferentes lugares dentro del sistema

- **Por familias**

La agrupación por familias o productos semejantes es una alternativa al enfoque A-B-C. Este enfoque de ubicación sitúa juntos los artículos de características similares.

En teoría, las características semejantes llevarán a la agrupación natural de los artículos, los cuales serán recibidos, almacenados, recogidos o embarcados juntos.

- **Por estanterías**

Denominado inventario físico consiste en crear una lista que corrobora la existencia real de productos y materias primas almacenadas, verifica su estado y define su estatus. Para ser capaz de llevar un correcto control de todas las existencias, se recomienda el uso de una plantilla que pueda estipular el total de movimientos del almacén de forma actualizada. (Guevara, 2020, pp. 27-28)

#### ***2.2.2.6. Sistema de valoración de inventarios***

Tomando en cuenta las condiciones económicas, el elemento que se este produciendo o comercializando y la estructura organizacional, podrá determinar el valor que se va a cargar el producto por el concepto de costo, por lo tanto, la administración se tiene que encargar de determinar el sistema de valorización de inventarios que se va a utilizar, consciente de que no siempre es fácil o conveniente de pasar de un método a otro.

Los métodos más utilizados son:

- **Método PEPS**

Se basa en el principio de que el valor por concepto de costo de materiales debe ser cargado a la producción en el orden y al precio de la compra original; es decir, los materiales que se usan deben cargarse al precio más viejo de adquisición.

- **Método UEPS**

Mediante este método, los materiales utilizados en la producción se cargan al precio más reciente de adquisición, es decir las emisiones de materiales durante un determinado periodo de tiempo se valúan según el costo de la última compra, luego según el costo de la penúltima compra y así sucesivamente.

- **Método PP**

De este sistema, los materiales que se están utilizando deben cargarse con un precio promedio ponderado, que resulta de combinar los primeros y los últimos valores por las cantidades compradas a uno y otro precio, de modo que, para efectos de evaluación de las requisiciones de materiales, deberá determinarse un nuevo costo unitario promedio después de cada compra (Pabón, 2010, pp. 101-105)

#### **2.2.2.7. Dimensiones de la gestión de inventario**

- **Realización de inventarios**

La existencia de un inventario en la empresa esta sujeta, en ocasiones, a la política que en este caso lleve la empresa, pero en otros supuestos es inevitable. Un inventario en la empresa, sea cual sea su naturaleza, representa una inversión económica para la compañía que debe ser planificada, gestionada y controlada. (Cruz, 2018, secc. 1)

- **Gestión de stock**

Es la capacidad y organización de tener todo controlado la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado. Un método adecuado de gestión de stock: aquel que regule el flujo correcto entre las entradas y las salidas, equilibrando el nivel de pedidos en función de la demanda, sin que se produzcan rupturas. Por tanto, una correcta gestión de stock será aquella que garantice la salida del producto en tiempo y forma, manteniendo un umbral de coste óptimo para la empresa. (Guevara, 2020, p. 8)

#### **2.2.3. Teoría de la PYME**

En Perú, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) desempeñan un papel importante en la economía del país, ya que representan una parte significativa del Producto Bruto Interno (PBI), asimismo puede ser constituida por una persona natural o jurídica la cual tienen como finalidad llevar a cabo actividades económicas, que incluyen la venta de bienes o la prestación de servicios, estas empresas están reguladas por la Ley N° 28015, que promueve y formaliza la Micro y Pequeña Empresa. (Canepa, 2024)

##### **2.2.3.1. Importancia de la PYME**

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de

botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. (Tello, 2014, p. 204)

### **2.2.3.2. Ley Mype N° 28015: Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa**

Esta ley fue promulgada el 2 de Julio del 2013 con el título normativo denominado : “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”, la cual introdujeron importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas como, la inclusión de una nueva categoría empresarial que es la mediana empresa así mismo, se eliminó la cantidad máxima de trabajadores que era un elemento que clasificaba a cada categoría empresarial quedando solo los requisitos de ventas anuales como criterio del artículo 11, también cambiaron la administración de la REMYPE ya que, antes estaba a cargo del Ministerio de la Producción y luego pasó a la SUNAT tal como lo señala en la séptima disposición de la ley. (Ley N.º 30056 - Normas y Documentos Legales - Congreso de La República - Plataforma Del Estado Peruano, 2013)

### **2.2.5. Descripción de la empresa en estudio**

La empresa caso de estudio tiene por denominación Angeles Gonzales Inversiones S.R.L., la misma posee RUC N° 20445415643, inicio sus actividades el 01 de octubre del 2004. Es una empresa que se dedica a la venta por mayor y menor de ordenadores, equipos periféricos, equipos de sonido y de video, y programas de informática ubicada en jirón Ladislao Espinar Nro. 440 Ancash – Santa – Chimbote. La gerente general es la señora Gonzales Solis Rocio del Pilar con DNI N° 32914012.

#### **Misión**

A.G.O INVERSIONES S.R.L. tiene como misión Ser la empresa líder, elegida por nuestra tecnología, servicios confiables y soluciones de negocios a nivel nacional, reconocidos por la calidad técnica y valores para ayudar de nuestros colaboradores, contribuyendo con un desarrollo sostenible de nuestros aliados.

#### **Visión**

A.G.O INVERSIONES S.R.L. tiene como visión ofrecer soluciones de negocio con tecnología de alta calidad, colaboradores y técnicos especialistas, impulsando a sus clientes a la mejor elección de sus recursos, valorando su inversión, aplicando una administración estratégica y eficiente.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones del control interno**

(García et al., 2019) menciona que:

El Control Interno está integrado y definido en la actualidad como un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos. El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales:

- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.111)

### **2.3.2. Definiciones de la gestión de inventarios**

Norman et al. (2020) argumenta que:

La gestión y el control de inventarios es un área de la logística que estudia el manejo que se le debe dar al material, sea materia prima, producto en proceso o producto terminado en cualquier tipo de empresa. Independiente de si sus fines son comerciales, de manufactura o de servicios, todas las empresas trabajan con algún tipo de inventario y su adecuado manejo puede determinar su éxito o fracaso, dependiendo de la identificación, consideración y administración de los costos que se causen durante la ejecución de los procesos logísticos. (p.33)

## **2.4. Hipotesis**

Dado que esta investigación empleará una metodología cualitativa, con un diseño no experimental, documental, descriptivo y de caso, no fue necesario utilizar hipótesis.

En la investigación cualitativa puede prescindirse del planteamiento de la hipótesis porque no se hacen suposiciones previas, se busca indagar desde lo subjetivo la interpretación de las personas acerca de los fenómenos de la realidad que se investigan y por tanto no hay mediciones posibles. (Amaiquema et al., 2019)

### **III. Metodología**

#### **3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo ya que, “establecen las características externas de los fenómenos, describiendo sus propiedades, frecuencia de aparición, nivel de desarrollo, y relación entre las variables y la unidad de estudio, sin determinar los nexos causa efecto entre las mismas” (Hernández & Gonzáles, 2020, p. 45).

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es mixto. La investigación con métodos mixtos combina de manera sistemática y crítica tanto datos cuantitativos como cualitativos. Esto implica recolectar y analizar ambos tipos de información, para luego integrarlas y realizar un análisis de toda la información recabada. A partir de este proceso, se generan conclusiones más profundas, conocidas como metainferencias, que ayudan a comprender mejor el fenómeno que se estudia. (Hernandez, 2020)

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación será no experimental, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables a investigar. En cambio, se observa los fenómenos tal como ocurren en un contexto histórico específico, para luego proceder a su análisis. (Olvera, 2015)

Tendrá un enfoque documental, porque se enfoca principalmente en fuentes escritas, lo que implica un método de estudio que prioriza documentos, libros, artículos y otros textos relevantes. Este enfoque es esencial en muchas disciplinas, especialmente en historia, literatura y ciencias sociales, donde los escritos son la principal evidencia para entender contextos, eventos y fenómenos. Al centrarse en estas fuentes, el investigador puede obtener una visión más profunda de las ideas y conceptos que se han desarrollado a lo largo del tiempo. (Serrano, 2020)

Finalmente fue de caso porque se utilizó a una única empresa como objeto de estudio, a lo que Vizcaíno et al. (2023) argumenta que, los estudios de caso son una manera exhaustiva y detallada de investigar un fenómeno o situación específica. En este enfoque cualitativo, se analiza cuidadosamente un caso o un grupo pequeño de casos para entender sus características y dinámicas únicas utilizando técnicas como entrevistas profundas, observaciones y un análisis minucioso de documentos. Los estudios de caso son particularmente valiosos para explorar fenómenos complejos y diversos desde una perspectiva contextualizada.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

La población para el análisis cuantitativo estuvo conformada por los colaboradores que trabajan en la empresa, mientras que la población para el análisis cualitativo está conformada por los encargados en el área del almacén. La población consiste en todos los elementos o grupos que se pueden observar y analizar dentro de un área específica relacionada con un estudio. (Condori, 2020)

### **3.2.1. Muestra**

La muestra para el análisis cuantitativo se eligió a 10 trabajadores encargados del área del almacén que cumplían el criterio de inclusión debido a que, es el personal más antiguo y son colaboradores que están directamente relacionados con la gestión de inventarios, entre ellos el área de ventas (6), contadora, gerente general, almacenero y administrador. Para el análisis cualitativo se tomó como muestra el área de almacén.

La muestra se entiende “como una parte de un conjunto mayor de unidades de análisis (Seres, elementos u objetos), que poseen ciertas características en común y que deseamos investigar. Este conjunto mayor es lo que se llama Universo o Población” (Adriana & Mariana, 2022, secc. 9).

**Muestreo:** No probabilístico

### 3.3 Variables, Definición y operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Está integrado y definido en la actualidad como un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos. (García et al, 2019, p.111)	Para medir esta variable se empleó un cuestionario comprendido por 20 preguntas cerradas	Ambiente de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la empresa</li> <li>• Designación de funciones ya establecidas a los colaboradores.</li> <li>• Difusión de los valores en la empresa</li> <li>• Capacitaciones al personal acerca del control interno.</li> </ul>	Dicotómica
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de los riesgos que están expuestos los trabajadores</li> <li>• Conocimientos de los riesgos que están expuestos la mercadería</li> <li>• Evaluación periódica de los procesos</li> </ul>	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evalúa el desempeño del personal</li> <li>• Existencia de políticas y procedimientos para cada proceso</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación de informes con el área de contabilidad.</li> <li>• Revisión de procedimientos para la recepción, almacenamiento y entrega de mercaderías.</li> </ul>	
			<p>Información y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de comunicados internos de parte de la gerencia</li> <li>• Existencias de políticas y procedimientos para cada proceso.</li> <li>• Conciliaciones de informes con el área de contabilidad.</li> <li>• Revisión de procedimientos para la recepción, almacenamiento y entrega de mercaderías.</li> </ul>	

Gestión de inventario	<p>La gestión y el control de inventarios es un área de la logística que estudia el manejo que se le debe dar al material, sea materia prima, producto en proceso o producto terminado en cualquier tipo de empresa. Independiente de si sus fines son comerciales, de manufactura o de servicios, todas las empresas trabajan con algún tipo de inventario y su adecuado manejo puede determinar su éxito o fracaso, dependiendo de la identificación, consideración y administración de los costos que se causen durante la ejecución de los procesos logísticos. (Norman et al, 2020, p.33)</p>	<p>Para medir esta variable se aplicó un cuestionario semi estructurado, asimismo se utilizó una guía de observaciones</p>	<p>Realización de inventarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de sistema de inventarios</li> <li>• Nivel de rotación</li> <li>• Toma de inventarios físico</li> </ul>	
			<p>Gestión de stock</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de reportes permanentes del stock</li> <li>• Existencias de pérdidas de ventas por rotura de stock</li> <li>• Ausencia de mercaderías en almacén</li> </ul>	<p>Dicotómica</p>

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para la recolección de datos se utilizaron dos técnicas de acuerdo a los tipos de análisis, para el análisis cuantitativo se aplicó la técnica de encuesta y para el análisis cualitativo se aplicaron las técnicas de la entrevista, los autores Monroy y Nava (2018) fundamentan que “el investigador se reúne con el informante, el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio que permita conocer aspectos de primera mano del problema” (p.108). y la técnica de observación, en un estudio cualitativo, fundamentalmente cuando se combinan entrevistas con observación directa, no es importante la cantidad de entrevistas realizadas, sino en su duración. Una entrevista larga sirve para proporcionar un amplio conocimiento detallada sobre el comportamiento, las percepciones de los participantes y el contexto en el que operan. (Martínez, 2023)

#### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se usaron para el análisis cuantitativo es la aplicación de un cuestionario “es un instrumento que se utiliza en la aplicación de la técnica de la encuesta y entrevista. Contiene un conjunto sistemático de preguntas escritas en una cedula y secuencialmente relacionadas con cada uno de los aspectos y fases de investigación” (Humberto et al., 2023, p. 325), que consta de 20 preguntas cerradas sobre aspectos relacionados a los componentes del control interno tales como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y comunicación e información; y la gestión de inventarios (realización de inventarios y gestión de stock). Para el análisis cualitativo se aplicó como instrumento un cuestionario semi estructurado al gerente a cargo de la empresa con preguntas relacionadas a la gestión de inventarios en la organización. Finalmente se empleó como instrumento una guía de observaciones “La guía se utiliza para evaluar situaciones que aún se desconocen. Las características del objeto del estudio determinan los criterios de evaluación de la ficha de observación” (Arias y Covinos, 2021, p. 88) para obtener información de manera directa sobre las actividades y mecanismos de control que emplea la empresa en la gestión de inventarios para ello se efectuó visitas a la empresa.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Las respuestas halladas mediante las encuestas fueron procesadas para obtener el grado de cumplimiento de cada indicador relacionado a los componentes del control interno modelo COSO I. Los resultados fueron mostrados en gráficos y tablas, siendo 100% el total de los trabajadores responsables en el área del almacén.

Los comentarios y respuestas conseguidas por medio de la entrevista, fueron resumidas y sirvieron para conocer otros aspectos de la gestión de inventarios o corroborar algunos resultados obtenidos en las encuestas, estas respuestas del gerente se mostraron en los resultados de forma resumida.

La información obtenida mediante la observación sirvió para entender las actividades que realiza el área logística y corroborar algunos puntos comentados por el gerente general u obtenidas en la encuesta.

Por último, con la información de la guía de observación se realizó un flujograma, acerca de los procesos que se realizan en el almacén de la empresa para evidenciar su control interno en esta etapa por la cual se mostraron de manera gráfica.

### **3.6 Aspectos Éticos**

Los principios éticos de esta investigación están aplicados a base del código de ética de la universidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, (2023) menciona:

- a. **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** su dignidad, privacidad y diversidad cultural.
- b. **Cuidado del medio ambiente:** respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.
- c. **Libre participación por propia voluntad:** estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.
- d. **Beneficencia, no maleficencia:** durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.
- e. **Integridad y honestidad:** que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.
- f. **Justicia:** a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes. (p.5)

#### IV. Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados con las cuales se realizaron los análisis cuantitativos y cualitativos.

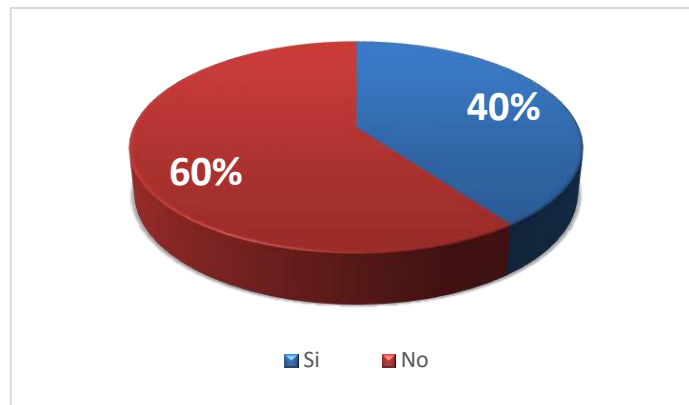
##### 4.1. Respecto al objetivo específico 01

**Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote. 2024**

- **¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?**

**Tabla 1.** *Conocimiento de la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



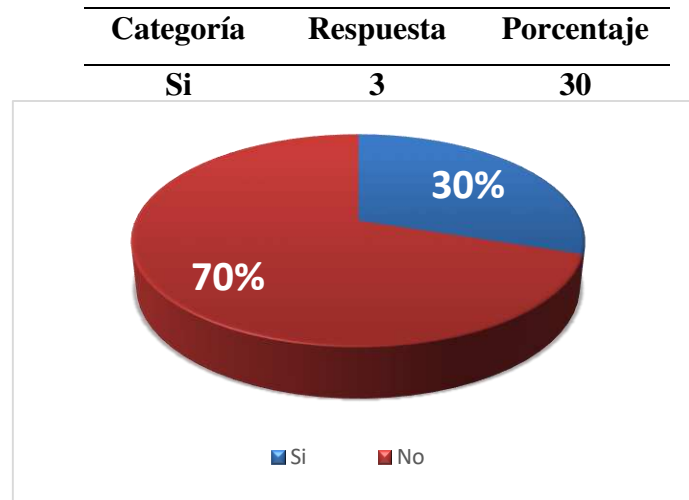
**Figura 1.** *Conocimiento de la empresa*

##### **Interpretación:**

De la figura N° 1 se tiene como resultado que el 40% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que conoce la misión, visión y los objetivos de la organización mientras que el 60% no lo conoce.

- **¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?**

*Tabla 2. Distribución de funciones*



**Figura 2.** *Claridad de distribución de funciones*

**Interpretación:**

De la figura N° 2 se tiene como resultado que el 30% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que existe una clara distribución en su área de trabajo, mientras que el 70% dijo que no existe.

Asimismo, se muestra los resultados en la entrevista realizada al gerente con respecto al primer objetivo específico:

- **¿Se practica y/o motiva las prácticas de algunos valores en la empresa, cuáles?**

No promovemos la práctica de valores.

- **¿La empresa brinda capacitaciones sobre el control interno al personal?**

No ofrecemos capacitaciones, sin embargo, estamos evaluando la posibilidad de integrarlas a nuestro plan estratégico.

**4.2. Respecto al objetivo específico 02**

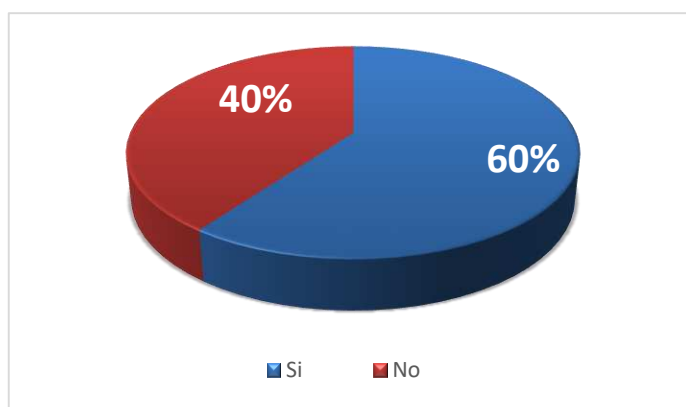
**Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

A continuación, se muestran los resultados más resaltantes con respecto al tercer objetivo que se obtuvo en el cuestionario aplicado a los trabajadores

### ¿Conoce los riesgos que derivan al mal almacenamiento de la mercadería?

*Tabla 3. Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100%



**Figura 3.** *Conocimiento de riesgos que derivan del cuidado de la mercadería*

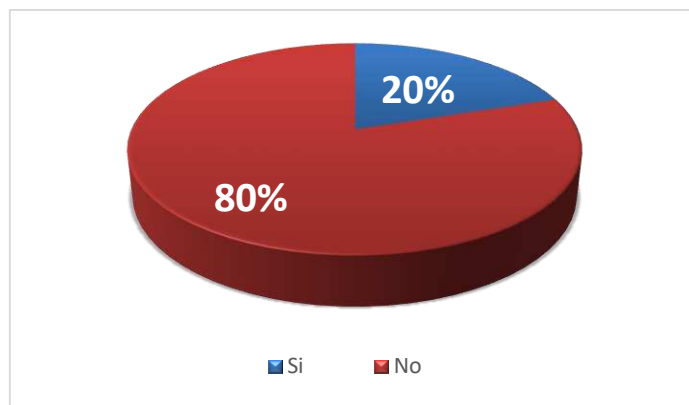
#### **Interpretación:**

La figura N° 3 muestra que el 60% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó conocer el riesgo del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabajan, mientras que el otro 40% dijo no conocer esos riesgos.

### ¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de su área laboral?

*Tabla 4. Revisión de procesos*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100%



*Figura 4. Revisión de procesos*

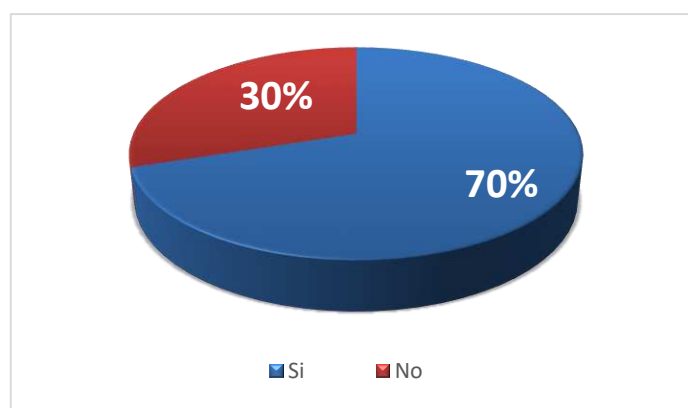
**Interpretación:**

La figura N° 4 muestra que el 20% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que revisan periódicamente los procesos dentro de cada área, mientras que el otro 80% dijo que no lo hacen.

**¿Revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?**

*Tabla 5. Revisión de procedimientos*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	7	70
No	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 5. Revisión de procedimientos*

### Interpretación:

La figura N° 5 muestra que el 70% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que la organización revisa periódicamente los procesos dentro de cada área, mientras que el otro 30% dijo que no lo hacen.

### ¿Cómo se realizan los pedidos al almacenero?

El área de ventas le entrega una orden de pedido al almacenero, él se encarga de buscar y retirar la mercadería solicitada anotando en un cuaderno los productos que está saliendo del almacén.

### ¿Existe un documento de salida?

Si, mediante la guía de remisión, pero pocas veces se realiza el procedimiento por lo que se necesita un control estricto sobre las salidas de los productos.

### ¿Cuentan con un sistema para el control de inventarios?

Sí, contamos con un sistema llamado ODOO pero no se usa.

Por otra parte, se muestra los resultados de manera gráfica elaborado a partir de las observaciones realizadas directamente en las distintas visitas de campo. Cabe resaltar que estos flujogramas fueron aprobados por la gerencia en cuanto a la realización de las operaciones involucradas en cada proceso.

### PROCESO DE ALMACENAMIENTO

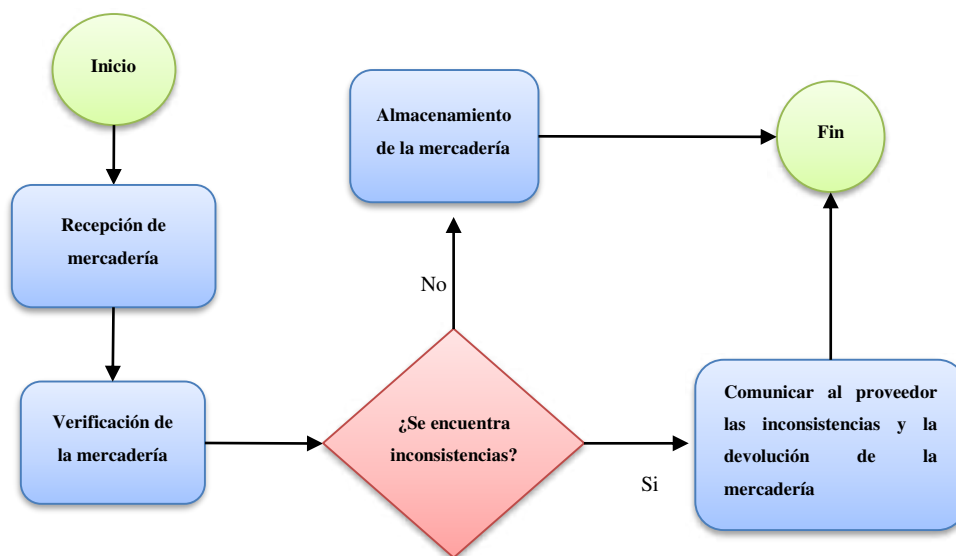
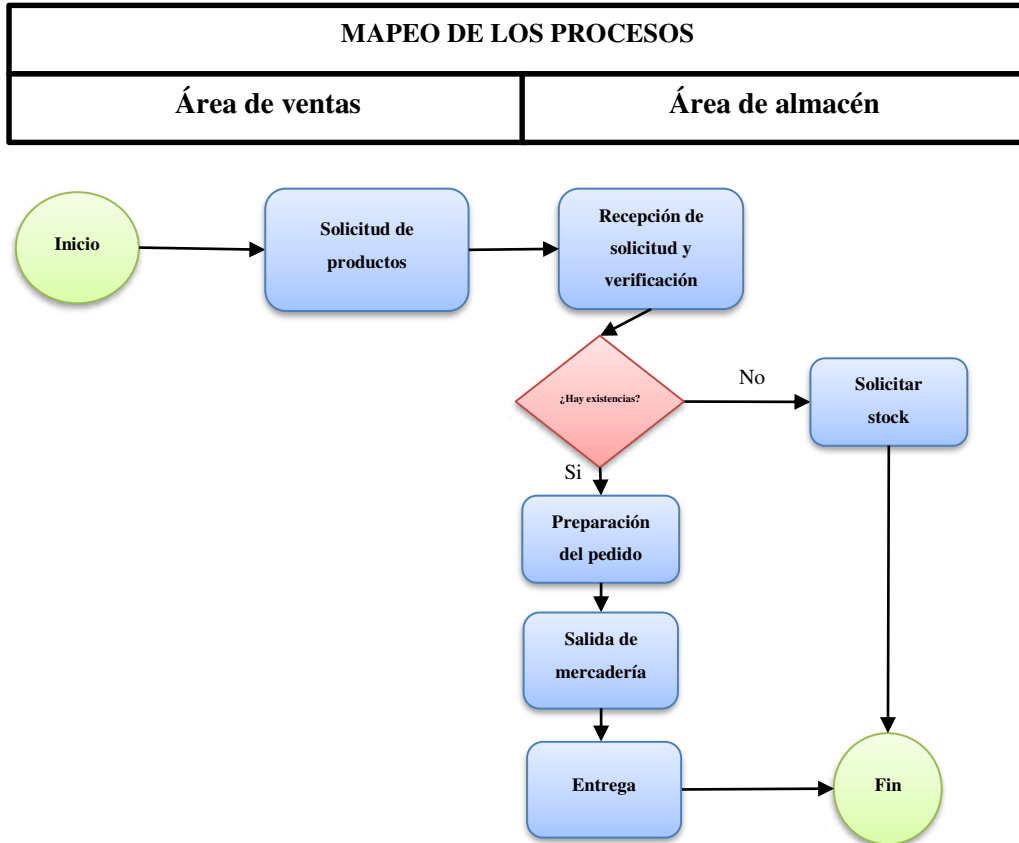


Figura 6. Flujograma de entrada de mercadería

**Interpretación:**

En la figura N° 6 se muestra cómo se va trabajando en el área del almacén, en cuanto a la entrada de las mercaderías, a veces estas actividades no siguen el mismo flujo.



**Figura 7.** *Flujograma de salida de mercadería*

**Interpretación:**

En la figura N° 7 se muestra cómo se va trabajando en el área del almacén, en cuanto a la salida de las mercaderías, a veces estas actividades no siguen el mismo flujo.

**4.3. Respecto al objetivo específico 03**

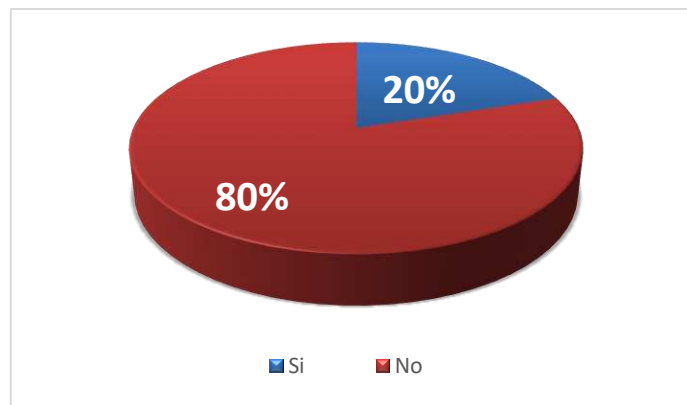
**Conocer cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

Se muestran los resultados obtenidos del cuestionario a los colaboradores referidos al segundo objetivo:

- **¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?**

**Tabla 6.** *Políticas y manuales de procesos*

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 8.** *Políticas y manuales de procesos*

**Interpretación:**

La figura N° 8 muestra que el 20% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios, mientras que el 80% dijo que no existen. Con respecto a este objetivo, el gerente comentó en su entrevista lo siguiente:

**¿Cuentan con manual de procedimientos para el control interno?**

No se cuenta con un manual de procedimientos formalizado para el control interno sin embargo reconocemos que sería necesario implementarlo.

**¿Existen políticas diseñadas para el desarrollo de las actividades?**

Actualmente no contamos con políticas para el desarrollo de actividades ya que hemos priorizado un enfoque que permita adaptarnos rápidamente a las demandas del mercado.

**4.4. Respecto al objetivo específico 04**

**Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

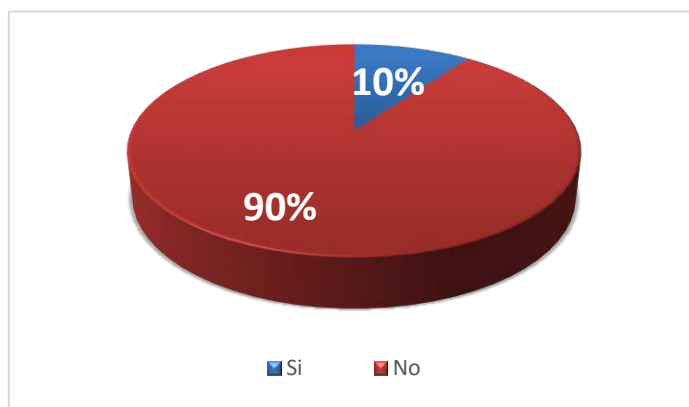
A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a

los trabajadores respecto a este objetivo.

**¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?**

**Tabla 7.** *Contrastación de reportes*

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>No</b>	<b>9</b>	<b>90</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 9.** *Contrastación de reportes*

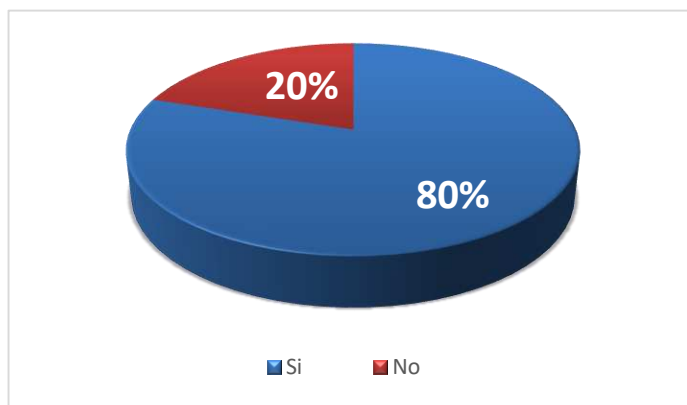
**Interpretación:**

La figura N° 9 muestra que el 10% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que la organización realiza contrastaciones entre la información del área del almacén y la información contable, mientras el 90% dice que no lo hacen.

**¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?**

**Tabla 8.** *Comunicación entre áreas de trabajo*

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 10.** *Comunicación entre áreas de trabajo*

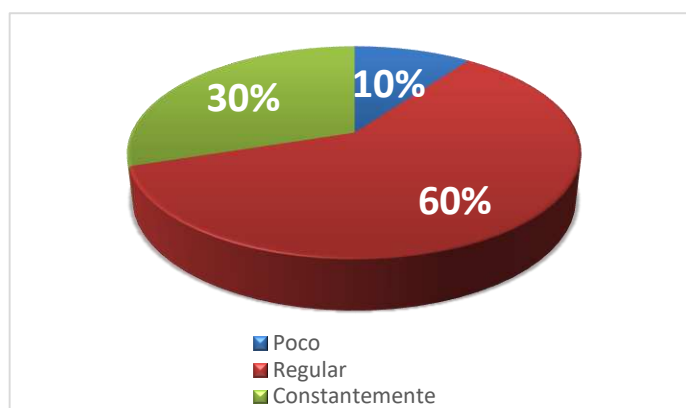
**Interpretación:**

La figura N° 10 muestra que el 80% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que la entidad cuenta con medios para mantenerse comunicados entre las distintas áreas, mientras el 20% dice que no.

**¿Utiliza estos medios para comunicarse?**

**Tabla 9.** *Frecuencia de utilización de medios de comunicación*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Poco	1	10
Regular	6	60
Constantemente	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 11.** *Frecuencia de utilización de medios de comunicación*

### Interpretación:

La figura N° 11 muestra que el 10% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmo que utilizan poco estos medios de comunicación, el 60% señalaro que lo utiliza regularmente y solo el 30% afirmó utilizar estos medios constantemente.

Asimismo, de la entrevista al gerente general se obtuvo los siguientes resultados referidos al cuarto objetivo:

### ¿Existe algún sistema de comunicación interna para la difusión y monitoreo de los mecanismos de control?

Contamos con un sistema básico de comunicación en base de reuniones y el uso de herramientas digitales

### 4.5. Respecto al objetivo general

### Describir como contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los trabajadores respecto a este objetivo.

### ¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos?

Tabla 10. Toma de inventarios físicos

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100%

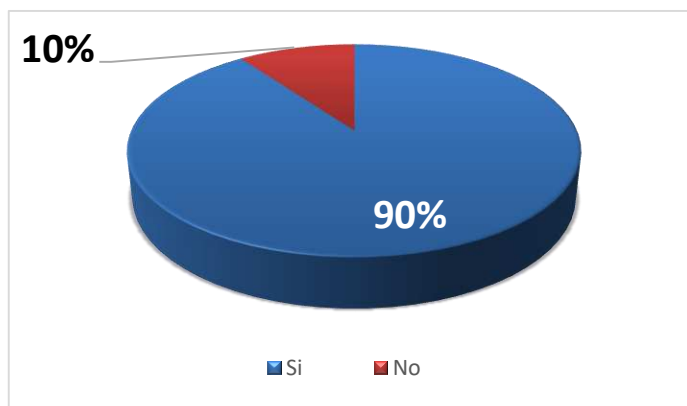


Figura 12. Toma de inventarios físicos

**Interpretación:**

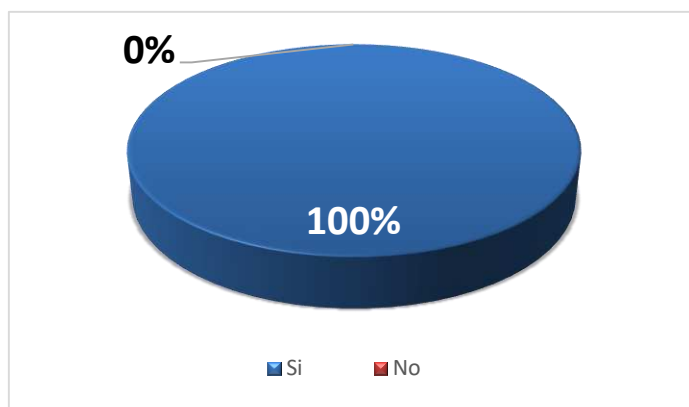
La figura N° 12 muestra que el 90% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que una vez al año se realiza la toma de inventarios, mientras el otro 10% dijo que no.

La segunda pregunta que se planteó para conseguir el objetivo general fue la siguiente:

**¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?**

*Tabla 11. Faltantes de mercaderías*

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100%



**Figura 13.** *Faltantes de mercaderías*

**Interpretación:**

La figura N° 13 muestra que el 100% de los trabajadores encargados en el área del almacén de la empresa afirmó que se reportaron perdidas y/o faltantes de mercaderías del almacén.

Con respecto a ese objetivo, el gerente comentó en su entrevista lo siguiente:

**¿En su empresa se realiza control a los distintos procesos?**

Si, en nuestra empresa realizamos un control, aunque de manera limitada esto se debe a que a pesar que contemos con procedimientos para supervisar las actividades como el manejo de inventarios y las ventas, nuestro sistema es deficiente.

**¿Usted cree que el control interno aplicado en su organización le traiga beneficios considerables en la gestión de sus inventarios?**

Sí, considero que el control interno bien aplicado en la organización puede traer beneficios significativos en la gestión de inventarios como reducir pérdidas ya sea por errores o robos, asimismo se va a optimizar los niveles de inventario y en general, apoyar en la toma de decisiones. Reconozco que nuestro sistema actual necesita mejoras para alcanzar beneficios plenamente.

## V. Discusión

### 5.1. Respecto al objetivo específico 01

#### **Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

En cuanto al componente ambiente de control, con respecto a la misión, visión y objetivos de la organización, del cuestionario se evidencia que se encuentran definidas, sin embargo, el 60% de los trabajadores la desconocen, reflejando una desconexión con la estructura organizacional, afectando negativamente la capacidad de los colaboradores para tomar decisiones acertadas en relación con los propósitos estratégicos de la empresa, asimismo puede reducirse el compromiso y motivación laboral, por lo tanto, es necesario que el personal conozca estos elementos para proporcionar dirección y sentido a sus actividades y cumplir con las metas de la organización. Con respecto a la distribución de funciones se evidencia que el 70% del personal no tienen claras las funciones que le corresponde en su respectiva área laboral, esto puede derivar en incumplimiento de responsabilidades, disminución de productividad y errores en la ejecución de las actividades. Por otro lado, la difusión de valores y la filosofía organizacional pese a no ser difundida, se observa que el 60% de los trabajadores lo pone en práctica, por lo tanto, la empresa tiene que implementar estrategias efectivas para que todo el personal lo aplique, generando un fortalecimiento de la cultura organizacional e impactando positivamente en el desempeño general en la empresa.

De acuerdo a lo señalado por el gerente general en la entrevista, la empresa no brinda ningún tipo de capacitación sobre el control interno a los trabajadores, la cual es un punto a fortalecer puesto que, puede incrementar el mal manejo de los recursos y los riesgos de fraudes o pérdida de mercadería, además, dificulta la detección de irregularidades afectando a la eficiencia, la seguridad de los activos y a la adecuada toma de decisiones estratégicas. Las capacitaciones traen muchos beneficios tanto al colaborador como a la empresa, garantiza que se minimicen los errores y fomenta una cultura de responsabilidad, aspectos claves para mejorar el desempeño y asegurar la sostenibilidad de la organización.

Los autores Rengifo y Cortez (2023) explican que el ambiente de control implica diversos factores clave que deben ser considerados en la empresa y que establecen los parámetros necesarios para un control interno efectivo. Estos elementos abarcan como la planificación

estratégica, estructura organizacional, las políticas de la gestión de recursos humanos, las relaciones de jerarquía y responsabilidad, además de aspectos fundamentales como la integridad y los valores de todos los integrantes de la empresa.

## **5.2. Respecto al objetivo específico 02**

### **Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

En cuanto al componente evaluación de riesgos, con respecto al conocimiento de los riesgos que derivan del cuidado de la mercadería muestra que el 60% de los trabajadores saben el riesgo a que se encuentran expuestos, como el sobre esfuerzo físico ya que al levantar cargas pesadas sin ayuda puede generar lesiones musculares, riesgo de incendios, los materiales inflamables mal almacenados aumentan el peligro de incendios, accidentes por tropiezos, la mercadería desordenada en los pasillos pueden causar tropiezos y caídas que pueden provocar lesiones en la cabeza o en el cuerpo. A pesar que la mayoría tenga conciencia de estos riesgos es fundamental que todos los trabajadores tengan conocimientos de los riesgos asociados al mal almacenamiento de la mercadería por medio de capacitaciones. Esto no solo protege la seguridad del personal, sino también la integridad de los productos y la eficiencia operativa. Con respecto a la revisión de procesos, se observa que el 80% de los trabajadores mencionan que la empresa no realiza revisiones periódicas de los procesos de cada área laboral, por tanto, pueden surgir problemas como ineficiencias, errores, baja productividad e incluso la desmotivación del personal. Revisar periódicamente los procesos ofrece varios beneficios como aumentar la calidad de trabajo, permite identificar y corregir errores y mantiene motivado a los trabajadores al sentirse escuchado y valorado. Por otro lado, se evidencia que el 70% del personal revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías, estas acciones aseguran el cumplimiento de normas de calidad y garantiza la seguridad de la mercadería, para que todo el personal lo ponga en práctica es crucial realizar capacitaciones continuas y ofrecer incentivos o reconocimientos para fomentar el compromiso.

De acuerdo a lo señalado por el gerente general en la entrevista, el área de ventas emite una orden de pedido y se deriva al almacenero donde el se encarga de retirar la mercadería y anotar en un cuaderno lo que está saliendo. La empresa cuenta con un documento de salida que es la guía de remisión, pero pocas veces lo realizan el procedimiento, puede enfrentarse a problemas como pérdidas de control sobre el inventario,

discrepancias en los registros, al contar y aplicar un documento de salida de manera constante ayuda a prevenir pérdidas y fortalecer el control de inventarios. Por otro lado, a pesar que cuentan con un sistema llamado ODOO que sirve mucho para el control de inventarios, no lo utilizan. Al contar con un sistema de control de inventarios y usarlo correctamente traería beneficios como la reducción del error humano, la optimización de los recursos y una mejor toma de decisiones basada en datos confiables

OECD (2021) afirma que:

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos para el logro de los objetivos. Una condición previa para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos vinculados a diferentes niveles de la entidad. (p. 158)

### **5.3. Respecto al objetivo específico 03**

#### **Conocer cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

En relación al componente actividades de control, con respecto a las políticas y manuales de procesos se observa que el 80% del personal menciona que la empresa no cuenta con políticas y manuales de procedimientos para la toma de inventarios, siendo esto una de las actividades que establece reglas claras que garantizan uniformidad y orden en los procesos además facilita la identificación de discrepancias y mejora la planificación. “Es indispensable que las compañías cuenten con un inventario controlado, vigilado y ordenado, porque la finalidad es distribuir y abastecer de forma adecuada el material del que se dispone y cumplir con la promesa al cliente” (Camacho et al., 2021, p.4).

De acuerdo a lo señalado por el gerente general en la entrevista, no cuentan con un manual de procedimientos para el control interno, la cual es necesaria porque proporciona una guía clara y estructurada sobre cómo deben ejecutarse los procesos dentro de la organización. Además, un manual fortalece el cumplimiento de normativas internas y externas y mejora la trazabilidad de las actividades.

En la empresa, tampoco tienen políticas elaboradas para el desarrollo de actividades, careciendo de un marco claro y estructurado que guíe sus procesos operativos, esto puede generar confusión y falta de uniformidad en la ejecución de tareas.

El establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la

responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios. (Gamboa et al., 2016, p. 499)

La autora Lopez (2017) explica con respecto al componente actividades de control que:

En la estructura organizacional se establecen procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas y normas se lleven a cabo con una seguridad razonable, con la finalidad de mitigar los riesgos existentes que entorpecen la consecución de objetivos de la entidad. (p. 33)

#### **5.4. Respecto al objetivo específico 04**

##### **Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024**

En relación al componente información y comunicación, con respecto a la contrastación de reportes se evidencia que el 90% del personal afirma que no se realiza contrastaciones entre la información del área del almacén y la información contable, por lo tanto, refleja una administración ineficaz que pone en riesgo la sostenibilidad operativa, una conciliación entre ambas áreas es fundamental para garantizar la exactitud de los registros e incluso facilitar la detección de fraude.

Se evidencia que el 80% de los colaboradores menciona que, la organización cuenta con medios para comunicarse con ellos, sin embargo, el uso de estos medios no es masivo, puesto que solo un 30% de los trabajadores se comunican constantemente, esta situación muestra que la empresa no está gestionando adecuadamente la forma en que se utilizan estos canales ni promoviendo una cultura de comunicación efectiva.

De acuerdo a lo señalado por el gerente general en la entrevista, efectúan reuniones y el uso de herramientas digitales para la difusión y monitoreo de los mecanismos de control, es posible que la comunicación en las reuniones o a través de las herramientas digitales sea unidireccional, es decir, que los empleados solo reciban información sin poder interactuar, hacer preguntas o dar retroalimentación puesto a que, solo pocos trabajadores utilizan los medios de comunicación de manera constante.

El sistema de información y comunicación está conformado por los procedimientos definidos para registrar, procesar, resumir y reportar las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una organización. La fiabilidad de la información proporcionada por este sistema permite a la alta dirección tomar decisiones oportunas que favorezcan el control de las actividades de la entidad y la generación de informes confiables.

(W. Camacho et al., 2017)

### **5.5. Respecto al objetivo general**

#### **Describir como contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.**

En relación con el inventario, esta investigación quiere hacer énfasis al siguiente resultado que se observa en el cuestionario, pues el 80% del personal asegura que la empresa cuenta con un sistema de inventarios, pero el 60% manifiesta que no se encuentra debidamente actualizado. Muchas empresas han optado por incorporar sistemas informáticos que optimizan y automatizan sus operaciones, facilitando así la obtención y almacenamiento de datos precisos para respaldar la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, a pesar de los numerosos beneficios que representa la adopción de estas herramientas tecnológicas, algunas organizaciones aún eligen mantener métodos tradicionales en sus procesos, lo que las coloca en una posición desfavorable frente a sus competidores. (Rueda, 2019). Se observa que el 100% del personal afirmaron que, se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías, representando un riesgo significativo para la empresa, este problema podría estar vinculada a errores operativos o incluso a prácticas ilícitas.

(Sanchez et al., 2023) explica que:

El control de existencias es vital para mantener el equilibrio de existencias adecuado en los centros de distribución, algo que se evade:

Perder una operación por no disponer de existencias pueden llevar a los clientes buscar otros proveedores. En realidad, cuando la administración de existencias se realiza de forma adecuada en la organización se puede ofrecer una mejor atención al cliente.

No saber que artículos se venden mas y cuales se venden menos. Además, ayuda a comprender mejor que se vende y qué no. (pp. 32-33)

Con respecto a la toma de inventarios físicos, se evidencia que el 90% de los colaboradores afirmaron que la entidad una vez al año realiza la toma los inventarios, permitiendo identificar discrepancias entre los registros y existencias reales.

De acuerdo a lo señalado por el gerente general en la entrevista, se realiza un control los procesos es limitada debido a que no cuenta con sistema adecuado para gestionarlo.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Respecto al objetivo general**

Se concluye que, aunque la empresa tenga un sistema de inventarios, al no encontrarse debidamente actualizado afecta en la eficiencia en el control de inventarios. Este problema, sumado a que los trabajadores afirman reportes de pérdida y faltantes de mercadería, son aspectos muy críticos porque podrían estar vinculados a errores operativos o a prácticas indebidas. Por otra parte, la empresa realiza una vez al año la toma de inventarios, siendo un punto clave para mantener al día la información la cantidad y disponibilidad de los productos almacenados.

### **6.2. Respecto al objetivo específico N° 01**

En conclusión, con respecto a los resultados obtenidos en el componente ambiente de control, se muestra la necesidad de mejorar debido a que, el desconocimiento de los trabajadores sobre la misión, visión y objetivos estratégicos genera desalineamiento con los propósitos estratégicos, afectando a la toma de decisiones y reduciendo el compromiso laboral. Asimismo, la falta de claridad en las funciones asignadas, provoca errores operativos y aunque los valores se toman en práctica, su insuficiente difusión impide la integración total en la cultura empresarial.

### **6.3. Respecto al objetivo específico N° 02**

En conclusión, con respecto a los resultados obtenidos en el componente evaluación de riesgos, se manifiesta que, aunque los trabajadores tengan un cierto conocimiento de los riesgos asociados al manejo de la mercadería, es crucial intensificar las capacitaciones para garantizar la prevención de accidentes. Tampoco, realizan revisiones periódicas de los procesos en cada área laboral, si es que se implementa inspecciones laborales maximizara los beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa. Además, a pesar de contar con herramientas como ODDO al no usarlo se limita a un control adecuado de inventarios.

### **6.4. Respecto al objetivo específico N° 03**

En conclusión, con respecto a los resultados obtenidos en el componente actividades de control, se observa que la empresa no cuenta con manuales de procedimientos y políticas claras para el control interno y la toma de inventarios carece de lineamientos estructurados que garantice la consistencia y el orden. Esto limita la capacidad de identificar errores, planificar eficazmente y asegurar la adecuada realización de las actividades.

#### **6.5. Respecto al objetivo específico N° 04**

Con respecto a los resultados obtenidos en el componente información y comunicación, se concluye que la falta de contrastación entre la información del almacén y la contabilidad refleja debilidades en la administración que comprometen la exactitud de los registros, dificultando la detección de irregularidades. Asimismo, aunque la empresa cuenta con medios de comunicación, su uso no es masivo, siendo poco favorable para un trabajo colectivo, evidenciándose que solo el 30% del personal mantienen una comunicación constante.

## **VII. Recomendaciones**

A efecto de mejorar la gestión de inventarios, sobre las principales deficiencias evidenciadas se recomienda la siguiente

- Implementar estrategias de comunicación más efectivas que aseguren que todos los colaboradores comprendan y se alineen con la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa. Además, es crucial clarificar las funciones implementando un organigrama que defina las relaciones jerárquicas y responsabilidades de cada área.
- Intensificar las capacitaciones sobre los riesgos asociados al manejo de la mercadería para garantizar una mayor prevención de accidentes. También, se debe fomentar el uso adecuado de herramientas como ODDO para mejorar el control de inventarios.
- Desarrollar e implementar manuales de procedimientos y políticas claras para el control interno, así como establecer lineamientos estructurados para la toma de inventarios.
- Contar con un sistema de integración y contrastación entre la información del almacén y la contabilidad. Asimismo, es crucial aplicar el uso masivo de los canales de comunión existentes.
- Actualizar y mantener de manera regular el sistema de inventarios. Además, se tiene que establecer un proceso de toma de inventarios más frecuente, más allá de la revisión anual. Finalmente, se tiene que investigar sobre los reportes y/o pérdidas faltantes.

## Referencias bibliográficas

- Adriana, P., and Mariana, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*.  
<https://books.google.es/books?id=vbWHEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Alvarado, M. (2021). *El control Interno en la Gestión de Inventarios de la empresa JEMBSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, año 2021* [Universidad Estatal de Milagro].  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5586>
- Amaiquema, F., Vera, J., and Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354–360.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500354#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede,tanto%20no%20hay%20mediciones%20posibles.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede,tanto%20no%20hay%20mediciones%20posibles.)
- Arias, J., and Covinos, M. (2021). *Elaboración de tesis estructura y metodología*.  
[https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Arroyo, N., Guzmán, O., and Hurtado, E. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Buzón, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. Editorial Elearning, S.L.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Operaciones\\_y\\_procesos\\_de\\_producci%C3%B3n/q3XIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Operaciones_y_procesos_de_producci%C3%B3n/q3XIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Calle, L., Hurtado, M., and Mamani, J. (2021). *Control interno y la gestión de inventarios de una empresa comercial* [Universidad de Ciencias y Humanidades].  
<https://repositorio.uclima.edu.pe/handle/20.500.12872/622>
- Camacho, A., Rios, J., Mojica, J., and Rojas, R. (2021). Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufacura. *Boletín de Innovación Logística y Operaciones*, 2(2). <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3472>
- Camacho, W., Gil, D., and Paredes, J. (2017). SISTEMA DE CONTROL INTERNO: IMPORTANCIA DE SU FUNCIONAMIENTO EN LAS EMPRESAS. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*.  
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Canepa, M. (2024, April 30). *La importancia de las MYPES en el Perú*. LawyerpressNews.  
<https://www.lawyerpress.com/2024/04/30/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>

- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*.  
<https://www.academica.org/cporfirio/18>
- Corella, L., and Olea, M. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, Investigación y Tecnología*, 24(1), 1–10. <https://doi.org/10.22201/FI.25940732E.2023.24.1.006>
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios*. COML0210.  
<https://books.google.es/books?id=s1cpEAAAQBAJ&dq>
- Durán, M., Calles, F., and Zolano, M. (2022). Gestión y control de inventario en pequeñas y medianas empresas (pymes) como herramienta de información para la toma de decisiones en tiempos de crisis. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, ISSN 2007-8870, N°. 37, 2022, 37.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8450949>
- Gamboa, J., Puente, S., and Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *AGORA*, 3(8), 487–502. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- García, J., Carrizo, R., and Mena, T. (2019). El control interno como herramienta para la prevención del fraude. *Revista FaECOSAPIENS*, 2.
- Gasbarrino, S. (2023, July 19). *Guía de control de inventarios: qué es, cómo hacerlo y ejemplos*. Blog.Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios#que-es>
- Gómez, M., and Lazarte, C. (2019). *CONTROL INTERNO*.  
<https://repositorio.face.unt.edu.ar/handle/123456789/766>
- Guerra, L., and Salazar, M. (2018). *La tecnología de información en la aplicación de técnicas de auditoría en el control administrativo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Sector Alimentos ubicadas en el Municipio Libertador Estado Carabobo*. Universidad de Carabobo. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/119353>
- Guevara, M. (2020). *Gestión de inventarios*. UF0476. Tutor Formación.  
[https://books.google.es/books?id=bpXSDwAAQBAJ&dq=gestion+de+inventarios&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=bpXSDwAAQBAJ&dq=gestion+de+inventarios&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Guitierrez, C. (2009). *Las existencias*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3007693>
- Hernandez, A., and Gonzáles, S. (2020). *El proceso de investigación científica (2 edición)*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ&dq=Desarrollo+de+investigaciones+cientificas&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ&dq=Desarrollo+de+investigaciones+cientificas&source=gbs_navlinks_s)

- Hernandez, R. (2020). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf)
- Huete, M., and Villanueva, M. (2023). *Control interno y gestión de inventarios en la distribuidora DSJ E.I.R.L, Chimbote - 2022* [UniversidadCesarVallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134282>
- Humberto, P., Mejia, E., Romero, H., Medina, W., and Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total* (6ta edición). Ediciones de la U.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_total/0djDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_total/0djDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- La Febre, M., and Rivera, C. (2023). Análisis del control interno inventarios y su impacto en los productos terminados en la empresa Joyce Perez e hijos s.a., año 2022. *Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte*, 8, 702–722.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152350>
- León, C., Maguiña, O., and León, F. (2023). Control Interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(ESPECIAL 7), 66–76. <https://doi.org/10.31876/RCS.V29I.40447>
- Ley N.º 30056 - Normas y Documentos Legales - Congreso de La República - Plataforma Del Estado Peruano, Pub. L. No. 30056, gob.pe (2013).  
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2913319-30056>
- Lopez, A. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Evaluación Comparativa Del Sistema de Control Interno Del Sector Comercial y Del Sector Público Del Cantón Morona*, 1(1), 31–38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>
- Machaca, L., Pazos, V., and Temoche, E. (2022). *EI control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*.  
<https://repositorio.uclm.es/handle/20.500.12872/684>
- Martínez, A. (2023). *La entrevista en profundidad y la observación directa observaciones cualitativas para un enfoque holístico*. 739–749.  
<https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2023/05/67->

- Martinez-Entrevista-en-profundidad-2019-2023-pp739-749.pdf
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=Ml5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Meana, P. (2024). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo. [https://books.google.es/books?id=RfgyEQAAQBAJ&dq=Objetivos+de+la+gesti%C3%B3n+de+inventarios&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=RfgyEQAAQBAJ&dq=Objetivos+de+la+gesti%C3%B3n+de+inventarios&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Mendoza, M., and Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*, ISSN-e 2215-7794, ISSN 2145-969X, Vol. 11, N°. 2, 2019, Págs. 19-30, 11(2), 19–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399802>
- Monroy, M., and Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. [https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172512?fs\\_q=metodologia&fs\\_edition\\_year=2016;2021;2020;2019;2018;2017&fs\\_edition\\_year\\_lb=2016;2021;2020;2019;2018;2017&prev=fs](https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172512?fs_q=metodologia&fs_edition_year=2016;2021;2020;2019;2018;2017&fs_edition_year_lb=2016;2021;2020;2019;2018;2017&prev=fs)
- Norman, D., Alvarado, E., Augusto, H., Cardona, J., López, A., and Garzon, J. (2020). *Gestión de inventarios – Gestión del conocimiento – Gestión de mantenimiento* (Vol. 6). EditorialUniversidadIcesi. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=932989>
- OECD. (2021). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Contratación Pública en el Estado de México Mejorando la Eficiencia y la Competencia*. OECD Publishing. [https://www.google.com.pe/books/edition/Estudios\\_de\\_la\\_OCDE\\_sobre\\_Gobernanza\\_P%C3%BA/Vnk3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Estudios_de_la_OCDE_sobre_Gobernanza_P%C3%BA/Vnk3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. [https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/38763?fs\\_q=Metodologia\\_\\_de\\_\\_tesis&prev=fs](https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/38763?fs_q=Metodologia__de__tesis&prev=fs)
- Pabón, H. (2010). *Fundamentos de costos*. [https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos\\_de\\_costos/Oth0EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_costos/Oth0EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Rengifo, M., and Cortez, A. (2023). *El control interno, riesgos del fraude y avances en la responsabilidad social empresarial Estudios en pymes de América Latina y el Caribe*. Universidad del Valle. [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_control\\_interno\\_riesgos\\_del\\_fraude\\_y/mOjPEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/El_control_interno_riesgos_del_fraude_y/mOjPEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Rueda, C. (2019). *Implementación de un sistema informático de control de ventas e*

- inventarios de la maderera Hendrik, en la ciudad de Tumbes, 2016.* 1–102.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10462>
- Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 9–13. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v1i1.18>
- Sanchez, L., Soares, J., and García, A. (2023). *El Sistema de Control de Inventarios. Un análisis de una empresa de Giro Comercial.* 2(17), 31–38.  
<https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cie/article/view/2549>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020.*  
[https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&source=gbs_navlinks_s)
- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *LEX - REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, 12(14), 199–218.  
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Torres, J. (2017). *El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima* [UniversidadSanMartindePorres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3096>
- Torres, M. (2024). *EL CONTROL INTERNO Y LOS TIEMPOS DE CONTROL: Previo, continuo y posterior. Una instrospección a las nuevas tecnologías* (1st ed.). Dikynson.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/272608>
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2023). *Reglamento de integridad científica en la investigación. Versión 001.*  
[https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/333976/mod\\_folder/content/0/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf?forcedownload=1](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/333976/mod_folder/content/0/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf?forcedownload=1)
- Vergara, M. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*, 9, 247–252. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000300038&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000300038&script=sci_arttext&tlng=en)
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., and Maldonado, I. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica.* 4.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

## ANEXOS

### ANEXO 1: CARTA DE RECOJO DE DATOS



Chimbote, 27 de noviembre del 2024

#### **CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**GONZALES SOLIS ROCIO DEL PILAR  
ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L.**

**Presente.-**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LA PEQUEÑA EMPRESA ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L. CHIMBOTE, 2024, con la línea de investigación CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN., que involucra la recolección de información/datos en 12, a cargo de SEBASTIAN CORREA ANGELES, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD, con DNI N° 71590276, durante el período de 01-11-2024 al 30-11-2024.

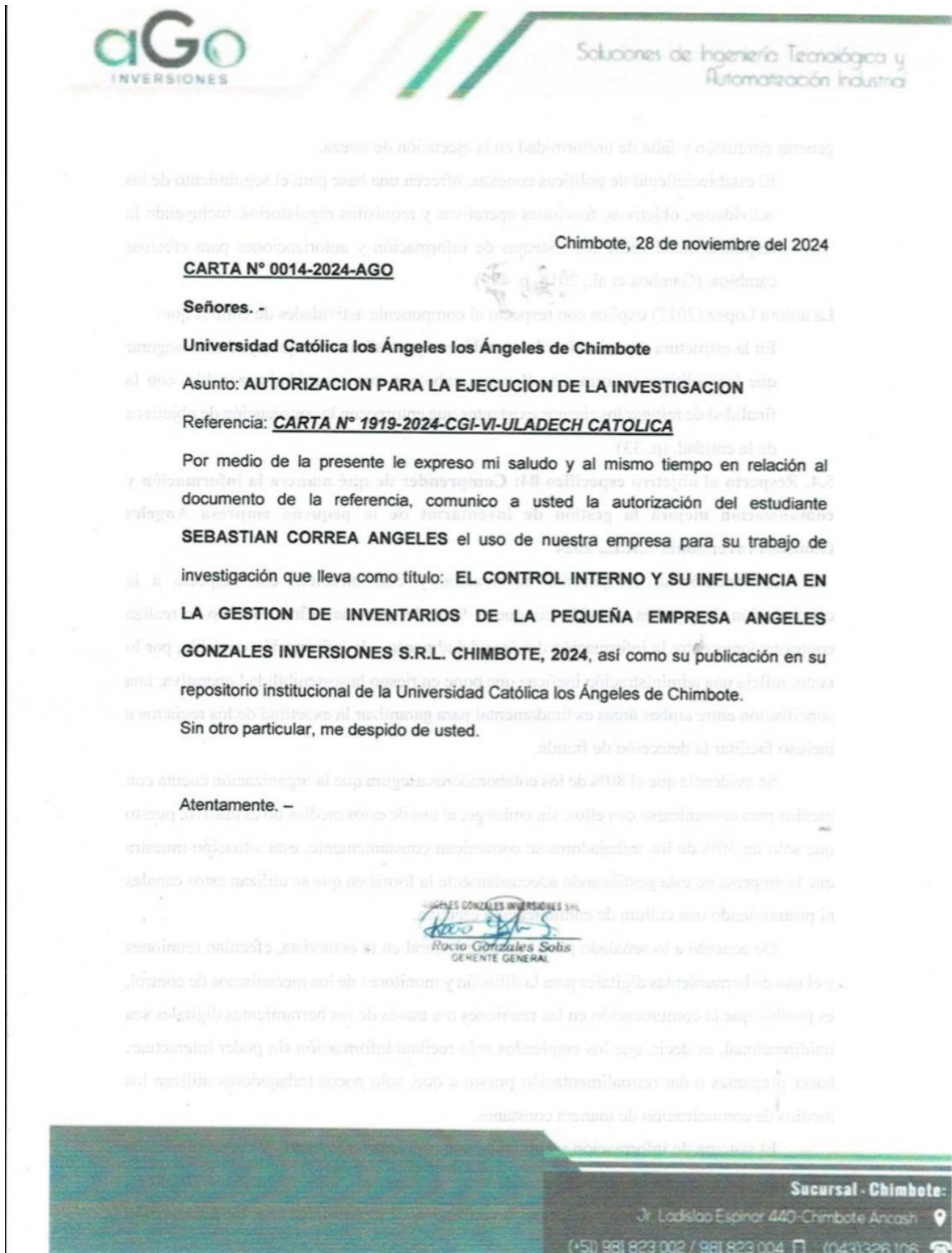
La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

**Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO**  
Coordinador de Gestión de Investigación

**ANEXO 2: DOCUMENTO DE AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION**



### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cómo contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b>                      Describir como contribuye el control interno en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar de qué forma el ambiente de control mejora la realización de gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.</li> <li>2. Explicar cómo la evaluación de riesgos contribuye a la realización de la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.</li> <li>3. Conocer cómo las actividades de control contribuyen a la realización de gestión inventarios de la pequeña empresa Angeles</li> </ol>	<p>En la investigación cualitativa puede prescindirse del planteamiento de la hipótesis porque no se hacen suposiciones previas, se busca indagar desde lo subjetivo la interpretación de las personas acerca de los fenómenos de la realidad que se investigan y por tanto no hay mediciones posibles. (Amaliquema et al., 2019)</p>	<p><b>Financiamiento</b></p> <hr/> <p><b>Gestión de inventarios</b></p>	<p><b>Nivel de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Mixto (cualitativo y cuantitativo)</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población:</b> Todo el personal del área del almacén</p> <p><b>Muestra:</b> Todo el personal encargado del área del almacén (10 personas)</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p>

	<p>Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.</p> <p>4. Comprender de qué manera la información y comunicación mejora la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, 2024.</p>			<p>Entrevista</p> <p>Observación directa</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Guía de observaciones</p>
--	--	--	--	---

## ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



### FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### Cuestionario

El siguiente cuestionario se aplicará a los colaboradores del área del almacén de la empresa Angeles Gonzales Inversiones S.R.L. de Chimbote, ubicada en Jr. Ladislao Espinar Nro. 440 Ancash - Santa – Chimbote.

Tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

CUESTIONARIO			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?		
2	¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?		
3	¿Se difunde los valores y la filosofía de la organización?		
	¿Las aplica en sus tareas diarias?		
4	¿La empresa ofrece capacitaciones a sus empleados a fin de mejorar los controles internos?		
5	¿Conoce los riesgos que se encuentran al encargarse en el área del almacén?		

<b>6</b>	¿Conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabaja?			
<b>7</b>	¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de su área laboral?			
<b>8</b>	¿Se evalúa el desempeño del personal periódicamente			
<b>9</b>	¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?			
<b>10</b>	¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?			
<b>11</b>	¿Revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?			
<b>12</b>	¿Usted ha recibido en los últimos dos meses alguna comunicación de parte de la gerencia respecto de su trabajo o de su área laboral?			
<b>13</b>	¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?			
	Utiliza estos medios:	<b>Poco</b>	<b>Regular</b>	<b>Constantemente</b>
<b>14</b>	¿Ha recibido usted alguna observación verbal o escrita de			

	errores que deben corregirse en los controles que operan?		
<b>15</b>	¿La empresa cuenta con un sistema de inventarios?		
	¿Este se encuentra debidamente actualizado?		
<b>16</b>	¿Cuentan con registros de las mercaderías vencidas o próximas a vencerse dentro del almacén?		
<b>17</b>	¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos?		
<b>18</b>	¿Se entregan reportes permanentemente del stock al área de ventas o la gerencia?		
<b>19</b>	¿Han perdido la oportunidad de vender a un cliente por falta de stock?		
<b>20</b>	¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?		

## RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO APLICADO

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado:

### 1. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100%

### 2. ¿Existe una clara distribución de funciones en su área de trabajo?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100%

### 3. ¿Se difunde los valores y la filosofía de la organización?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	40	40
No	60	60
Total	10	100%

#### 3.1. ¿Las aplica en sus tareas diarias?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	60	40
No	40	60
Total	10	100%

4. ¿La empresa ofrece capacitaciones a sus empleados a fin de mejorar los controles internos?

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

5. ¿Conoce los riesgos que se encuentran al encargarse en el área del almacén?

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>60</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

6. ¿Conoce los riesgos que derivan del mal almacenamiento de la mercadería con el cual trabaja?

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

7. ¿La empresa revisa periódicamente los procesos dentro de su área laboral?

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**8. ¿Se evalúa el desempeño del personal periódicamente**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**9. ¿Existen políticas y manuales de procedimientos para determinados procesos en la toma de inventarios?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**10. ¿Se realizan contrastaciones entre la información del área de almacén y la información contable?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>No</b>	<b>9</b>	<b>90</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**11. ¿Revisa periódicamente los procedimientos de control de recepción, almacenamiento o entrega de mercaderías?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>70</b>
<b>No</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

12. ¿Usted ha recibido en los últimos dos meses alguna comunicación de parte de la gerencia respecto de su trabajo o de su área laboral?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	6	60
No	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

13. ¿La empresa cuenta con medios donde puedan mantenerse comunicados con las demás áreas, por ejemplo, contabilidad, ventas, otras?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	8	80
No	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

13.1. Utiliza estos medios:

Poco		Regular		Constantemente	
------	--	---------	--	----------------	--

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Poco	1	10
Regular	6	60
Constantemente	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

14. ¿Ha recibido usted alguna observación verbal o escrita de errores que deben corregirse en los controles que operan?

Categoría	Respuesta	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**15. ¿La empresa cuenta con un sistema de inventarios?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**15.1. ¿Este se encuentra debidamente actualizado?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**16. ¿Cuentan con registros de las mercaderías vencidas o próximas a vencerse dentro del almacén?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>No</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**17. ¿Por lo menos una vez al año, se realiza la toma de inventarios físicos?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>9</b>	<b>90</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**18. ¿Se entregan reportes permanentemente del stock al área de ventas o la gerencia?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>No</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**19. ¿Han perdido la oportunidad de vender a un cliente por falta de stock?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>No</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**20. ¿Tiene conocimiento si alguna vez se reportaron pérdidas o faltantes de mercaderías del almacén?**

<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

## GUÍA DE ENTREVISTA A LA GERENTE

### ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

#### ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L.

**1. ¿Existe un sistema de control formal establecido para la empresa?**

No contamos con un sistema de control interno

**2. ¿Cuáles son las áreas que requieren mayor control?**

El área de almacén requiere de mayor control.

**3. ¿Cuentan con manual de procedimientos para el control interno?**

No se cuenta con un manual de procedimientos formalizado para el control interno sin embargo reconocemos que sería necesario implementarlo.

**4. ¿Se practica y/o motiva las prácticas de algunos valores en la empresa, cuáles?**

No promovemos la práctica de valores.

**5. ¿Existen políticas diseñadas para el desarrollo de las actividades?**

Actualmente no contamos con políticas para el desarrollo de actividades ya que hemos priorizado un enfoque que permita adaptarnos rápidamente a las demandas del mercado.

**6. ¿La empresa brinda capacitaciones sobre el control interno al personal?**

No, sin embargo, estamos evaluando la posibilidad de integrarlas a nuestro plan estratégico.

**7. ¿Conocen los empleados la misión, visión, valores y políticas de la empresa?**

No todos los empleados están completamente familiarizados

**8. ¿Se difunden esta información entre el personal?**

No se difunde

**9. ¿Cómo se realiza la asignación de funciones?**

El área de ventas le entrega una orden de pedido al almacenero y el se encarga de anotar en un cuaderno la mercadería que está saliendo.

**10. ¿Cuentan con un sistema para el control de inventarios?**

Sí, contamos con un sistema llamado ODOO pero no se usa.

**11. ¿Cómo se realizan los pedidos al almacenero?**

El área de ventas le entrega una orden de pedido al almacenero, él se encarga de buscar y retirar la mercadería solicitada anotando en un cuaderno los productos que está saliendo del almacén.

**12. ¿Existe un documento de salida?**

Si, mediante la guía de remisión, pero pocas veces se realiza el procedimiento por lo que se necesita un control estricto sobre las salidas de los productos.

**13. ¿Cuenta con instrumentos de control de seguridad para el local, como cámaras, alarmas, etc.?**

Si, contamos con cámaras de seguridad.

**14. ¿Cómo realiza la adquisición de productos?**

Con una orden de compra según eso se realiza la compra de mercadería.

**15. ¿Qué criterios sigue para la elección de sus proveedores?**

Según el precio y la calidad del producto.

**16. ¿Existe algún sistema de comunicación interna para la difusión y monitoreo de los mecanismos de control?**

Contamos con un sistema básico de comunicación en base de reuniones y el uso de herramientas digitales

**17. ¿En su empresa se realiza el control a los distintos procesos?**

Si, en nuestra empresa realizamos un control, aunque de manera limitada esto se debe a que a pesar que contamos con procedimientos para supervisar las actividades como el manejo de inventarios y las ventas, nuestro sistema es deficiente.

**18. ¿Usted cree que el control interno aplicado en su organización le traiga beneficios considerables en la gestión de sus inventarios?**

Sí, considero que el control interno bien aplicado en la organización puede traer beneficios significativos en la gestión de inventarios como reducir perdidas ya sea por errores o robos, asimismo se va a optimizar los niveles de inventario y en general, apoyar en la toma de decisiones. Reconozco que nuestro sistema actual necesita mejoras para alcanzar beneficios plenamente.

## GUÍAS DE OBSERVACIÓN

### Observación directa- Ingreso de mercadería

PROCEDIMIENTOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
Recepción de mercaderías – Factura: Guía de Remisión	Si	Se cumple con la recepción de la mercadería acompañada de los documentos como la factura y guía de remisión.
Se verifica que esta toda la mercadería solicitada este completo y en buen estado	Si	Realizan una revisión de los productos solicitados para garantizar que las cantidades y el estado de los productos sean los correctos sin embargo los equipos informáticos no son inspeccionados para asegurar su buen funcionamiento.
Se ubica la mercadería de manera eficiente en el almacén	Pocas veces	Mayormente la mercadería no siempre se organiza de manera óptima ocasionando dificultades en la organización del inventario
Se da conformidad la recepción y se indica la cantidad de productos que llegaron y se ingresa al sistema	Casi siempre	Se realiza la recepción y se verifica la cantidad de la mercadería, pero no se registra en el sistema ODOO solo en un cuaderno.
Cada producto cuenta con nombre para facilitar la identificación y organización del almacén	No	La mercadería no cuenta con etiquetas que faciliten su identificación y clasificación en el almacén, asimismo no se ubica en su respectivo lugar.

**Observación directa – Salida de mercadería**

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pedido de venta – Orden de pedido	Si	El área de ventas se encarga de cumplir el procedimiento de generar un pedido para cada solicitud de venta.
Verificación de la existencia de mercaderías solicitadas	Si	Se realiza la verificación de la mercadería antes de proceder con la preparación.
Preparación del pedido	Si	Se preparan adecuadamente según las especificaciones solicitadas por los clientes.
Actualización del stock de la mercadería	Casi siempre	Con frecuencia realizan la actualización el stock del inventario
Verificación del pago – Factura, Boleta	Si	Se realiza la verificación del pago, posteriormente se procede a la emisión del comprobante de pago.
Entrega de la mercadería	Si	La entrega de mercadería se realiza de forma puntual y raras veces los clientes devuelven la mercadería por motivo de defectos de fabricación.

**Observación directa – Almacén**

**EMPRESA: ANGELES GONZALES INVERSIONES S.R.L.**

**FECHA:**

**AREA: ALMACEN**

**EXAMEN: VISITA AL ALMACEN PARA VERIFICAR Y/O CONSTATAR  
INFORMACION**

- Cuenta con sistema de seguridad visibles como cámaras, pero no cuentan con un control de acceso al almacén.
- Los productos no están categorizados por tipo tales como hardware, accesorios, repuestos, etc. dificultando su ubicación.
- Había equipos apilados en áreas no designadas, lo que representaba un riesgo de daños o accidentes.
- Se utiliza un software llamado ODOO que puede utilizarse para gestionar entradas, salidas y existencias de la mercadería, pero no lo utilizan.
- El personal demuestra conocimiento para la manipulación de los productos informáticos.

**Anexo 5: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**





**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PROTOCOLO DE  
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducido por Correa Angeles, Sebastián, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la pequeña empresa Angeles Inversiones S.R.L. - Chimbote, 2024

- La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [correaangelessebastian@gmail.com](mailto:correaangelessebastian@gmail.com) o al número +51 923422364 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico .....

Nombre completo:	GONZALES SOLIS ROCIO DEL PILAR
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	04/11/2024