

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
“INVERSIONES HOTELERAS E.I.R.L.” – NUEVO
CHIMBOTE, 2019

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

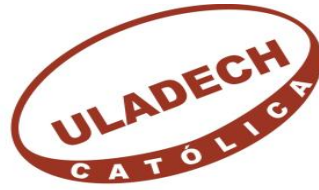
AUTORA

GUERRA MONCADA, IVONNE JENNIFER
ORCID: 0000-0002-7749-9589

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
“INVERSIONES HOTELERAS E.I.R.L.” – NUEVO
CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

GUERRA MONCADA, IVONNE JENNIFER
ORCID: 0000-0002-7749-9589

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Guerra Moncada, Ivonne Jennifer

CODIGO: 0000-0002-7749-9589

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú.

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Dra. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por siempre ser mi guía,
por dirigir mis pasos cada día. Por permitirme
superar los obstáculos y darme las
fuerzas para lograr mis objetivos.

A mi esposo por apoyarme en todo
momento, y por no dejar de creer en mis
capacidades y metas. Y a mis padres, por
los valores que me han inculcado para hacer
de mí una persona de bien.

A mi Asesor Mgtr. Fernando Vásquez
Pacheco por su tiempo y asesoramiento en
la realización del presente trabajo de
investigación.

DEDICATORIAS

A Dios, por permitirme la vida, por estar conmigo cada día y por la oportunidad de lograr mis objetivos.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por el esfuerzo y sacrificio que supuso este proceso, por sus consejos, ejemplo y palabras de aliento, acompañándome a lograr mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo; y como instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de 73 preguntas cerradas pertinentes y las tablas 01 y 02 de la presente investigación. Encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1** (revisión bibliográfica). No se han encontrado investigaciones que describan las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas determinan que un sistema de control interno de inventarios formal en las empresas de servicios es una herramienta práctica de gestión que permite prevenir, detectar y corregir irregularidades o errores, así como garantizar el uso eficiente y eficaz de sus recursos de inventarios. **Respecto al objetivo específico 2** (empresa del caso de estudio). Según los resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, de las 73 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno los cuales representan el 100%, 27 respuestas (36.99%) han sido afirmativas y 46 respuestas (63.01%) han sido negativas; por lo tanto, se determina que el control interno de inventarios que aplica la Mype no es adecuado. Finalmente, al realizar el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se puede determinar que, tanto a nivel nacional como en Nuevo Chimbote, el control interno de inventarios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios se caracteriza por ser empírico, situación que trae como consecuencia una deficiente gestión en el área de almacén; y por lo tanto de los inventarios.

Palabras clave: Control interno de inventarios, micro y pequeña empresa, sector servicios.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To determine and describe the characteristics of the internal control of inventories of micro and small companies in the services sector of Peru and of the company "Inversiones Hoteleras E.I.R.L." de Nuevo Chimbote, 2019. The research design was non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case. The following techniques were used to collect information: bibliographic review, in-depth interview and comparative analysis; and as instruments: bibliographic records, a questionnaire of 73 pertinent closed questions and tables 01 and 02 of the present investigation. Finding the following results: **Regarding specific objective 1** (bibliographic review). No investigations have been found that describe the characteristics of the internal control of inventories of micro and small enterprises in the service sector in Peru; However, the theoretical bases determine that a formal internal inventory control system in service companies is a practical management tool that allows preventing, detecting and correcting irregularities or errors, as well as guaranteeing the efficient and effective use of their resources. inventories. **Regarding specific objective 2** (company in the case study). According to the results of the interview with the manager of the company "Inversiones Hoteleras EIRL", of the 73 questions asked about the components of internal control which represent 100%, 27 responses (36.99%) have been affirmative and 46 responses (63.01 %) have been negative; therefore, it is determined that the internal inventory control applied by the Mype is not adequate. Finally, when carrying out the comparative analysis of the results of specific objectives 1 and 2, it can be determined that, both at the national level and in Nuevo Chimbote, the internal control of inventories in micro and small companies in the service sector is characterized by being empirical, a situation that results in poor management in the warehouse area; and therefore of the inventories

Keywords: Internal inventory control, micro and small business, service sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	22
2.1.3 Regionales	29
2.1.4 Locales	30
2.2 Bases teóricas	33
2.2.1 Teoría del control interno	33
2.2.1.1 Informe Coso	33
2.2.1.2 Objetivos del control interno	40
2.2.1.3 Componentes del control interno	41
2.2.1.4 Importancia del control interno	46
2.2.1.5 Fases del control interno	47
2.2.1.6 Características del control interno	51
2.2.1.7 Tipos de control interno	53
2.2.1.8 Control interno de inventarios	54
2.2.2 Teoría de la empresa	59
2.2.2.1 Clasificación de las empresas	60
2.2.2.1 Teoría de las micro y pequeñas empresas	64

2.2.3	Teoría de los sectores económicos – productivos	69
2.2.3.1	Clasificación de los sectores económicos – productivos.....	71
2.2.3.2	Teoría del sector servicios.....	72
2.2.4	Reseña histórica del caso en estudio.....	73
2.3	Marco conceptual	73
2.3.1	Definición del control interno.....	73
2.3.2	Definición del control interno de inventarios.....	75
2.3.3	Definición de inventarios.....	76
2.2.4	Definición de empresa.....	77
2.2.5	Definición de micro y pequeña empresa.....	78
2.2.6	Definición de los sectores económicos - productivos	79
2.2.7	Definición del sector servicios.....	80
2.2.8	Definición de hotel	81
III.	HIPÓTESIS.....	82
IV.	METODOLOGÍA.....	83
4.1	Diseño de investigación.....	83
4.2	Población y muestra.....	83
4.3	Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	84
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	101
4.5	Plan de análisis.....	101
4.6	Matriz de consistencia.....	102
4.7	Principios éticos.....	102
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	103
5.1	Resultados.....	103
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1	103
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2	107
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3	113
5.2	Análisis de resultados.....	116
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	116
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	118
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	122
VI.	CONCLUSIONES.....	126

6.1	Respecto al objetivo específico 1	126
6.2	Respecto al objetivo específico 2	126
6.3	Respecto al objetivo específico 3	127
6.4	Respecto al objetivo general	127
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS		128
7.1	Referencias bibliográficas	128
7.2	Anexos	142
7.2.1	Anexo 1: Matriz de consistencia	142
7.2.2	Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas	143
7.2.3	Anexo 3: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio	144

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 01.....	103
TABLA 02.....	107
TABLA 03.....	113

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. En conjunto, las micro y pequeñas empresas generan el 47% del empleo en América Latina. En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de las micro y pequeñas empresas, cantidad que aumenta año tras año. Asimismo, contribuyen con el 40% del Producto Bruto Interno (**Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2017; Guzmán, 2018**).

También, las micro y pequeñas empresas del sector servicios brindan empleo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía, dando empleo a alrededor de 6,5 millones de trabajadores (**Cámara de Comercio de Lima, 2018**). Además, conforme las micro y pequeñas empresas van creciendo y desarrollándose, van apareciendo nuevas, lo cual dinamiza nuestra economía (**Asociación de Emprendedores del Perú, 2018**).

Sin embargo, muchas de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un plan de negocios que ayude al empresario a tener un direccionamiento más claro y que permita evaluar el entorno de la empresa, así como conocer las debilidades y fortalezas del negocio (**Zwilling, 2017**).

También, algunas de las micro y pequeñas empresas, por ser familiares, muestran falta de profesionalización, como: el no saber delegar, responsabilidades confusas, funciones sin

definición clara, preferencias personales, la falta de mecanismos y reglas, un sistema excesivamente personalizado **(EAE Business School, 2020)**.

Asimismo, muchas de las micro y pequeñas empresas formales tienen problemas en conseguir y contratar personal calificado, no encuentran técnicos especializados, operarios calificados, profesionales con formación académica concluida y con habilidades blandas **(Diario La República, 2019)**.

Por lo tanto, en la actualidad, las micro y pequeñas empresas del sector servicios se encuentran en un entorno de constante competencia, lo que hace necesario que cuenten con una estructura definida de control interno, lo que las ayudará a alcanzar el éxito. Toda empresa, sea familiar o no, debe definir las políticas, métodos y procedimientos que ayuden a crear acciones para generar mecanismos de prevención y detección, con el fin de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. En este contexto de retos, las micro y pequeñas empresas se encuentran ante la problemática de asignarles múltiples tareas a sus escasos empleados, con el objetivo de mantener su costo laboral en un nivel económicamente razonable. Ello implica que, además de la capacidad para ejecutar con propiedad labores disímiles, el personal que se contrate debe tener una estructura ética y moral que le impida aprovecharse de su acumulación de funciones para su propio beneficio **(Hernández, 2019)**.

En ese contexto, se hace muy necesario que las micro y pequeñas empresas cuenten con un sistema de control interno formal, y sobre todo de sus inventarios, siendo un elemento muy importante para el desarrollo institucional, además de ser un factor fundamental para

el control de costos y rentabilidad de cualquier hotel. El control interno empírico puede ser el culpable de generar clientes descontentos por no llegar a cumplir con la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la empresa a la quiebra **(Mendoza, Vicente, Aguilar & Morales, 2019)**.

Además, un almacén ya no es el lugar donde guardar mercancías y hacerlo de cualquier manera, sino un eslabón fundamental para brindar un buen servicio al cliente. Es el punto de partida para la satisfacción del consumidor del producto, o el cuello de botella para que deje de hacerlo. El problema es que en muchos negocios aún no se ha entendido así, y aunque sigue siendo algo urgente, no es prioritario. De modo que dejan que el almacén siga funcionando como lo han hecho hasta ahora mientras su atención se focaliza en otras actividades del negocio **(Palenzuela, 2016)**.

Por lo tanto, el control y la evaluación de inventarios se ha convertido en uno de los problemas que debe resolver toda empresa ya sea pequeña, grande, o mediana empresa. El inventario es un activo que se convierte en un recurso financiero, que se hace disponible en el corto plazo conforme a su rotación. Por lo tanto, las empresas tienen como prioridad tener un buen control y evaluación de inventarios para lograr los objetivos propuestos por la empresa y de esta manera, alcanzar una mayor rentabilidad de los recursos de inventarios **(Cevallos & Lino, 2017)**.

En esta línea de ideas, se debe hacer una retroalimentación, siendo un paso importante dentro del proceso administrativo, por ser lo que constituye el control,

definido como el proceso para asegurarse de que las actividades reales correspondan a las actividades proyectadas (**Gestiopolis, 2020**).

Asimismo, los avances tecnológicos, las políticas del mercado mundial y la globalización de la economía han tenido una fuerte influencia en la evolución vertiginosa de las organizaciones, de forma que los riesgos y los controles han tenido que modificarse, siendo el control interno de vital importancia para lograr los objetivos trazados por la empresa y mejorar la productividad en todas sus actividades, ya sean internas o externas (Estupiñán, 2015; citado por **Pavón, Villa, Rueda & Lomas, 2019**).

En Nuevo Chimbote donde se desarrolló la investigación, existe un gran número de micro y pequeñas empresas del sector servicios, donde se encuentra también la empresa del caso de estudio denominada “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.”, empresa dedicada a brindar servicio de hospedaje, en la cual se desconoce si tiene o no implementado formalmente su sistema de control interno de inventarios, que le permita hacer uso eficiente y eficaz de sus insumos y recursos de inventarios, así como detectar posibles errores, fraudes e irregularidades. De igual manera, se evidencia que a nivel nacional, regional y local son pocas las investigaciones relacionadas con la variable de estudio. Asimismo, nadie ha investigado a la empresa del caso de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Por lo expuesto, se plantea el siguiente enunciado del problema: **¿Cuáles son las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019?**

Para dar respuesta a este enunciado, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

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

1. Describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

2. Determinar y describir las características del control interno de inventarios de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

La presente investigación se justifica porque el estudio permitió llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitió determinar y describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

Asimismo, la investigación también se justifica porque permitió describir la importancia que tiene el control interno en el área de inventarios como herramienta de gestión para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos, así como el uso eficiente y eficaz de

los insumos y recursos productivos, y la reducción de los riesgos. La investigación también se justifica porque constituirá un instrumento de consulta para nuevos estudiantes y servirá como guía de consulta metodológica para futuras investigaciones.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque a través de su elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación me permitirá obtener el título profesional de contador público; lo que a su vez permitirá a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, y a la Escuela Profesional de Contabilidad, cumplir con los estándares de calidad establecidos por la Nueva Ley Universitaria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado en alguna ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Mendoza, Vicente, Aguilar & Morales (2019) en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control de inventario interno para el área de boutique deli del Hotel Marina El Cid Spa & Beach Resort Cancún Riviera Maya”, realizado en la ciudad de Oaxaca – México. Cuyo objetivo general fue: Determinar la importancia de un buen inventario en las empresas y diseñar un control de inventario interno para disminuir las pérdidas de las mercancías en la boutique Deli. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Aun cuando en México existen grupos empresariales, también hay que reconocer el hecho de que, con diversos formatos de negocio y amplia experiencia en el mercado, tienen partes vulnerables en grandes áreas de oportunidad para alcanzar resultados y rentabilidades mayores, ya que los resultados de merma son altos, sobre todo en el giro de empresas de hotelería. Así se tenga un pequeño negocio o una entidad de tipo familiar, es indispensable no olvidar que es necesario llevar un control, tanto de entradas como de salidas de mercancías, revisar continuamente los inventarios y contar con lo necesario para conservar

los registros, ya que no solo nos permitiría planificar para años posteriores, sino que nos indicaría cuales son las áreas de oportunidad para crecer y desarrollar a las empresas.

Salazar (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Estrategias de control de inventario en el Hotel City Plaza S.A.”, realizado en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar estrategias de control de inventario que permita mejorar la gestión de inventarios en el Hotel City Plaza H.C.P S.A. de la ciudad de Guayaquil. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Se determinó que dentro de la empresa existen debilidades relacionadas con los inventarios como: La falta de comunicación con los departamentos de contabilidad, compras, y alimentos y bebidas, normas que no se cumplen, y falta de un sistema informático completo que arroje resultados sobre el stock de inventario. La empresa no cuenta con una unidad orgánica que responda a las actividades de auditoría interna o control interno en la estructura organizativa. Asimismo, se puede demostrar que existe poco interés por parte de la gerencia general lo que provocaría, debilidad en el control interno. Finalmente, se recomienda contratar personal capacitado en las áreas de compras y alimentos y bebidas, ya que son bases fundamentales para el proceso y producción de venta en la empresa.

Espinoza & Medina (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada Inn, ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016”, realizado en la ciudad de Granada – Nicaragua.

Cuyo objetivo general fue: Diseñar un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada Inn, ubicado en el municipio de Granada, departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La propuesta de un manual de control interno contable para el área de inventario de suministros conlleva el planteamiento de normas, políticas, procedimientos, flujogramas, formatos e instructivos que garanticen la eficiencia de todas las operaciones y facilitan la correcta ejecución de las mismas. El manual está orientado al cumplimiento de políticas administrativas y procedimientos estrechamente relacionados al manejo contable del área de suministros del Hotel Granada Inn.

Vera & Vizquete (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un control interno de inventario para la empresa xyz”, realizado en la ciudad de San Francisco de Milagro – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Establecer la forma en que la ausencia de controles internos de inventarios afecta a los ingresos de la empresa XYZ mediante el diseño de políticas y procedimientos para optimizar los procesos relacionados al inventario. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental. Llegó a los siguientes resultados: Los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la

correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo. El costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia de ello, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

2.1.2 Nacionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; sobre aspectos relacionados con la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Cruz (2020) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas” - Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar si el control incide en la rentabilidad el hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, no experimental, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno del hotel Boutique La Casona Monsante, es débil porque no posee un organigrama, no cuenta con un manual de organización y funciones, no se elabora cada año un presupuesto y el plan operativo, no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos y metas de su área de trabajo; asimismo, el propietario y los trabajadores no poseen profesionalización en el sector

turismo y hotelero; también, no existen políticas y procedimientos para salvaguardar los activos del hotel; finalmente, no se lleva un control detallado de costos y gastos mensuales, y no capacitan a los trabajadores de manera constante.

Chanta (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú. Caso: Hotel Sol María E.I.R.L. - Piura, 2017”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir los mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú y de hotel Sol María E.I.R.L – Piura, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, no experimental, bibliográfico y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Las organizaciones del rubro hotelero en el Perú estudiadas, no cuentan con un sistema de control interno adecuado dentro de su gestión administrativa, ya que se evidencia falta de manuales y procedimientos de control. Lo cual es requisito indispensable para el cumplimiento de los logros y objetivos institucionales de la empresa.

Dávila & Maldonado (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Rutsol S.A. del distrito de Nueva Cajamarca – periodo 2016”, realizado en la ciudad de Tarapoto – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera incide el control de inventarios en la rentabilidad de la empresa de servicios Rutsol S.A. del distrito de Nueva Cajamarca – periodo 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, no experimental, documental y de caso. Llegaron a los siguientes resultados: Se identificaron deficiencias

presentadas en las actividades de control de inventarios, tales como: el inadecuado control con respecto a los estándares de calidad del producto recepcionado, inadecuada ubicación de las existencias, inadecuada verificación y supervisión de las existencias almacenadas; lo que ocasiona que éstos presenten deterioramiento y caducidad; generando pérdidas, cuya suma total asciende a S/. 33.677.11; asimismo, se evidencia que, debido a las deficiencias presentadas, los índices de rentabilidad se reducen considerablemente. También se evidencia que la rotación de existencias se redujo de 0.92 a 0.89 en número de veces. Por ello, se recomienda elaborar el plan anual de compras, así como efectuar conteos periódicos de los bienes almacenados de manera sistemática y mensual.

Morales (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa en el Hospedaje Vikaro E.I.R.L. Paita- 2018”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje Vikaro E.I.R.L Paita – 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es de suma importancia porque permite conocer la situación actual de la empresa, permite determinar si las acciones que se realizan están encaminadas en lograr los objetivos y metas trazadas por la empresa. También, es importante tener en cuenta el aspecto financiero y contable para saber qué tan rentable es el negocio; y finalmente poder tomar acciones correctivas. Para ello, es necesario que la empresa tenga su Manual de Organización y Funciones, y su Organigrama escritos, lo que permitirá evaluar el desempeño de los trabajadores.

Rivadeneira (2019) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su incidencia en el área de inventarios de las empresas del sector hotelero del Perú: caso empresa Figtur S.A.. - San Borja, 2018”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características de la incidencia del control interno en el área de inventario de la empresa del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018. Cuyo diseño fue: Descriptivo, no experimental y para el recojo de la información utilizó la técnica de la revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Las empresas del sector servicios no tienen sistemas de control interno de inventarios adecuados. Debido a que muchas de las empresas estudiadas no cuentan tampoco con manuales de procedimientos, lo que lleva a que los empleados desconozcan las labores que deben realizar, afectando directamente el rendimiento económico de la empresa, así como también lograr los objetivos planteados. Tampoco se llevan a cabo las supervisiones y evaluaciones necesarias con la finalidad de obtener resultados óptimos.

Rivera (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. Caso: Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Bibliográfico, documental, no experimental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno en las empresas estudiadas es ineficiente porque no cuentan con manuales de organización y funciones, reglamentos internos de trabajo y

manuales de procedimientos de gerencia, asimismo, el servicio no es de calidad, porque no brindan capacitación al personal. También, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes que forman parte del sistema de control interno administrativo.

Tenorio (2019) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno de inventarios de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Katsoku Global” E.I.R.L San Juan Bautista – Ayacucho, 2019”, realizado en la ciudad de Ayacucho – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Katsoku Global E.I.R.L. Cuyo diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Contar con un sistema de control interno mejora los procedimientos en las actividades propias de cada empresa y en especial en ciertas áreas como la de almacén. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de control interno de inventario que no le permite un óptimo control del mismo, lo cual ocasiona problemas de funcionamiento, la no confiabilidad de la información; asimismo, no cuenta con personal capacitado.

Arcaya (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno”, realizado en la ciudad de Puno – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, no experimental,

correlacional y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Podemos señalar que, a mejor control interno, mejor será la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno. También que, se debe mejorar el nivel de control interno, aplicando planes y programas que reduzcan las deficiencias encontradas de acuerdo al nivel de significación o error, lo cual debe tener relación directa, con los servicios de habitación, alimentación, bebidas y gestión de recursos humanos.

Maza (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Brindar un excelente servicio personalizado, y ser un hotel de reconocimiento ofreciendo excelentes habitaciones y servicios ser la mejor opción para el turista. Cuyo diseño de investigación fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Es importante la comunicación entre las áreas de la empresa hotelera estudiada, especialmente caja y almacén, de esta manera se estarían cumpliendo los objetivos planteados. También afirma que, es necesario cuidar los activos del hotel; para ello se toman medidas como el kárdex computarizado, sistemas de seguridad y depósitos bancarios de todos los ingresos en efectivo.

Zevallos (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno de Inventarios y su incidencia en la Gestión Financiera del Hotel Villa de Paris Chachapoyas - Trujillo, 2017”, realizado en la ciudad de Trujillo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia del Control Interno de Inventarios en la Gestión Financiera

de la empresa Hotel Villa de Paris-Chachapoyas, Trujillo 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, no experimental, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Se puede entender que la empresa Hotel Villa de Paris carece de un adecuado sistema o programa de control de inventarios, ya que el actual control que se está llevando es frágil e inconsistente; lo que provoca que las decisiones estratégicas de inversión no sean tomadas según la perspectiva planificada. Asimismo; debe realizarse la supervisión y el control constante a los trabajadores; y sobre todo realizar la retroalimentación al proceso de servicio brindado al público, potenciando la consecución de los objetivos institucionales planificados.

Espinoza & Villalobos (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa “Comercial Tami S.R.L.” de la provincia de Chiclayo”, realizado en la ciudad de Chiclayo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que con la propuesta de un sistema de control interno en los inventarios mejorará la gestión de las existencias de la empresa Comercial Tami S.R.L de la provincia de Chiclayo. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, correlacional, y para el recojo de la información utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta. Llegaron a los siguientes resultados: La implementación y buen uso de los formatos de entradas y salidas de las existencias es importante para lograr el mejoramiento en el control del almacén. También, se debe restringir el acceso al área del almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo. Asimismo, se debe diseñar programas de actividades de supervisión dirigidos al personal

que labora en toda la empresa, para así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente.

2.1.3 Regionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de la región Ancash, menos alguna ciudad de la provincia del Santa; sobre aspectos relacionados con la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Heredia (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017”, realizado en la ciudad de Huaraz – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico, no experimental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: En el hotel Andino se realizan actividades de evaluación dentro de la empresa y los encargados de cada área hacen uso de diferentes métodos para la supervisión de las actividades realizadas. Sin embargo, el hotel Andino debe fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitación y actualizaciones a sus trabajadores; para que se preocupen por el logro de los objetivos de la empresa y tengan un mayor desempeño dentro de todas sus actividades y así tengan una organización completa, donde todo el personal que labore dentro del hotel realice una labor eficiente.

Tarazona (2016) en su trabajo de investigación denominado: “El Control de inventarios y la rentabilidad de la empresa Corporación Ícaro S.A.C. Huaraz, 2015”, realizado en la ciudad de Huaraz – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la Influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la corporación Ícaro SAC Huaraz en el 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El estudio realizado sirve de referencia para afirmar que, una gestión eficiente del control de inventarios, garantiza una mejora en los resultados económicos de las empresas. Asimismo, tal y como se ha descrito el control de inventarios en la Corporación Ícaro SAC, se sostiene que para obtener un adecuado control de inventarios se debe contar con procesos y políticas claramente definidas que permitan mejorar eficientemente las actividades realizadas en la empresa; dado que utilizando un buen control de inventarios y un buen control de Kardex, mejorará la rentabilidad de la empresa.

2.1.4 Locales:

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la provincia de Santa; sobre aspectos relacionados con la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Oncoy (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir la caracterización del control interno de las

micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La implementación de un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, especialmente del sector servicios, sirve como herramienta de gestión que permitirá informar y evaluar las operaciones de las distintas áreas de la empresa. La mayoría de los autores revisados coinciden en que, es importante el uso de los cinco componentes del control interno, para el logro de los objetivos institucionales y también, para prevenir riesgos y errores futuros.

Velásquez (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los factores del control interno de la micro empresa hotel Ivomar de Chimbote, 2020”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir la propuesta de mejora del control interno de la micro empresa: Caso Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. Cuyo diseño metodología de investigación fue: Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El Hotel Ivomar no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, aplicando un control interno empírico, no formal. El Hotel Ivomar, está llevando un control de manera pragmática que no se ajusta a los 5 componentes del control interno, encontrando que no tiene un ambiente de control, no hay evaluación de riesgos, no existe manuales de control, y también se encuentran deficiencias en el componente información y comunicación, por lo que hemos concluido que no están cumpliendo con los objetivos trazados por la empresa. Finalmente, al encontrar este riesgo, hemos sugerido que se tenga en cuenta al control interno como una herramienta imprescindible de gestión.

Vigo (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hotel Vértice S.A.C. - Chimbote, 2017.”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa hotel dentro de las actividades de inversión, operación y de financiamiento. Vértice S.A.C, de Chimbote, 2018. Cuyo diseño metodología de investigación fue: No experimental, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Al tener un sistema de control interno, este se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, así como del uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos de la empresa. El control interno es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas. De esta manera, las empresas del sector hotelero se podrán mantener en expansión y desarrollo en el mercado.

Ávalos (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. Cuyo diseño metodología de investigación fue: No experimental, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El hotel estudiado no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, a pesar de que toma en

cuenta algunos de sus componentes, para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades.

Hervias (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. – Chimbote 2015”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostal “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El hostal no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, lo aplica de manera empírica; asimismo, muestra mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO como: información y comunicación, supervisión y monitoreo. Se recomienda, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en el ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control, para que, de esta manera, pueda mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño de sus actividades.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Informe Coso

El informe COSO es una metodología para la implementación y la gestión de un sistema de control interno. Sus siglas se refieren al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas. (Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway

Commission), quienes evaluaron y llegaron a la conclusión de que, la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieran surgir (Ávila, 2018). Con base en el COSO, las entidades pueden diseñar sus propios sistemas de control interno, mediante la identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos del control interno, la implementación de medidas para afrontar esos riesgos y la evaluación del cumplimiento de esas medidas (Auditoría y Revisoría Fiscal, 2020).

2.2.1.1.1 Informe Coso I

Este documento fue publicado en 1992 e incluyó la definición de Control Interno. Así, Control Interno es: "Proceso efectuado por la dirección o alta gerencia y el resto de integrantes de una organización, destinado a proveer seguridad razonable en relación al cumplimiento, enfocado en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la elaboración de información contable y cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicables" (COSO, 1992; citado por Ávila, 2018).

2.2.1.1.1.1 Objetivos del Informe Coso I

- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades puedan evaluar sus sistemas de control interno.
- Definir un nuevo marco conceptual del control interno.
- Establecer una definición común del control interno que corresponda a las necesidades de las diferentes partes.

- Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos del control interno (Ávila, 2018).

2.2.1.1.1.2 Beneficios del Informe Coso I

- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno (Ávila, 2018).

2.2.1.1.1.3 Componentes del Informe Coso I

- **Ambiente de control:** Es el fundamento de los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.
- **Evaluación de riesgos:** Identificación y análisis de los riesgos relevados para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.
- **Actividad de control:** Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.
- **Información y comunicación:** Identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y en un tiempo que le permitirá a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- **Monitoreo:** Proceso que valora el desempeño del sistema en el tiempo (Ávila, 2018).

2.2.1.1.2 Informe Coso II

En el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos COSO II. Este modelo amplió la visión del riesgo a eventos negativos, amenazas y oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo, y al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos. Mejora las decisiones de respuesta al riesgo, al brindar información para identificarlos. (Esan, 2020).

2.2.1.1.2.1 Objetivos del Informe COSO II

- **Estratégicos:** Direccionados al alto nivel, es decir, alineados a la misión y a la visión de la entidad.
- **Operacionales:** Vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos de la empresa, al desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de los empleados y los clientes.
- **Información:** Preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- **Cumplimiento:** Cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad, la cual debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas (Ávila, 2018).

2.2.1.1.2.2 Beneficios del Informe COSO II

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.

- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.
- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa.
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos (Esan, 2019).

2.2.1.1.2.3 Componentes del Informe COSO II

Los componentes claves del COSO II se basan en los siguiente ocho elementos:

- **Ambiente interno:** Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.
- **Establecimiento de objetivos:** Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.
- **Identificación de acontecimientos:** Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.
- **Evaluación de riesgos:** Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.
- **Respuesta a los riesgos:** Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.
- **Actividades de control:** Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

- **Información y comunicación:** La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
- **Supervisión:** Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente (**Esan, 2019**).

2.2.1.1.3 Informe Coso III

En el año 2013 se publicó el Informe COSO III. En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I. Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992 son los 17 principios que están relacionados con los componentes y que sirven para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo en toda la organización.

Esta revisión del marco COSO de riesgos se centró en mejorar aspectos como la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos, una mayor concreción de la comunicación e información, un mayor énfasis en la eliminación de riesgos, y la incorporación clara del concepto “consecución de los objetivos” (**Ealde Business School, 2020**).

2.2.1.1.3.1 Objetivos del Informe Coso III

- Aclarar los requerimientos del control interno.
- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos.

- Permitir una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones (**Ávila, 2018**).

2.2.1.1.3.2 Beneficios del Informe Coso III

- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente. Así como, expectativas relacionadas con la prevención y detección del fraude.
- Globalización de mercados y operaciones. Así como, cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en las leyes, reglas, regulaciones y estándares. También, expectativas de competencias y responsabilidades (**Ávila, 2018**).

2.2.1.1.3.3 Componentes del Informe Coso III

- Ambiente de control:

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.
- Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad.
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

- Evaluación de riesgos:

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes.
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

- **Actividades de control:**
 - Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.
 - Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
 - Principio 12: Implementa políticas y procedimientos.
 - Principio 13: Usa información relevante.

- **Información y comunicación:**
 - Principio 14: Comunica internamente.
 - Principio 15: Comunica externamente.

- **Actividades de monitoreo:**
 - Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.
 - Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (**Ávila, 2018**).

2.2.1.2 Objetivos del control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según las directrices marcadas por la administración. Siendo los objetivos básicos: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la

adhesión a las políticas administrativas establecidas, y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (**Estupiñán, 2015; citado por Chumpitazi & Salazar, 2019**).

Asimismo, **La Contraloría General de la República (2019)**, señala que la finalidad del sistema de control interno es cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Así como garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información. También promover que los funcionarios y servidores del Estado cumplan con rendir cuentas por los fondos y bienes públicos que administra. Además, promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, y la calidad de los servicios públicos que presta.

Además, para **Ruffner (2016)**, los objetivos primordiales son: La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control; procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad; promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión; idoneidad y eficiencia del recurso humano; y crear conciencia de control.

2.2.1.3 Componentes del control interno

Según el Informe COSO (**2013; citado por Franco, Román & Trisollini, 2017**), señala que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, los cuales se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y a la vez, están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las

pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa también puede tener un control interno eficaz. Los componentes son los siguientes:

2.2.1.3.1 Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que conforman el funcionar de una entidad, desde la perspectiva del control interno es la base de todo sistema de control interno, es decir determina las pautas de comportamiento en una organización, e influye en el nivel de concientización del personal respecto al control. Asimismo, tiene gran influencia en la forma en que son desarrollados los procesos, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos, igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de supervisión **(Hernández, 2011; citado por Hervias 2019)**.

Además, es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, su esencia se basa en formar atributos y crear conciencia en todo el personal que forma parte de la organización; debido a ellos constituyen el motor y las bases sobre las que funciona la organización **(Angulo, Quiroz & Sánchez, 2016)**. Asimismo, consiste en el establecimiento de un entorno que estimule la actividad del personal con respecto al control de sus actividades **(Díaz, 2020)**.

2.2.1.3.2 Evaluación de riesgos

Este componente consiste en evaluar los diversos riesgos externos e internos a los que se enfrentan las entidades. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de gestionarse los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio **(Pérez, 2007; citado por Flores, 2017)**.

Por lo tanto, la evaluación de los riesgos implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en la actividad de auto – evaluación que practica la dirección, debe ser revisada por los auditores internos o externos, para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados **(Hernández, 2011; citado por Hervias 2019)**.

2.2.1.3.3 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. También ayudan a asegurar que se

toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones **(Hernández, 2012; citado por Arévalo, 2016)**.

Asimismo, las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y, por lo tanto, deben estar relacionadas con los riesgos que la dirección determina y asume. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos; conociendo los riesgos se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otro: los objetivos operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas a su vez, al cumplimiento normativo y así sucesivamente **(Estupiñan, 2006; citado por Castillo, 2018)**.

2.2.1.3.4 Información y comunicación

Este componente consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en la forma y plazo que les permitan cumplir con sus responsabilidades a cada empleado. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de

forma adecuada. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Asimismo, los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. La información asegura que el control interno, las decisiones y eventos significativos tomados se encuentren debidamente documentados; y la comunicación permite que la información fluya en todos los sentidos de la organización y en todos los componentes del control interno **(Salazar, 2017)**.

Según el informe COSO, este elemento hace referencia a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de control interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como externas y que puedan afectar su información financiera. También, no solo se usa en el desarrollo de estados financieros de difusión externa, también se emplea para la toma de decisiones de operaciones, como son: monitoreo de desempeño de las operaciones y asignación de recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos **(Estupiñan, 2006; citado por Castillo, 2018)**.

2.2.1.3.5 Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. El control interno debe permitir su retroalimentación, así como determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando correctamente. La evaluación puede realizarse en tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por personas que no sean los responsables directos de la ejecución de las actividades o mediante la combinación de las dos formas anteriores **(Romero, 2012; citado por Sandoval & Flores, 2017)**.

Asimismo, la evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios. Esta es una importante tarea para la administración, para medir la eficiencia de las acciones tomadas y determinar el grado de aporte que generó la implementación o mejora del sistema de control interno **(Estupiñan, 2006; citado por Castillo, 2018)**.

2.2.1.4 Importancia del control interno

Según **Arbieto (2020)**, indica que a raíz de la crisis sanitaria originada por la aparición del Covid-19, hoy más que nunca, las empresas necesitan asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y, de ser el caso, actualizados, a partir de los cambios que vienen atravesando los modelos de negocio de las empresas. Ante esta situación, un tema importante a considerar es la identificación de los nuevos riesgos que

deriven de los cambios en sus operaciones y en la oportunidad del diseño de nuevos controles.

Para **Pereira (2019)**, una empresa sin control interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse e implementar el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control empresarial.

Asimismo, **Salas (2011; citado por Pineda & Villa, 2018)**, indica que el control interno es una herramienta de gran importancia, el cual establece medidas correctoras que permitan el éxito de sus operaciones, está dirigido a todos los miembros de la entidad, así como analiza con anterioridad posibles causas que pueden generar errores para que no se repitan en el futuro, mantiene informado sobre su situación, se reducen los costos al prevenir los errores y sobre todo es un medio para alcanzar correctamente los objetivos que conlleven al óptimo desarrollo de la empresa. El sistema de Control Interno es relevante dentro de las organizaciones, va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de contabilidad, es el encargado de proporcionar seguridad razonable a los procesos que se realizan en la empresa.

2.2.1.5 Fases del control interno

Según **La Contraloría General de la República (2016)**, las fases son las siguientes:

2.2.1.5.1 Fase de planificación

En esta fase, la entidad se compromete formalmente a implementar el sistema de control interno; así como, a obtener información relevante sobre su estado situacional, que le

permita identificar las brechas y desarrollar actividades para el cierre de las mismas por cada componente del control interno. Esta fase comprende las etapas siguientes:

2.2.1.5.1.1 Etapa I – Acciones preliminares

2.2.1.5.1.1.1 Actividad 1: Suscribir el acta de compromiso. Para formalizar el compromiso institucional, el gerente y la administración de la entidad, suscriben el acta de compromiso, en el que manifiesten la necesidad e importancia de implementar el sistema de control interno. Es prioritario difundir esta acción a todo el personal de la entidad a fin de dar a conocer el compromiso asumido por la misma.

2.2.1.5.1.1.2 Actividad 2: Conformar el comité de control interno. Se constituye el Comité mediante escrito suscrito por el gerente de la entidad, donde se hace referencia al cargo, área, así como el rol que se asigna a cada uno de los miembros del Comité.

2.2.1.5.1.1.3 Actividad 3: Sensibilizar y capacitar en control interno. El plan de sensibilización y capacitación en control interno, que involucra también aspectos de gestión por procesos y gestión de riesgos se elabora y se ejecuta inmediatamente después de su aprobación por el área competente. La sensibilización y capacitación está dirigida principalmente a los equipos de trabajo involucrados en la implementación del control interno y progresivamente al personal de la entidad.

2.2.1.5.1.2 Etapa II – Identificación de brechas

2.2.1.5.1.2.1 Actividad 4: Elaborar el programa de trabajo para realizar el diagnóstico del sistema de control interno. Constituye un instrumento que permite a la entidad definir el curso de acción (lineamientos y procedimientos), ordenarse, prever y

estimar los recursos (humanos, presupuestarios, materiales y tecnológicos, entre otros) que se requiere para el desarrollo del diagnóstico; en él se plantean las actividades, tiempo de ejecución y los responsables, de acuerdo a la envergadura de la entidad.

2.2.1.5.1.2.2 Actividad 5: Realizar el diagnóstico del sistema de control interno. El informe de diagnóstico es el documento que contiene los resultados del estado situacional del sistema de control interno, en el cual se identifican brechas, entendidas estas como la diferencia entre el criterio (normativo y buenas prácticas aplicables a la gestión) y lo planificado en los instrumentos de gestión, con la situación encontrada en la entidad respecto de los componentes del control interno.

2.2.1.5.1.3 Etapa III – Elaboración del plan de trabajo para el cierre de brechas

2.2.1.5.1.3.1 Actividad 6: Elaborar el plan de trabajo con base en los resultados del diagnóstico del sistema de control interno. El plan de trabajo es el documento que define el curso de acción a seguir con la finalidad de cerrar las brechas identificadas en el diagnóstico. Por cada brecha identificada se debe indicar las acciones para cerrarla, las cuales se registran en el plan de trabajo, consignando el área y colaborador responsable; así como los recursos y plazos de inicio y fin para su implementación trazados en un cronograma de ejecución.

2.2.1.5.2 Fase de ejecución

El desarrollo de esta fase permite dar cumplimiento al plan de trabajo formulado por la entidad, es decir, implementar las acciones traducidas en protocolos, lineamientos,

políticas por componentes de control interno, entre otros, con el fin de cerrar las brechas identificadas en la fase de planificación, comprende la etapa siguiente:

2.2.1.5.2.1 Etapa IV – Cierre de brechas

2.2.1.5.2.1.1 Actividad 7: Ejecutar las acciones definidas en el plan de trabajo. El gerente de la entidad dispone la implementación del plan de trabajo en los plazos establecidos en el mismo. Cada área de la entidad cumple con implementar las acciones asignadas de acuerdo a su competencia, incorporando estas actividades a sus planes operativos. El comité, en coordinación con los equipos de trabajo conformados por este, realiza el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo.

2.2.1.5.2 Fase de evaluación

La evaluación es permanente y acompaña la evolución de las fases de planificación y ejecución, con la finalidad de retroalimentar el proceso de implementación para la mejora continua del control interno de la entidad. Comprende la etapa siguiente:

2.2.1.5.2.1 Etapa V - Reportes de evaluación y mejora continúa

2.2.1.5.2.1.1 Actividad 8: Elaborar reportes de evaluación respecto a la implementación del sistema de control interno. El comité elabora un reporte de evaluación al término de cada una de sus etapas. Los reportes de evaluación de las fases de planificación y ejecución, se remiten al gerente de la entidad a fin de que tome conocimiento del estado situacional y disponga de las acciones que correspondan.

2.2.1.5.2.1.2 Actividad 9: Elaborar un informe final. Elabora un informe final que recoja la información del proceso de implementación del sistema de control interno de la entidad. El informe final se remite al gerente de la entidad para que tome conocimiento de la implementación y garantice la continuidad del control interno en la entidad.

2.2.1.5.2.1.3 Actividad 10: Retroalimentar el proceso para la mejora continua del sistema de control interno. Se debe retroalimentar de manera constante el proceso de implementación del control interno, con la finalidad de contrastar lo planificado en el proceso con lo efectivamente realizado, a fin de que la entidad alcance el nivel de mejora continua de su control interno y afiance las fortalezas de la entidad.

2.2.1.6 Características del control interno

Según **Calle (2018)**, un sistema de control interno efectivo debe tener las siguientes características:

2.2.1.6.1 Plan de organización

Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada área y de los colaboradores que pertenecen a ella. Es clave que el plan de control interno tenga los procedimientos bien determinados y que estos integren las actividades de todos los sectores de la organización. Asimismo, para alinear cada área de la empresa, es necesario tener un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc.

Además, esta delimitación de funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores.

2.2.1.6.2 Segregación de funciones

Un buen sistema de control interno tiene como característica la independencia estructural de la organización; es decir, separar las funciones de cada área de la empresa. En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases y cada una de estas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, la autorización o el registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

2.2.1.6.3 Control de acceso a los activos

En gran medida, un control interno efectivo también depende de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

2.2.1.6.4 Sistema de autorización y procedimiento

Para tener un control interno eficaz en la organización, es necesario contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Por otro lado, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben ser realizados por fuentes independientes para que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de existir alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

2.2.1.6.5 Métodos para procesar los datos

Los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales. Para disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, así como poder involucrar a todo el personal en el proceso de control, es recomendable usar herramientas tecnológicas que permitan monitorear y evaluar los controles internos con la mayor objetividad posible.

2.2.1.7 Tipos de control interno

Mantilla (2010; citado por Marín, 2016), establece que hay 4 tipos de control:

2.2.1.7.1 Control interno administrativo

Los controles administrativos incluyen el plan de organización, así como todos los métodos administrativos y procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones. Algunos ejemplos son los procedimientos para los presupuestos por departamentos, los reportes de desempeño y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

2.2.1.7.2 Control interno estratégico

Es el proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

2.2.1.7.3 Control interno contable

Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros.

2.2.1.7.4 Control interno operacional

El control operacional es el proceso que consiste en asegurar que las tareas específicas se cumplan en forma eficaz y eficiente. El control de las tareas se orienta a la transacción; es decir, se refiere al control de las tareas individuales. Las reglas que se han de cumplir durante la realización de tales tareas se prescriben como parte del proceso de control de gestión.

2.2.1.8 Control interno de inventarios

Según **Espinoza (2011; citado por García, 2017)**, el control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, porque permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las empresas.

Asimismo, el control de inventario hace referencia a lograr un equilibrio entre dos objetivos: el primero es minimizar el costo que conlleva mantener un inventario y el segundo es maximizar el servicio a los clientes (**García, 2017**).

Además, **Cámara (2016)**, afirma que, controlar los inventarios es esencial para que la empresa sea eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. La correcta administración del nivel de los inventarios, puede ser un factor de éxito o fracaso de una empresa. Con tal fin, deben establecer políticas y procedimientos en los procesos, que tienen que ver con la administración de los inventarios. Dentro de dichas políticas deben incluirse los controles

necesarios para prevenir y detectar los riesgos implícitos al material respectivo. En consecuencia, es importante conocer dichos riesgos.

2.2.1.8.1 Inventarios

2.2.1.8.1.1 Objetivos de los inventarios

Cruz (2017) señala que los objetivos de todo inventario son:

- Reducir los riesgos manteniendo los stocks de seguridad en la empresa.
- Reducir los costos, porque permite programar las adquisiciones y la producción de la empresa de forma más eficiente.
- Reducir las variaciones entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes.
- Reducir los costos de la distribución del producto, porque permite programar el transporte.

2.2.1.8.1.2 Importancia de los inventarios

Meana (2017) nos dice que el inventario es importante por las siguientes razones:

- Tendremos localizadas nuestras existencias en todo momento.
- Nos permitirá conocer la aproximación del valor total de las existencias. Podremos saber el beneficio o pérdida en el cierre contable del año.
- Nos ayudará a saber qué tipos de productos tienen más rotación.
- Podremos tomar decisiones sobre cómo organizar la distribución del almacén, en base a las estadísticas de nuestros inventarios.
- Tendremos siempre información sobre el stock disponible en nuestro almacén.

2.2.1.8.1.3 Clasificación de los inventarios

Caurin (2017) clasifica los inventarios de la siguiente manera:

- **Según el momento en que se realiza:**
 - **Inventario Inicial:** Se realizan al principio de iniciar las diferentes acciones y operaciones.
 - **Inventario Final:** Se realizan al final del ejercicio económico o al final de cada año, con el objetivo de determinar cuál es el nuevo patrimonio de la empresa.

- **Según la periodicidad:**
 - **Inventario intermitente:** Se hace varias veces al año por diferentes causas.
 - **Inventario perpetuo:** Se realiza de forma continuada en la empresa a través de un control detallado de los productos, materias y existencias de la empresa.

- **Según su forma:**
 - **Inventario de materias primas:** Se utiliza para saber cuáles son las materias primas que aún no han sido tratadas de las que dispone la empresa para producir sus productos finales.
 - **Inventario de productos en proceso:** En este inventario se cuentan todos aquellos productos que no están acabados y se encuentran aún en el proceso de producción.
 - **Inventario de productos terminados:** Este inventario cuenta todos aquellos productos que la empresa ha producido para su venta a los clientes.
 - **Inventario de suministros:** Se utiliza para conocer todos los materiales que posee la empresa para producir sus productos.

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

2.2.1.8.1.4 Métodos de valuación de inventarios

Según Horngren (2000; citado por **Guerra, 2016**), señala que la valuación de inventarios trata sobre la fijación de los costos históricos de una compra en el saldo de inventario final o de las unidades vendidas, consiste en que su costo sea el valor de cada unidad, el objetivo de la valuación de las existencias de materiales o cualquier otro inventario, es determinar los beneficios del periodo y el valor final de la inversión referente al capital.

Entre los métodos de valuación se consideran los siguientes:

- **Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS):** Los consumos se valoran a los primeros costos de los inventarios comprados. Este sistema es utilizado cuando se manejan artículos que contienen fechas de vencimiento, la ventaja principal y fundamental de este método es que se logra disminuir los costos que se incurrirían en tener dichos artículos o productos vencidos (Rodríguez, 2019).
- **Últimos en entrar, primeros en salir (UEPS):** Los consumos se valoran a los últimos costos de adquisición, los cuales normalmente son más altos, y los saldos quedan valorados a los costos más antiguos, generalmente más bajos. Es un método muy útil cuando los precios de los productos aumentan constantemente, cosa que es muy común en los países con tendencias inflacionarias (Rodríguez, 2019).
- **Promedio ponderado:** Este es un método de valoración razonable de aproximación en donde se divide el saldo en unidades monetarias de las existencias, entre el número de

unidades en existencia. Este procedimiento que ocasiona que se genere un costo medio, debe recalcularse por cada entrada al almacén. (Salazar, 2019).

- **Identificación específica:** Es usado cuando el inventario posee un gran valor por lo que generalmente la entidad posee pocas unidades, o cuando son bienes de gran tamaño, facilitando su control individual (**Fuertes, 2015**).

2.2.1.8.2 Subdivisiones del control interno de inventarios

Según **Westreicher (2020)**, el control de inventarios se subdivide en dos tareas principales:

2.2.1.8.2.1 Gestión de inventarios: Su objetivo es mantener la productividad en el manejo de las existencias; es decir, llevar a cabo todas las tareas en el menor plazo y con el menor esfuerzo posible. Esto se logra, por ejemplo, usando códigos de barras para identificar rápidamente de forma electrónica las mercancías almacenadas. Igualmente, parte de estas tareas es la distribución estratégica de la mercancía, de manera que aquella de mayor rotación se encuentre más cerca a la salida del almacén y pueda ser despachada en menos tiempo.

2.2.1.8.2.2 Optimización de inventarios: Busca usar los recursos de la manera más eficiente; es decir, persigue que los resultados financieros sean los mejores posibles, reduciendo costos. Esto se consigue, por ejemplo, calculando (en base a los datos históricos) la cantidad óptima de insumos que deben solicitarse al proveedor, de manera que no quede un exceso de materia prima sin utilizar y que se pueda echar a perder.

2.2.1.8.3 Importancia del control interno de inventarios

Según **Vizcarra (2010; citado por Valle & Valqui, 2019)**, es importante tener un control adecuado del inventario, puesto que generalmente es el de mayor significación dentro del activo corriente de los estados financieros, no solo en cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa. El no llevar un adecuado control de los inventarios puede llevar a problemas como: exceso e insuficiencia de las mercancías, el robo de las mismas, sobrantes y faltantes de inventarios, las mermas y el desorden de las existencias. Además, la revista **Actualidad Empresarial (2017; citado por Valle & Valqui, 2019)**, menciona que la importancia en el control de inventarios reside en los objetivos institucionales que tiene toda empresa: obtener utilidades, tener material suficiente para poder trabajar y la conformidad del cliente. Sin embargo, el control de inventarios es uno de los aspectos que en las micro y pequeñas empresas es poco atendido, al no tener registros fehacientes, un responsable específico del área, así como políticas o sistemas que le ayuden a cumplir esta tediosa tarea. Por lo tanto, resulta de vital importancia la implementación del control de inventarios en toda empresa.

2.2.2 Teoría de la empresa

Según **Antonorci (2014; citado por Capac, 2019)**, define a la empresa como una organización humana, creada y mantenida para realizar fines de producción de bienes o de prestación de servicios. Se puede considerar a la empresa como una organización, como un sistema de partes interrelacionadas, en el cual todos los componentes deben estar integradas armónicamente, para el logro eficiente de sus objetivos. Asimismo, las empresas constituyen la base de la actividad de un país, inmersa en un proceso político,

económico, social y cultural, generadora de ingresos y fuentes de empleo, en el cual se debe evaluar periódicamente por medio de sus inventarios utilizando cualquiera de sus métodos con el fin de determinar su desempeño económico y financiero.

Asimismo, **Huamán (2016; citado por Chinchá, 2020)**, determina que, empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general. También, manifiesta que a empresa es un ente económico que coordina sus esfuerzos para la consecución de un fin específico; dicho ente realiza diversas operaciones dependiendo de su naturaleza; estas operaciones pueden ser financieras, productivas, deservicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano.

2.2.2.1 Clasificación de las empresas

Según **Thompson (2014; citado por Marín, 2016)**, establece la siguiente clasificación:

2.2.2.1.1 Según el sector de actividad

- **Empresas del sector primario:** También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- **Empresas del sector secundario o industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

- **Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados.
- **Empresas del sector terciario o de servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

2.2.2.1.2 Según la propiedad del capital

- **Empresa privada:** La propiedad del capital está en manos privadas.
- **Empresa pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- **Empresa mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

2.2.2.1.3 Según el ámbito de actividad

- **Empresas locales:** Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- **Empresas provinciales:** Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- **Empresas regionales:** Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- **Empresas nacionales:** Sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- **Empresas multinacionales:** Sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

2.2.2.1.4 Según el destino de los beneficios

- **Empresas con ánimo de lucro:** Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- **Empresas sin ánimo de lucro:** En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

2.2.2.1.5 Según la forma jurídica

- **Unipersonal:** El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- **Sociedad colectiva:** En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- **Cooperativas:** No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- **Comanditarias:** Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- **Sociedad de responsabilidad limitada:** Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

- **Sociedad anónima abierta:** Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.
- **Empresas de propiedad individual:** Por lo general, este tipo de empresa se halla constituida por el profesional, el artesano o el comerciante que opera por su cuenta un despacho, un taller o una tienda.
- **Sociedad colectiva:** Dos o más personas cualesquiera pueden unirse y formar una sociedad colectiva. Cada una acuerda aportar parte del trabajo y del capital, quedarse con un porcentaje de los beneficios y compartir, desde luego, las pérdidas o las deudas. La sociedad colectiva se caracteriza por tener socios que responden solidaria e ilimitadamente por las deudas de la sociedad.
- **Sociedad anónima:** Es una entidad jurídica independiente y, de hecho, es una persona jurídica que puede comprar, vender, pedir créditos, producir bienes y servicios y firmar contratos. Además, disfruta de responsabilidad limitada, lo que quiere decir que la inversión y la exposición financiera de cada propietario en ella se limitan estrictamente a una cantidad específica. Este tipo de empresa, se caracteriza por incorporar a muchos socios accionistas quienes aportan dinero para formar un capital social cuyo monto posibilita realizar operaciones que serían imposibles para el organizador en forma individual.

2.2.2.1.6 Según el tamaño

- **Grandes empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado.
- **Medianas empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas empresas:** Son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- **Microempresas:** Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

2.2.2.1.6.1 Teoría de las micro y pequeñas empresas

Según el **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019)**, la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o

prestación de servicios. En el Perú la micro empresa y la pequeña empresa se rigen por la Ley N° 28015 (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa) hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086 (Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente), el cual es de naturaleza permanente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) han sido modificadas en parte por la Ley N° 30056 (Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial).

2.2.2.1.6.1.1 Las mypes y los tributos

2.2.2.1.6.1.1.1 Régimen Tributario - (El Peruano, 2016)

El 20 de diciembre del 2016 se publicó el Decreto Legislativo N° 1269, estableciendo un Régimen MYPE Tributario - RMT, para contribuyentes que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT, vigente desde el 01 de enero de 2017. El régimen tributario MYPE alcanza a Personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, las asociaciones de hecho de profesionales y similares que obtengan rentas de tercera categoría, que estén domiciliadas en el país y sus ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

a) Tributación para el régimen MYPE Tributario

- Tasa del impuesto a la renta: Hasta 15 UIT: 10% y más de 15 UIT: 29.50%

- Pagos a cuenta del impuesto a la renta: Hasta 300 UIT: 1% y de 300 a 1700 UIT: Coeficiente ó 1.5%.
- Impuesto General a las Ventas: Valor de venta * 18%
- Impuesto Temporal a los Activos Netos: 0.4% del exceso de S/ 1'000,000.00 según el Balance cerrado al 31 de diciembre del año anterior.

b) Libros contables

- Contribuyentes con ingresos netos anuales hasta 300 UIT: Registro de ventas, Registro de Compras y Libro Diario de Formato Simplificado.
- Contribuyentes con ingresos netos anuales superiores a 300 UIT y hasta 1700 UIT: Registro de ventas, Registro de Compras, Libro Diario, Libro Mayor, Libro de Inventarios y Balances.

c) Comprobantes de pago a emitir: Facturas, Boletas de Venta, Tickets, Notas de Crédito, Notas de Débito, Guías de remisión remitente y/o transportista.

2.2.2.1.6.1.2 Régimen Laboral - (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019)

a) Micro empresa

- Remuneración Mínima Vital
- Jornada de trabajo de 8 horas
- Descanso semanal y en días feriados
- Descanso vacacional de 15 días calendarios.
- Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (Seguro Integral de Salud).

- Remuneración por trabajo en sobretiempo.
- Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración).

b) Pequeña empresa

- Remuneración Mínima Vital
- Jornada de trabajo de 8 horas
- Descanso semanal y en días feriados
- Descanso vacacional de 15 días calendarios.
- Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD.
- Remuneración por trabajo en sobretiempo.
- Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración).
- Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR).
- Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad).
- Derecho a participar en las utilidades de la empresa.
- Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.

2.2.2.1.6.1.3 Características de las mypes - (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019)

2.2.2.1.6.1.2.1 Por su nivel de ventas:

- **Microempresa:** Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

- **Pequeña empresa:** A partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

2.2.2.1.6.1.2.2 Por el número de trabajadores:

- **Microempresa:** Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

- **Pequeña empresa:** Abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

2.2.2.1.6.1.2.3 Objetivos de la micro y pequeña empresa - (Ley N° 28015)

El objetivo es la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

2.2.2.1.6.1.2.4 El control interno y las micro y pequeñas empresas

Según **Servin (2019)**, las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran documentados, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Además, todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como puede ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de

normas, ya sean legales o tributarias, que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros.

Asimismo, **Mendoza & Bayón (2019)**, señalan que, para todas las empresas y en particular las Mypes, constituye de gran necesidad e importancia del control interno básicamente porque constituye a) un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia organizacional; y, b) se amplía el espectro del clásico control interno, al abarcar no solo aspectos contables. En las Mypes el control interno surge de la necesidad de minimizar los riesgos basados en problemas de manejo, desperdicios, procesos productivos, comercialización, administración de costos y por ende de la necesidad de minimizar los problemas que enfrentan los directivos por no aplicar (o hacerlo inadecuadamente) las normativas que regulan su actividad como guía de seguimiento de un determinado proceso. Precisamente de lo que se trata con el enfoque integrado de control interno en las Mypes es que la sociedad no pierda y que el empresario individual (las Mypes) reciba un beneficio, es decir, de lo que se trata es de lograr un control interno que permita establecer un equilibrio entre el beneficio individual y social.

2.2.3 Teoría de los sectores económico – productivos

Según **De La Cruz (2019)**, los sectores productivos o económicos son las distintas regiones o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla. Se distinguen 3 grandes sectores denominados: primario, secundario, terciario.

- Sector primario

Está conformado por las actividades económicas relacionadas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, productos que son utilizados como materia prima en otros procesos productivos. Como ejemplo, podemos mencionar cultivos, cría y cuidado de ganado, pesca y extracción de recursos forestales.

- Sector secundario

Este sector está vinculado a actividades artesanales y de industria manufacturera. A través de estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Asimismo, también está relacionada con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad. Las maquinarias, las materias primas artificiales, la producción de papel y cartón, construcciones, distribución de agua, entre otros son un claro ejemplo de este sector.

- Sector terciario

Este sector se dedica a ofrecer servicios a la sociedad y a las empresas. Dentro de este grupo podemos identificar desde el comercio más pequeño hasta las altas finanzas. En tal sentido, su labor consiste en proporcionar a la población de todos los bienes y productos generados en las dos anteriores etapas. Como ejemplo, podemos mencionar al comercio minorista y mayorista, actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura, etc.

2.2.3.1 Clasificación de los sectores económicos – productivos

Según **El Instituto Peruano de Economía (2014); citado por Acuña (2019)**, la economía del Perú tiene distintos sectores económicos - productivos, los cuales son:

2.2.3.1.1 Sector primario: Está conformado por actividades económicas relacionadas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, productos que son utilizados como materia prima en otros procesos productivos. Como ejemplo, podemos mencionar: cultivos, cría y cuidado de ganado, pesca y extracción de recursos forestales.

2.2.3.1.2 Sector secundario: Está vinculado a actividades artesanales y de industria manufacturera. A través de estas actividades se transforman productos del sector primario en nuevos productos. Asimismo, también está relacionada con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad. Las maquinarias, las materias primas artificiales, la producción de papel y cartón, construcciones, distribución de agua, entre otros son un claro ejemplo de este sector.

2.2.3.1.3 Sector terciario: Es el que se dedica a ofrecer servicios a la sociedad y a las empresas. Dentro de este grupo podemos identificar desde el comercio más pequeño hasta las altas finanzas. En tal sentido, su labor consiste en proporcionar a la población de todos los bienes y productos generados en las dos anteriores etapas. Como ejemplo, podemos mencionar al comercio minorista y mayorista, actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura, etc.

2.2.3.2 Teoría del sector servicios

Según **Serrano (2011; citado por Ávalos, 2019)**, el sector servicios es uno de los tres grandes sectores en los que se dividen las actividades económicas y es el más heterogéneo. Asimismo, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Los servicios se caracterizan por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento en que se producen. Además, este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo, etc.

2.2.3.2.1 Control interno en el sector servicios

Según **Shicshi (2020)**, muchas de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú no tienen un control interno implementado de manera formal, sin embargo, muchas de ellas realizan en cierto porcentaje el control interno dentro de sus organizaciones de manera empírica, algunos señalan que no se aplica este sistema por falta de conocimiento de las normas y, además, porque lo ven como un gasto elevado en su implementación.

Asimismo, **LAV Contadores & Auditores (2016)**, afirma que, las empresas de servicios ocupan un lugar fundamental de la economía nacional en nuestro país. Por lo tanto, un mayor control de costos, y el introducir la calidad como factor estratégico tal como han reaccionado las empresas industriales, conduce en definitiva a gestionar mejor para competir mejor. Para no disminuir sus beneficios tienen que identificar el posible despilfarro en sus procesos, y el desarrollo e implantación de acciones dirigidas a reducir

sus costos, aprovechar mejor sus recursos económicos y mejorar la calidad de sus servicios.

2.2.4 Reseña histórica de la empresa del caso en estudio

La pequeña empresa Inversiones Hoteleras E.I.R.L, identificada con RUC N° 20531807520 fue creada el 17 de mayo de 2010 según Escritura Pública, inscrita en registro públicos de Chimbote, con Partida Registral Nro. 11044160, identificado con Registro Único de Contribuyentes (RUC) Nro. 20531807520, iniciando actividades el 01 de junio de 2010, se encuentra ubicada en el Jr. Samanco Mz. B Lote 12 Nuevo Chimbote – Santa – Ancash.

La empresa está conformada por el Titular Gerente y asimismo, Gerente General Sr. Renzo Dagoberto Muro Suárez, identificado con DNI Nro. 10225497, con el 100% de participación. La pequeña empresa del caso de estudio, tiene como giro económico principal brindar servicio de hospedaje, actualmente se encuentra afiliada al régimen MYPE Tributario.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (**COSO, 1992 citado por Ealde, 2020**).

Así mismo, el control interno es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos (**Koontz & Weihrich (1994) citado por Criollo (2018)**). En la misma línea, el control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir control presupuestal, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos (**Mantilla, 2018**).

Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (**Contraloría General de la República, 2016**).

Asimismo, el sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración para asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna

preparación de la información financiera confiable. **(Chiavenato, 2004; citado por Mendoza, 2018).**

De igual manera, se define el sistema de control interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente **(La Contraloría General de la República, 2019).**

Por otro lado, se define al control interno como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados y que involucra a todos los niveles del personal **(Mantilla, 2005; citado por Ramírez, 2016).**

En este sentido, el control interno se puede definir como el conjunto de planes que sirven para las organizaciones; además, se encarga de asegurar y supervisar una adecuada gestión con el objetivo de obtener información oportuna y adecuada. Asimismo, el control interno es conocido como un proceso continuo, donde lo primordial es las acciones tomadas para corregir las deficiencias y mejorar las operaciones de las organizaciones **(Rojas, 2019).**

2.3.2 Definiciones del control interno de inventarios:

Según **Westreicher (2020)**, el control de inventario es el proceso por el cual una empresa administra las mercancías que mantiene en almacén. Esto, con el objetivo de recopilar información de la entrada y salida de los productos, buscando además el ahorro

de costos. Permitiendo, entre otros fines, llevar el registro de existencias de la compañía. En base a dichos datos, se pueden tomar decisiones para que la firma mantenga en lo posible, el menor stock inmovilizado, lo cual implica un costo de almacenamiento.

Asimismo, **Supli (2018)** define el control de inventarios como una mayor supervisión de las existencias propias. Algunos lo llaman “control interno”, “control de inventarios” o incluso como un sistema contable configurado para salvaguardar los activos de la empresa. Además, implica comprender qué cantidades tiene, dónde está en el almacén, cuándo entra y sale; el stock puede ayudar a reducir costos, acelerar el cumplimiento y evitar fraudes. La empresa también puede confiar en los sistemas de control de inventario para evaluar los activos actuales, equilibrar las cuentas y proporcionar informes financieros.

2.3.3 Definiciones de inventarios:

Según **Gil (2009); citado por Salazar (2018)**, define inventarios como los bienes tangibles que se tienen disponibles para la venta de acuerdo al giro del negocio, estos inventarios los podemos encontrar como: materia prima, productos en proceso y productos terminados que luego son comercializados. La empresa necesitará llevar de manera resumida y detallada sus inventarios.

Asimismo, un inventario es la relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa, a una fecha determinada. Contablemente es una cuenta de activo circulante que representa el valor de las mercancías existentes en un almacén. En términos generales, es

la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una persona o comunidad, hecha con orden y claridad. **(Cuellar, 2009; citado por Arteaga, 2019).**

Además, el inventario es la verificación y control de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa, que realizamos para regularizar la cuenta de existencias contables con la que contamos en nuestros registros, para calcular si hemos tenido pérdidas o beneficios **(Meana, 2017).**

2.3.4 Definiciones de empresa:

Según **Pérez & Merino (2008); citado por Huanca (2019)**, define que, una empresa es una unidad económica social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

Además, **Reynoso (2014; citado por Chinchá, 2020)**, afirma que, una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital y el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, etc.

Asimismo, **Cortiñas (2004; citado por Huanca, 2019)**, establece que, la empresa es una entidad conformada por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales, capacidades técnicas y capacidad financiera. Todo ello le permite dedicarse a la

producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer con sus productos y/o servicios, las necesidades o deseos existentes en la sociedad.

2.3.5 Definiciones de micro y pequeña empresa:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios **(SUNAT, 2020)**.

Asimismo, una micro y pequeña empresa representa una inversión en activos para alcanzar un objetivo económico, es la consecuencia de identificar una oportunidad de negocio, representa el diseño y puesta en marcha de planes de marketing para atraer a los clientes, es seleccionar personas que se identifiquen con el proyecto empresarial, es garantizar la liquidez en el corto plazo y la rentabilidad en el largo plazo, es tener la capacidad para adaptarse a los cambios del entorno mediante la innovación para no ser desplazada del mundo competitivo **(Beltrán, Sensores & Gómez, 2020)**.

También, las micro y pequeñas empresas, son unidades económicas creadas para subsistir y dedicadas a desarrollarse en una determinada actividad, ya sea de servicios o de comercio; estas microempresas en su mayoría están constituidas por familias en las que los miembros quienes se desempeñan en ella, no cuentan con un sueldo fijo a pesar de ser renumeradas por debajo del sueldo mínimo **(Estela, 2020; citado por Ticerán, 2020)**.

Además, entre los criterios cuantitativos por los que se definen las pequeñas y microempresas, los más usados son: número de trabajadores, capitalización, activo neto y bruto, inversión de capital, comprendida la inversión en maquinaria y equipo, valor agregado, ingreso bruto y neto, ingreso procedente de las exportaciones, y los sueldos y salarios pagados. Entre los criterios cualitativos, los que se aplican con más frecuencia, se refieren a la propiedad y la gestión independientes o a una combinación de propiedad y gestión, a un tipo de gestión personalizado, a la capacidad técnica, y a la integridad moral del propietario y de su familia (**Herrera, 2011; citado por Anchapuri, 2018**).

2.3.6 Definiciones de los sectores económicos – productivos:

Los sectores económicos productivos son las actividades realizadas a través de un determinado proceso con la finalidad de producir algún bien o servicios al cliente, con la finalidad de satisfacer las necesidades del consumidor, estas actividades pueden estar divididas en tres sectores: primario, secundario o terciario. El sector primario es el que, a partir de sus actividades, obtiene el producto directamente de los recursos naturales, transformándolo en materias primas no elaboradas destinadas principalmente a la producción industrial y al abastecimiento de determinados tipos de servicios. El sector secundario comprende todas las actividades económicas relacionadas con la extracción y la transformación industrial de materias primas en bienes o mercancías, que se utilizan tanto como base para la fabricación de nuevos productos como para abastecer directamente las necesidades del mercado, mediando en ello distribuidores y comerciantes. El sector terciario incluye todas las actividades que no producen una mercancía como tal, pero que se encargan de abastecer al mercado de bienes y servicios y que, por lo tanto,

devienen necesarias y fundamentales para el correcto funcionamiento de la economía en general **(EAE Business School, 2020)**.

Asimismo, el sector productivo es toda actividad productiva de elaboración y obtención de bienes materiales y/o servicios, mediante la aportación de trabajo (mano de obra); siendo las empresas quienes la aplican, de manera inherente (a través de sus procesos productivos), por medio de sus actividades que realizan para satisfacer las necesidades del hombre, en el día a día **(Organización Internacional del Trabajo, 2016)**.

2.3.7 Definiciones de sector servicios:

El sector servicios o terciario, permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales. Dentro de este sector se incluyen sectores tan importantes como el financiero, el turismo, la hostelería, el transporte, la sanidad, la educación y la administración pública. De esta manera, el consumidor ve aumentado su bienestar gracias a una buena salud, mayor formación, una comunidad segura donde vivir, etc. Todos estos factores no se traducen, como hemos mencionado, en la obtención de bienes materiales. Sin embargo, no por ello son de menor importancia para la economía y la vida de las personas **(Caballero, 2020)**.

Asimismo, se define a los servicios como bienes que no se materializan en objetos tangibles. El servicio es la realización de trabajo de los hombres con el fin de satisfacer necesidades ajenas, capaz de lograr la satisfacción directa o indirectamente sin materializar los bienes **(Méndez & Arena, 1998; citado por Miranda, 2018)**.

2.3.8 Definición de hotel:

Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR (**Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2004; citado por Berrios & Tapia, 2016**).

III. HIPÓTESIS

No aplicó, debido a que la investigación fue descriptiva, no experimental, bibliográfica, documental y de caso.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue: no experimental – descriptivo - bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental debido a que la información se tomó tal y como estuvo en la realidad; es decir, no se manipuló la información. Fue descriptivo porque la investigación fundamentalmente se centró en describir los aspectos más importantes de la variable, unidades de análisis y sector económico-productivo del estudio. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisó algunos documentos pertinentes. Finalmente, fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se investigó una sola empresa (Mype).

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue una pequeña empresa del sector servicios del distrito de Nuevo Chimbote, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable e indicadores:

4.3.1 Matriz de operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 1

DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL ANTECEDENTE PERTINENTE									
PERTINENCIA DE ANTECEDENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE ANTECEDENTE PERTINENTE	ANTECEDENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
ANTECEDENTE PERTINENTE	Un antecedente es pertinente cuando el título del antecedente tiene la variable (s), las unidades de análisis y el sector económico - productivo de nuestro trabajo; y además, tiene que tener por lo menos un objetivo parecido a alguno de los objetivos de nuestro trabajo; asimismo, debe tener por lo menos las mismas técnicas e instrumentos de recojo de información del objetivo parecido a alguno de los nuestros; también, los resultados y/o conclusiones	NACIONALES	Balvín (2020)						
			Cruz (2020)						
			Chanta (2019)						
			Dávila & Maldonado (2019)						
			Gastelo (2019)						
			Loli (2019)						
			Marín (2019)						
			Morales (2019)						
			Rivadeneira (2019)						
			Rivera (2019)						
			Tenorio (2019)						
			Arcaya (2018)						
			Maza (2018)						
			Zevallos (2018)						
		Espinoza & Villalobos (2017)							
REGIONALES	Heredia (2018)								
Tarazona (2016)									
Oncoy (2020)									

deben responder al objetivo considerado del antecedente; es decir, debe existir coherencia lógica entre los resultados y/o conclusiones con el objetivo tomado del antecedente. Finalmente, debe cumplirse simultáneamente los criterios: C1, C2, C3, C4 y C5 (Vásquez Pacheco, 2020).	LOCALES	Velásquez (2020)						
		Vigo (2020)						
		Ávalos (2019)						
		Hervias (2019)						

Fuente: Elaboración propia en base a las matrices proporcionadas por **Vásquez Pacheco (2020)**.

Leyenda de los criterios:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: La variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C₂. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C₅.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C₂) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C₄).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además, para evaluar si los antecedentes son pertinentes se establece lo siguiente: se pondrá el número 1 si cumple con el criterio y se pondrá 0 si no cumple con el criterio.

4.3.2 Matriz de operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			RESULTADOS	
		DIMENSIONES Componentes del control interno	SUB - DIMENSIONES	INSTRUMENTO E INDICADORES	SI	NO
CONTROL INTERNO	El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (COSO, 1992 citado por Ealde, 2020).	Ambiente de control	Filosofía de la Dirección	1. ¿La dirección de la empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de inventarios a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?		
				2. ¿La dirección de la empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
				3. ¿La dirección de la empresa proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control de inventarios?		
			Integridad y valores éticos	4. ¿La empresa cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		

				5. ¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?		
				6.¿La Dirección demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?		
				7.¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección de la empresa?		
			Administración estratégica	8. ¿La Dirección de la empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
				9. ¿La Dirección de la empresa asegura que el área de almacén formule, implemente y evalúe actividades concordantes con su plan operativo institucional?		
				10. ¿El área de almacén evalúa periódicamente su plan operativo con el fin de		

				conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?		
				11. ¿Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos del área de almacén en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados?		
			Estructura organizacional	12. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas?		
				13. ¿La Dirección de la empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, RIT y demás manuales) que regulan las actividades de la empresa?		
				14. ¿Se han elaborado manuales de procesos para el área de almacén con sus respectivos flujos de información?		
			Administración de Recursos Humanos	15. ¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección,		

				inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal del área de almacén?		
				16. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos?		
				17. ¿La empresa cuenta con la cantidad de personal necesaria para el área de almacén que permita el adecuado desarrollo sus actividades?		
				18. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?		
			Competencia profesional	19. ¿Se han identificado las competencias necesarias para el área de almacén y han sido plasmadas en un documento normativo?		
				20. ¿El personal que labora en el área de almacén cuenta con las competencias		

				establecidas en el perfil del cargo?		
				21. ¿El Gerente, Administración y demás colaboradores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?		
			Asignación de autoridad y responsabilidad	22. ¿La responsabilidad del personal de almacén está claramente definida en los manuales y reglamentos de la empresa?		
				23. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?		
				24. ¿El personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?		
			Órgano de control institucional	25. ¿Los órganos de Control evalúan los controles de los procesos de inventarios vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo?		

				26. ¿Son de comprobada competencia e idoneidad profesional los miembros que conforman el equipo de trabajo del área de almacén?		
				27. ¿La empresa evalúa periódicamente el sistema de control interno de inventarios?		
		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos	28. ¿La empresa ha establecido y difundido políticas para la administración de riesgos de inventarios?		
				29. ¿El planeamiento de la administración de riesgos de inventarios es específico, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos?		
			Identificación de riesgos	30. ¿Están identificados los riesgos significativos en el área de almacén por cada objetivo?		
				31. ¿Se han identificado los riesgos que puedan afectar el buen desarrollo de las actividades en el almacén?		
			Valoración de riesgos	32. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad		

				de que ocurran los riesgos identificados?		
				33. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el impacto que pueda ocasionar los riesgos identificados?		
				34. ¿Los riesgos y sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		
			Respuesta al riesgo	35. ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos en el almacén?		
				36. ¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		
		Procedimiento de control	Procedimiento de autorización y aprobación	37. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas del área de almacén están claramente definidos y se han comunicado a los responsables?		
			Segregación de funciones	38. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas?		

			Evaluación costo - beneficio	39. ¿El costo de los controles establecidos está de acuerdo a los resultados esperados?		
				40. ¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		
			Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	41. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos de almacén?		
				42. ¿Periódicamente se realizan inventarios?		
				43. ¿Se han identificado los bienes expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad?		
			Verificaciones y conciliaciones	44. ¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?		
			Evaluación de desempeño	45. ¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?		

			Rendición de cuentas	46. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de inventarios?		
				47. ¿La administración exige periódicamente la presentación de inventarios?		
			Documentación de procesos, actividades y tareas	48. ¿Los procesos, actividades y tareas relacionados a los inventarios se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		
				49. ¿El personal conoce los procesos de inventarios y qué rol le corresponde en los mismos?		
			Revisión de procesos, actividades y tareas	50. ¿Se revisan periódicamente con el fin de determinar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa?		
				51. ¿Se implementan las mejoras propuestas y las correcciones necesarias?		
			Controles para las tecnologías de	52. ¿Es restringido el acceso al sistema, redes, software, backup, servidor?		

			información y comunicaciones	53. ¿El área de informática cuenta con un plan de contingencias?		
				54. ¿La empresa ha establecido controles para la adquisición de paquetes software?		
				55. ¿Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados?		
		Información y comunicación	Funciones y características de la información	56. ¿La información reportada por el área de almacén es seleccionada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		
			Información y responsabilidad	57. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		
			Calidad y suficiencia de la información	58. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable?		
				59. ¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?		

			Sistemas de información	60. ¿Se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		
			Flexibilidad al cambio	61. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		
			Archivo institucional	62. ¿La administración de los documentos e información de almacén se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos para su preservación y conservación?		
				63. ¿Los ambientes utilizados por el archivo cuenta con una ubicación apropiada?		
			Comunicación interna	64. ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		
				65. ¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la		

				denuncia de actos indebidos por parte del personal?		
			Comunicación externa	66. ¿La empresa cuenta con procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de información?		
			Canales de comunicación	67. ¿Se han implementado políticas que estandarice la comunicación, como: memorando, boletines, paneles informativos?		
				68. ¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?		
		Supervisión y seguimiento	Actividades de prevención y monitoreo	69. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
			Seguimiento de resultados	70. ¿Las deficiencias y problemas detectados se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias?		
				71. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las		

				mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?		
			Compromiso de mejoramiento	72. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora?		
				73. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas, las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento?		

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario de la Contraloría General de la República (2020).

4.3.3 Matriz de operacionalización de la obtención de los resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.	Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del control interno de inventarios de la empresa del caso de estudio.	Los resultados pueden ser Sí coinciden o No coinciden.
Evaluación de riesgos	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Procedimiento de control	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Información y comunicación	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Supervisión o monitoreo	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.

Fuente: Elaboración con apoyo de **Vásquez Pacheco (2020)**, en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, en base a la explicación de **Vásquez Pacheco (2020)**.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la investigación se utilizó las técnicas de: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (objetivo específico 1), cuestionarios de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y las tablas 01 y 02 de la presente investigación.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; estos resultados fueron especificados en la tabla 01. Para hacer el análisis de resultados se observó en la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados parecidos de los antecedentes nacionales, regionales y locales; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados son especificados en la tabla 02. Para hacer el

análisis de resultados se observó en la tabla 02. Luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales. Finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento las tablas 01 y 02 de la investigación. Luego, estos resultados son especificados en la tabla 03. Para hacer el análisis de resultados se explicó las coincidencias y no coincidencias de la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

4.7 Principios éticos

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no se aplicó los principios éticos. Además, los datos y objetos de investigación no fueron manipulados, porque todo se tomó tal como fue encontrado en la realidad.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

TABLA 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Cruz (2020)	Afirma que, el control interno en el hotel estudiado es débil, porque no posee un organigrama, no cuenta con un manual de organización, no se elabora cada año un presupuesto y el plan operativo, no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos y metas de su área de trabajo; asimismo, el propietario y los trabajadores no poseen profesionalización en el sector turismo y hotelero; también, no existen políticas y procedimientos para salvaguardar los activos del hotel, no se lleva un control detallado de costos y gastos mensuales, y no capacitan a los trabajadores de manera constante.
Chanta (2019)	Señala que, las organizaciones del rubro hotelero en el Perú estudiadas, no cuentan con un sistema de control interno adecuado, dentro de su gestión administrativa, ya que se evidencia falta de manuales y/o procedimientos de control. Lo cual es requisito indispensable para el cumplimiento de los logros y objetivos institucionales de la empresa.
Dávila & Maldonado (2019)	Sostienen que, en el control interno de inventarios es importante cuidar los estándares de calidad de los productos elaborados y comercializados; asimismo, la adecuada ubicación de las existencias almacenadas, así como la verificación y supervisión de las mismas. Además, elaborar el plan anual de compras, así como efectuar conteos periódicos de los bienes almacenados de manera sistemática y mensual.
Morales (2019)	Señala que, el control interno es de suma importancia porque permite conocer la situación actual de la empresa; también afirma que, si las acciones que se realizan están encaminadas en lograr los objetivos y metas trazadas por la empresa. También sostiene que, es importante tener en cuenta el aspecto financiero y contable para saber qué tan rentable es el negocio; y finalmente poder tomar acciones correctivas. Para ello, es necesario que la empresa tenga su Manual de Organización y Funciones, y su Organigrama escritos, lo que permitirá evaluar el desempeño de los trabajadores.

- Rivadeneira (2019)** Afirma que, las empresas del sector servicios no tienen sistemas de control interno de inventarios adecuados. Debido a que muchas de las empresas estudiadas no cuentan con manuales de procedimientos, lo que lleva a que los empleados desconozcan las labores que deben realizar, afectando directamente el rendimiento económico de la empresa, así como también lograr los objetivos planteados. Tampoco se llevan a cabo las supervisiones y evaluaciones necesarias con la finalidad de obtener resultados óptimos.
- Rivera (2019)** Sostiene que, el control interno en las empresas estudiadas es ineficiente porque no cuentan con manuales de organización y funciones, reglamentos internos de trabajo y manuales de procedimientos de gerencia, asimismo, el servicio no es de calidad, porque no brindan capacitación al personal. También, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes que forman parte del sistema de control interno administrativo.
- Tenorio (2019)** Establece que, contar con un sistema de control interno mejora los procedimientos en las actividades propias de cada empresa y en especial en ciertas áreas como la de almacén. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de control interno de inventario que no le permite un óptimo control del mismo, lo cual ocasiona problemas en cuanto al funcionamiento, la no confiabilidad de la información; asimismo, no cuenta con personal capacitado.
- Arcaya (2018)** Señala que, a mejor control interno, mejor será la gestión de servicios de recepción, habitación y alimentación de los establecimientos hoteleros de la región Puno. También el autor sostiene que, se debe mejorar el nivel de control interno, aplicando planes y programas que reduzcan las deficiencias encontradas de acuerdo al nivel de significación o error, lo cual debe tener relación directa, con los servicios de habitación, alimentación, bebidas y gestión de recursos humanos.
- Maza (2018)** Argumenta que, es importante la comunicación entre las áreas de la empresa hotelera estudiada, especialmente caja y almacén, de esta manera se estarían cumpliendo los objetivos planteados. También afirma que, es necesario cuidar los activos del hotel; para ello se toman medidas como el kárdex computarizado, sistemas de seguridad en los depósitos de ingresos.
- Zevallos (2018)** Sostiene que, la empresa estudiada carece de un adecuado sistema o programa de control de inventarios, ya que el actual control que se está llevando es frágil e inconsistente; lo que provoca que las decisiones estratégicas de inversión no sean tomadas según la perspectiva planificada. Asimismo, debe realizarse la supervisión y

el control constante a los trabajadores; y sobre todo realizar la retroalimentación al proceso de servicio brindado al público, potenciando la consecución de los objetivos institucionales planificados.

**Espinoza &
Villalobos
(2017)**

Indican que, la implementación y buen uso de los formatos de entradas y salidas de las existencias de los artefactos y enseres domésticos es importante para lograr el mejoramiento en el control del almacén. También, se debe restringir el acceso al área del almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo. Asimismo, se debe diseñar programas de actividades de supervisión dirigidos al personal que labora en toda la empresa, para así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente.

**Heredia
(2018)**

Señala que, el hotel donde se hizo el estudio debe fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitación y actualizaciones a sus trabajadores; para que se preocupen por el logro de los objetivos de la empresa y tengan un mayor desempeño dentro de todas sus actividades y así tengan una organización completa, donde todo el personal que labore dentro del hotel realice una labor eficiente.

**Tarazona
(2016)**

Afirma que, una gestión eficiente del control de inventarios, garantiza una mejora en los resultados económicos de las empresas. Asimismo, el autor sostiene que para obtener un adecuado control de inventarios se debe contar con procesos y políticas claramente definidas que permitan mejorar eficientemente las actividades realizadas en la empresa; dado que utilizando un buen control de inventarios y un buen control de Kardex, mejorará la rentabilidad de la empresa.

Oncoy (2020)

Describe que, la implementación de un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, especialmente del sector servicios, sirve como herramienta de gestión que permitirá informar y evaluar las operaciones de las distintas áreas de la empresa. La mayoría de los autores revisados coinciden en que, es importante el uso de los cinco componentes del control interno, para el logro de los objetivos institucionales y también, para prevenir riesgos y errores futuros.

**Velásquez
(2020)**

Señala que, el hotel no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, aplicando un control interno empírico, no formal. El hotel está llevando un control de manera pragmática que no se ajusta a los 5 componentes del control interno, encontrando que no tiene un ambiente de control, no hay evaluación de riesgos, no existen manuales de control, y también se encuentran deficiencias en el componente

información y comunicación, por lo que hemos concluido que no están cumpliendo con los objetivos trazados por la empresa.

Vigo (2020) Sostiene que, tener un sistema de control interno, este se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, así como del uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos de la empresa. El control interno es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas. De esta manera, las empresas del sector hotelero se podrán mantener en expansión y desarrollo en el mercado.

Ávalos (2019) Afirma que, el hotel estudiado no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, a pesar de que toma en cuenta algunos de sus componentes, para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades.

Hervias (2019) Señala que, el hostel no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, lo aplica de manera empírica; asimismo, muestra mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO como: información y comunicación, supervisión y monitoreo. Se recomienda, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en el ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control, para que de, esta manera, pueda mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño de sus actividades.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2020)**.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

TABLA 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

N°	ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1.	¿La administración muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de inventarios a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	X	
2.	¿La dirección de la empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
3.	¿La dirección de la empresa proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control de inventarios?	X	
4.	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
5.	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	X	
6.	¿La administración demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X	
7.	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección de la empresa?	X	
8.	¿La Dirección de la empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
9.	¿La Dirección de la empresa asegura que el área de almacén formule, implemente y evalúe actividades concordantes con su plan operativo institucional?		X
10.	¿El área de almacén evalúa periódicamente su plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?		X

- | | | |
|--|---|---|
| 11. ¿Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos del área de almacén en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados? | | X |
| 12. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas? | X | |
| 13. ¿La Dirección de la empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, RIT y demás manuales) que regulan las actividades de la empresa? | | X |
| 14. ¿Se han elaborado manuales de procesos para el área de almacén con sus respectivos flujos de información? | | X |
| 15. ¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal del área de almacén? | | X |
| 16. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos? | | X |
| 17. ¿La empresa cuenta con la cantidad de personal necesario para el área de almacén que permita el adecuado desarrollo sus actividades? | | X |
| 18. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo? | | X |
| 19. ¿Se han identificado las competencias necesarias para el área de almacén y han sido plasmadas en un documento normativo? | | X |
| 20. ¿El personal que labora en el área de almacén cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo? | X | |
| 21. ¿El Gerente, Administración y demás colaboradores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno? | | X |
| 22. ¿La responsabilidad del personal de almacén está claramente definida en los manuales y reglamentos de la empresa? | X | |

- | | | | |
|------------------------------|--|----------|----------|
| 23. | ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados? | | X |
| 24. | ¿El personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden? | X | |
| 25. | ¿Los órganos de control evalúan los controles de los procesos de inventarios vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo? | | X |
| 26. | ¿Son de comprobada competencia e idoneidad profesional los miembros que conforman el equipo de trabajo del área de almacén? | X | |
| 27. | ¿La empresa evalúa periódicamente el sistema de control interno de inventarios? | | X |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | |
| 28. | ¿La empresa ha establecido y difundido políticas para la administración de riesgos de inventarios? | | X |
| 29. | ¿El planeamiento de la administración de riesgos de inventarios es específico, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos? | | X |
| 30. | ¿Están identificados los riesgos significativos en el área de almacén? | X | |
| 31. | ¿Se han identificado los riesgos que puedan afectar el buen desarrollo de las actividades en el almacén? | X | |
| 32. | ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados? | | X |
| 33. | ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el impacto que pueda ocasionar los riesgos identificados? | | X |
| 34. | ¿Los riesgos y sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito? | | X |
| 35. | ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos en el almacén? | | X |
| 36. | ¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos? | | X |

ACTIVIDADES DE CONTROL		
37.	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas del área de almacén están claramente definidos y se han comunicado a los responsables?	X
38.	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas?	X
39.	¿El costo de los controles establecidos está de acuerdo a los resultados esperados?	X
40.	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	X
41.	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos de almacén?	X
42.	¿Periódicamente se realizan inventarios?	X
43.	¿Se han identificado los bienes expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad?	X
44.	¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?	X
45.	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X
46.	¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de inventarios?	X
47.	¿La administración exige periódicamente la presentación de inventarios?	X
48.	¿Los procesos, actividades y tareas relacionados a los inventarios se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?	X
49.	¿El personal conoce los procesos de inventarios y qué rol le corresponde en los mismos?	X
50.	¿Se revisan periódicamente con el fin de determinar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa?	X

- | | | |
|--|----------|----------|
| 51. ¿Se implementan las mejoras propuestas y las correcciones necesarias? | | X |
| 52. ¿Es restringido el acceso al sistema, redes, software, backup, servidor? | X | |
| 53. ¿El área de informática cuenta con un plan de contingencias? | X | |
| 54. ¿La empresa ha establecido controles para la adquisición de paquetes software? | | X |
| 55. ¿Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados? | X | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| 56. ¿La información reportada por el área de almacén es seleccionada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones? | | X |
| 57. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? | | X |
| 58. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable? | | X |
| 59. ¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información? | | X |
| 60. ¿Se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras? | | X |
| 61. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento? | | X |
| 62. ¿La administración de los documentos e información de almacén se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos para su preservación y conservación? | X | |
| 63. ¿Los ambientes utilizados por el archivo cuenta con una ubicación apropiada? | X | |
| 64. ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna? | | X |

- | | |
|--|----------|
| 65. ¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal? | X |
| 66. ¿La empresa cuenta con procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de información? | X |
| 67. ¿Se han implementado políticas que estandarice la comunicación, como: memorando, boletines, paneles informativos? | X |
| 68. ¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna? | X |
| SUPERVISIÓN O MONITOREO | |
| 69. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello? | X |
| 70. ¿Las deficiencias y problemas detectados se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias? | X |
| 71. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas? | X |
| 72. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora? | X |
| 73. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas, las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento? | X |

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente de la empresa del caso, en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 03: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

TABLA 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Oncoy (2020) y Chanta (2019) señalan que, un adecuado sistema de control interno de inventarios implica la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manuales de organización y función, los cuales deben evaluarse periódicamente a fin de mejorarse; así como establecer un plan estratégico a largo plazo que tome en cuenta la preparación y capacitación del personal y así se puedan adaptar fácilmente a un entorno más controlado y competitivo.	La Mype del caso de estudio es conocedora de la importancia del sistema de control interno de inventarios; pero no lo tiene implementado de manera formal los documentos normativos, como manuales, reglamentos, políticas que se orientan al logro de la misión y visión de la empresa; tampoco se difunden ni se hacen de conocimiento general. Además, no cuenta con un plan constante de evaluación y mejora de los procedimientos. Así como tampoco se realiza la adecuada inducción y capacitación del personal a cargo del almacén.	No coinciden
Evaluación de riesgos	Cruz (2020) y Ávalos (2019) afirman que, las empresas de servicios deben contar con las herramientas para identificar los riesgos, y así mitigar el impacto. Además, deben evaluarse los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos y metas del área de trabajo. Sin embargo, en la mayoría de las empresas de servicios la evaluación	La Mype del caso de estudio, busca identificar cuáles son los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades de almacén; sin embargo, no ha establecido de manera formal y por escrito, políticas claras de administración de riesgos, ni ha cuantificado el posible impacto, así como tampoco se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos en almacén.	Sí coinciden

de riesgos es débil, solo algunas veces se asignan responsabilidades para disminuir el riesgo.

Actividades de control

Dávila & Maldonado (2019), Maza (2018) y Espinoza & Villalobos (2017) indican que, en el control interno de inventarios es importante cuidar la calidad, la ubicación, así como la verificación constante de los productos. Para ello hay que hacer buen uso de los formatos de entradas, almacenajes y salidas, restringir el acceso al área del almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo, así como cuidar la capacitación constante del personal encargado del área de almacén.

La Mype del caso de estudio, realiza verificaciones de los inventarios. Además, se han creado perfiles y accesos restringidos al software, también se han establecido políticas de archivo; sin embargo, lo hace de manera empírica, no posee procedimientos formales; además, aún falta contar con los indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.

No coinciden

Información y comunicación

Velásquez (2020) y Maza (2018) sostienen que, el control interno en las empresas de servicios permite mejorar los canales de comunicación, los informes al personal, y permite estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar las áreas de trabajo. Pero estos controles no deben ser empíricos, por lo que es

La Mype del caso de estudio, proporciona información confiable al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, además utiliza documentos internos de comunicación, y posee un ambiente físico para el archivo. Sin embargo, dicha información no es del todo oportuna, porque no obedece a una programación, además no es evaluada para la toma de decisiones, y tampoco es

No coinciden

necesario invertir en sistemas de información y comunicación.

sometida a evaluaciones periódicas con el fin de mejorarla.

Supervisión o monitoreo

Velásquez (2020), Rivadeneyra (2019), Zevallos (2018) y Espinoza & Villalobos (2017) argumentan que, la mayoría de empresas de servicios hoteleros no llevan a cabo las supervisiones y evaluaciones necesarias con la finalidad de obtener resultados óptimos. Se recomienda realizar la supervisión y el control constante a los trabajadores, asimismo diseñar programas de actividades de supervisión para así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente y con la finalidad de mejorarlos.

La Mype del caso de estudio, realiza evaluaciones cada cierto tiempo y en caso se detecte deficiencias o problemas, estos se comunican a los responsables; sin embargo, estas evaluaciones no se realizan de forma periódica y programada, tampoco se efectúa un plan de implementación de mejoras a las deficiencias encontradas, ni seguimiento a las recomendaciones dadas.

Sí coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de esta investigación y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2020)**.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Oncoy (2020), Vigo (2020), Chanta (2019), Hervias (2019), Rivera (2019), Tenorio (2019) y Arcaya (2018) establecen que, contar con un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios mejora los procedimientos en las actividades propias de cada empresa, y en especial en ciertas áreas como la de almacén donde se encuentran los inventarios. Asimismo, la mayoría de los autores revisados coinciden en que, es importante el uso de los cinco componentes del control interno, para el logro de los objetivos institucionales y también, para prevenir riesgos y errores futuros. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas deben implementar un sistema de control interno formal, apoyado en la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manuales de organización y funciones y demás documentos que ayuden a enmarcar de manera clara las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro de la empresa, especialmente del área de inventarios, siendo que una gestión eficiente del control de inventarios, garantiza una mejora en los resultados económicos de las empresas. También, el control interno de inventarios incluye la capacitación y evaluación del personal. Además, el control interno de inventarios es clave porque permite estar al día con la información del área de almacén, dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas, pero este control no debe ser empírico, se tiene que invertir en implementar un sistema de control interno formal. Sin embargo, la mayoría de autores también coinciden en que las empresas del sector servicios hoteleros no tienen sistemas de control interno formales, no cuentan con personal capacitado, y los controles son frágiles e inconsistentes. El ambiente de control en su mayoría es deficiente. La evaluación de riesgos también es débil, no

tomando acción frente a los riesgos potenciales. Las actividades de control son en su mayoría deficientes. La información y comunicación también es débil, no existiendo buena comunicación interna. Y las actividades de supervisión y monitoreo también son deficientes, no tomando medidas correctivas oportunas para solucionar los riesgos detectados. Estos resultados coinciden con los resultados de los autores internacionales **Valencia & Rincón (2020)**, **Mendoza, Vicente, Aguilar & Morales (2019)**, **Salazar (2018)** y **Espinoza & Medina (2016)** quienes mencionan que, al realizar la evaluación al control de inventario permitió evaluar los riesgos a los que estaban expuestas las empresas, haciéndose necesario una reestructuración del esquema que poseen en la gestión de inventarios, revaluando por componente, cuales son los cambios más importantes que se necesitan. Se propone implementar los diferentes controles y actividades necesarias para el buen manejo de los inventarios, aprovechar los sistemas informáticos, capacitar al personal, así como la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable. Asimismo, estos resultados coinciden con lo establecido por los autores de las bases teóricas **Westreicher (2020)**, y **Pineda & Villa (2018)** quienes afirman que, el control interno es una herramienta de gestión de gran importancia, la cual permite establecer medidas correctivas que permitan el éxito de las operaciones, analiza con anterioridad posibles causas que pueden generar errores para que no se repitan en el futuro, mantiene informado sobre su situación; y sobre todo, es un medio para alcanzar correctamente los objetivos que conlleven al óptimo desarrollo de la empresa al proporcionar seguridad razonable a los procesos que se realizan.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 27 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 40.74% (11) como respuesta Sí y un 59.26% (16) como respuesta No, por lo que se puede apreciar que la empresa sí muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de inventarios a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios, en los cuales se ha establecido las competencias del personal de almacén, pero estos documentos son empíricos, en ellos no se han detallado específicamente los procesos así como los flujos de información y resultados, tampoco se han difundido y comunicado a todo el personal, así como tampoco son evaluados periódicamente con el fin de conocer los resultados y detectar posibles desvíos y errores, así como mejorarlos; en cuanto al personal de almacén, este no cuenta con un programa de inducción y capacitación competente con el perfil del cargo; estos resultados no coinciden con lo que establece **Hernández (2011; citado por Hervias, 2019) y Angulo, Quiroz & Sánchez (2016)**, quienes indican que el ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que conforman el funcionar de una entidad; es decir, determina las pautas de comportamiento en una organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto al control. Asimismo, tiene gran influencia en la forma en que son desarrollados los procesos, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos; igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de supervisión.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 9 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 22.22% (2) como respuesta Sí y un 77.78% (7) como respuesta No, estas evidencias indican que la empresa no ha establecido y difundido políticas claras para la administración de los riesgos de inventarios, con el fin de prevenirlos, identificarlos, cuantificarlos y afrontarlos, lo cual es un riesgo que puede afectar el desarrollo de las actividades del área de almacén. Estos resultados no coinciden con lo establecido por **Pérez (2007; citado por Flores, 2017)**, donde se establece que, la evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos institucionales, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente; por ello, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Respecto al componente actividad de control

De las 19 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 36.84 % (8) de respuesta afirmativa y un 63.16% (11) como respuesta negativas, estas evidencias reflejan que la empresa se esfuerza por establecer procedimientos para la protección de los recursos o archivos de almacén, mediante: la realización de inventarios, medidas de seguridad del almacén físico, creación de perfiles de usuario en el sistema, restricción de acceso al personal no autorizado y realización de copias de seguridad de la información; sin embargo, estos procedimientos no obedecen a una programación, no son constantes, y

tampoco se encuentran debidamente documentados; además, la empresa no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas. Estos resultados no coinciden con lo establecido por **Hernández (2012; citado por Arévalo, 2016)**, donde se indica que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Porque hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Respecto al componente información y comunicación

De las 13 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 38.46% (5) como respuesta Sí y un 61.54% (8) como respuesta No, estas evidencias reflejan que la empresa cuenta con procedimientos para la transmisión de información y comunicación interna, mediante los documentos normativos e informativos; así como también, cuenta con un área para el archivo documentario al cual puede tener acceso el personal asignado, en el caso de los actos indebidos detectados, son comunicados a la administración; sin embargo, no se cuenta con políticas y procedimientos formales que garantizan el adecuado suministro de información, tampoco se registran los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras, no se revisan periódicamente los sistemas de información y comunicación, y tampoco se sintetiza y evalúa la información reportada para la toma de decisiones, lo cual no permite que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna. Estos resultados no coinciden con **Salazar (2017)**, donde se señala que,

debe haber una comunicación eficaz que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Asimismo, la información asegura que el control interno, las decisiones y eventos significativos tomados se encuentren debidamente documentados; y la comunicación permite que la información fluya en todos los sentidos de la organización y en todos los componentes del control interno.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20.00% (1) como respuesta Sí y un 80.00% (4) como respuesta No, estas evidencias reflejan que la Mype no está realizando oportunamente acciones de supervisión, no realiza autoevaluaciones para proponer planes de mejora; y por lo tanto, no se implementan las recomendaciones para hacer frente a las deficiencias detectadas; lo cual es un grave riesgo para la empresa. Estos resultados no coinciden con lo que señala **Romero (2012; citado por Sandoval & Flores, 2017)** donde se indica que, la supervisión es un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. También, la evaluación puede realizarse en tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por personas que no son los responsables directos de la ejecución de las actividades o mediante la combinación de las dos formas anteriores.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes del control interno de inventarios, que fueron los elementos de comparación y que representan el 100%, 2 (40%) sí coinciden y 3 (60%) no coinciden.

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa del caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) referente al primer elemento de comparación: ambiente de control, **no coinciden**, porque la Mype del caso de estudio es conocedora de la importancia del sistema de control interno de inventarios; pero no tiene implementado de manera formal los documentos normativos, como manuales, reglamentos y políticas que se orienten al logro de la misión y visión de la empresa; tampoco se difunden ni se hacen de conocimiento general. Además, no cuenta con un plan constante de evaluación y mejora de los procedimientos. Tampoco, se realiza la adecuada inducción y capacitación del personal a cargo del área de almacén. En cambio, **Oncoy (2020) y Chanta (2019)** en sus trabajos de investigación señalan que, un adecuado sistema de control interno de inventarios implica la elaboración de reglamentos de trabajo, manuales de procedimientos, manuales de organización y función, planes y programas; los cuales además, deben evaluarse periódicamente a fin de mejorarse; así como establecer un plan estratégico a largo plazo que tome en cuenta la preparación y capacitación del personal y así se puedan adaptar fácilmente a un entorno más controlado y competitivo.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa del caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la evaluación de los riesgos, **sí coinciden**, debido a que la Mype del caso de estudio, busca identificar cuáles son los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades de almacén; sin embargo, no ha establecido de manera formal y por escrito, políticas claras de administración de riesgos, ni ha cuantificado el posible impacto, así como tampoco se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos en almacén; lo que coincide con **Cruz (2020) y Ávalos (2019)** quienes en sus trabajos de investigación afirman que, las empresas de servicios deben contar con las herramientas para identificar los riesgos, y así mitigar el impacto. Además, deben evaluarse los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos y metas del área de trabajo. Sin embargo, en la mayoría de las empresas de servicios la evaluación de riesgos es débil, solo algunas veces se asignan responsabilidades para disminuir el riesgo.

Respecto a las actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa del caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la actividad de control, **no coinciden**, porque la Mype del caso de estudio, sí realiza verificaciones de los inventarios; además, se han creado perfiles y accesos restringidos al software, también se han establecido políticas de archivo; sin embargo, lo hace de manera empírica y esporádica, no posee procedimientos formales; además, aún falta contar con los indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas. Estos resultados no coinciden con **Dávila & Maldonado (2019), Maza (2018) y Espinoza**

& Villalobos (2017), quienes en sus trabajos de investigación indican que, en el control interno de inventarios es importante cuidar la calidad, la ubicación, así como la verificación constante de los productos. Para ello hay que hacer buen uso de los formatos de entradas, almacenajes y salidas, restringir el acceso al área del almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo, así como cuidar la capacitación constante del personal encargado del área de almacén.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa del caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la información y comunicación, **no coinciden**, porque la Mype del caso de estudio, proporciona información confiable al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, además utiliza documentos internos de comunicación, y posee un ambiente físico para el archivo. Sin embargo, dicha información no es del todo oportuna, porque no obedece a una programación; además, no es evaluada para la toma de decisiones, y tampoco es sometida a evaluaciones periódicas con el fin de mejorarla. Estos resultados no coinciden con **Velásquez (2020) y Maza (2018)**, quienes en sus trabajos de investigación sostienen que, el control interno en las empresas de servicios permite mejorar los canales de comunicación, los informes al personal, y permite estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar las áreas de trabajo. Pero estos controles no deben ser empíricos, por lo que es necesario invertir en sistemas de información y comunicación.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados del objetivo específico 1 y en la empresa del caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la supervisión y monitoreo, **sí coinciden**, porque en la Mype del caso de estudio, no se están realizando evaluaciones de forma periódica y programada, tampoco se efectúa un plan de implementación de mejoras a las deficiencias encontradas, ni seguimiento a las recomendaciones dadas. Estos resultados coinciden con **Velásquez (2020), Rivadeneyra (2019), Zevallos (2018) y Espinoza & Villalobos (2017)** quienes en sus trabajos de investigación argumentan que, la mayoría de empresas de servicios hoteleros no llevan a cabo las supervisiones y evaluaciones necesarias con la finalidad de obtener resultados óptimos. Por lo que recomiendan realizar la supervisión y el control constante a los trabajadores; asimismo, diseñar programas de actividades de supervisión para así vigilar que los procedimientos de control de inventarios se estén realizando adecuadamente y con la finalidad de mejorarlos.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales revisados, no se han encontrado investigaciones que describan las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas determinan que un sistema de control interno de inventarios formal en las empresas de servicios es una herramienta práctica de gestión que permite prevenir, detectar y corregir irregularidades o errores, así como garantizar el uso eficiente y eficaz de sus recursos de inventarios.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según los resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L”, de las 73 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno los cuales representan el 100%, 27 respuestas (36.99%) han sido afirmativas y 46 respuestas (63.01%) han sido negativas; por lo tanto, se determina que el control interno de inventarios que aplica la Mype no es adecuado. Por lo tanto, es necesario mejorar la implementación formal de los componentes del control interno en el área de almacén, como son: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y, la supervisión y monitoreo. Y para lograr ello, es necesario realizar un plan estratégico de implementación formal de su sistema de control interno de inventarios.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se puede determinar que, tanto a nivel nacional como en Nuevo Chimbote, el control interno de inventarios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios se caracteriza por ser empírico, situación que trae como consecuencia una deficiente gestión en el área de almacén; así como, la información es inadecuada e inoportuna para la correcta toma de decisiones o para el uso adecuado de los recursos que posee la empresa. Por lo tanto, es necesario implementar de manera formal los componentes del control interno en las empresas de servicios hoteleros, y para lograrlo, sería necesario diseñar un plan estratégico de implementación.

6.4 Respecto al objetivo general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, el control interno de inventarios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa del caso de estudio, se caracteriza por aplicar el control interno de forma empírica, presentando deficiencias en los procedimientos del área de almacén. Sin embargo, en los antecedentes y bases teóricas se determina que, la aplicación de los componentes del control interno en el área de almacén de manera formal, tomando como referencia los componentes del control interno establecidos en el Informe Coso, van a permitir el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos de inventarios. Por lo tanto, se recomienda que las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y la empresa del caso de estudio, implementen los componentes del sistema de control interno de inventarios de manera formal, realizando un plan estratégico para su implementación.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Alonso, C. & Díaz, R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-año 2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648607>

Ángulo, D., Quiroz, O. & Sánchez, F. (2016). *Metodología de control interno para las pequeñas empresas*. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323579>

Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del covid-19*. Recuperado de: <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

Arcaya, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno*. Puno, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Matagalpa, Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
- Ávalos, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Ávila, J. (2018). *Informe Coso I, II, III*. Recuperado de: <https://prezi.com/p/qvaqgzyluonq/informe-coso-i-ii-iii/>
- Auditoría y Revisoría Fiscal (2020). *Componentes y principios del Informe Coso*. Recuperado de: <https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/>
- Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita EIRL”-Huarmey, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3096/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caurin, J. (2017). *Control de inventarios*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/control-de-inventarios.html>

Chanta, V. (2019). *Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú. Caso: Hotel Sol María E.I.R.L. - Piura, 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.

Chumpitazi, P. & Salazar, R. (2019). *La Influencia del Control Interno en la Auditoría Financiera en la Empresa La Floresta S.A.C. por el Periodo 2015 y 2016.* Recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2025/1/Pierina%20Chumpitazi_Rossana%20Salazar_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Cruz, L. (2020). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas.* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). – Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50252/Cruz_MLH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la República (2019). *Resolución de Contraloría 146-2019-CG.* Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/RC_146-2019-CG.pdf

Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno.* Recuperado de:

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

- Dávila, L. & Maldonado, M. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca – periodo 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3531/CONTAB.%20RI OJA%20-%20Leila%20Mil%c3%a9%20D%c3%a1vila%20Guamuro%20%26%20Maritza%20Roxana%20Maldonado%20Malca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ealde Business School (2020). *Qué es el marco COSO de gestión de riesgos y cómo surge*. Recuperado de: <https://www.ealde.es/marco-coso-riesgos/>
- ESAN (2020). *Nuevo modelo de controles COSO para prevenir fraudes*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/09/14/nuevo-modelo-de-controles-coso-para-prevenir-fraudes/>
- ESAN (2019). *COSO II: los sistemas para el control interno*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- ESAN (2016). *Gestión de inventarios y almacenes*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- Espinoza, H. & Medina, O. (2016). *Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada Inn*,

ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016. Managua, Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/3459/1/4320.pdf>

Espinoza, L. & Villalobos, Y. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa “Comercial Tami S.R.L.* Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Lambayeque, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1295/BC-TES-TMP-128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Franco, K., Roman, D. & Trisollini, E. (2017). *El sistema de control interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en Lima metropolitana.* Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Gastelo, G. (2019). *Evaluación de la eficiencia operativa del proceso de servicio para la toma de decisiones de inversión y diseño de control interno en el Palace Hotel S.A.C. – Jaén - 2017.* (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2243/1/TL_GasteloFebresGeorgui.pdf

Gestiopolis (2013). *El control interno.* Recuperado de: www.gestiopolis.com

Gonzales, L. (2017). *Gestión de inventarios y control interno*. (Trabajo de suficiencia profesional de licenciatura en Contabilidad y Auditoría). Universidad de Piura. Piura, Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3119/TSP_CyA__007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heredia, F. (2018). *Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16990/CONTROL_CUMPLIMIENTO_HEREDIA_GARCIA_FIORELLA_MELISSA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hervias, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. – Chimbote 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1572/CONTROL_INVENTARIOS_TARAZONA_ESPINOZA_ELY_INES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loli, H. (2019). *Auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima metropolitana – 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). – Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6422/loli_mhj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marín, H. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1143/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_MARIN_GUTIERREZ_HILDA_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maza, S. (2018). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_HOTELES_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=4

Medina, J. (2016). *Procedimientos de control interno para el manejo de inventarios en una empresa de servicios*. Ambato, Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1746/1/76249.pdf>

Mendoza, L.& Vicente, R. (2019). *La importancia del control de inventario interno para el área de boutique deli del Hotel Marina El Cid Spa & Beach Resort Cancún Riviera Maya*. Oaxaca, México. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/4-la-importancia-del-control-de-inventario-interno.pdf>

Mendoza, M. & Bayón, M. (2019). *El control interno y las pymes*. Recuperado de: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYLasPymes-7399802%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYLasPymes-7399802%20(3).pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-trabajo/direccion-general-de-trabajo/boletines/boletines-2019/boletin-no-85/>

Montoya, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Auditoría y Control de gestión empresarial) – Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/645/samaniego_cm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Morales, C. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa en el Hospedaje Vikaro E.I.R.L. Paita- 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13905/CONTROL_INTERNO_COMPONENTES_DE_CONTROL_MORALES_%20LORO_CARMEN_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morales, L. & Torres, M. (2015). *Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventario basado en el modelo COSO I para la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10008/1/UPS-GT001162.pdf>
- Oncoy, L. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, J. (2014). *Determinar la importancia del control interno en el Hotel Venetur Maracaibo, C.A.* Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/15/02/10/1151.pdf>
- Pincay, E. (2015). *“Manual de control interno contable para el Hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”*. (Tesis para optar el título profesional en Licenciada en Contabilidad y Auditoría) - Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>
- Pineda, J. & Villa, J. (2018). *La aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las mipymes ecuatorianas*. Recuperado de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4264/1/LA%20APLICACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20MEJORA%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20MIPYMES%20ECUATORIANAS.pdf>

Poso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reátegui, A. (2019). *Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa Armando Rodríguez Tello - Representaciones Progreso - Rioja, periodo 2016 – 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. San Martín, Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3355/CONTABILIDAD%20-%20RIOJA%20-%20M%20nica%20Valle%20Zuta%20%26%20Absal%20Valqui%20Trauco%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivadeneira, C. (2019). *El control interno y su incidencia en el área de inventarios de las empresas del sector hotelero del Perú: caso empresa Figtur S.A.. - San Borja, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19019/CONTROL_EFICACIA_RIVADENEYRA_GUERRA_CARLA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, R. (2019). *Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. caso: hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RIVERA_YENQUE_ROYS_BLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, M. (2018). *Estrategias de control de inventario en el Hotel City Plaza S.A. – Guayaquil, Ecuador*. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37369/1/MARIA%20FERNANDA%20SALAZAR%20MOREIRA.pdf>

Sandoval, C. (2015). *Sistema de Control Interno bajo Informe COSO III e incidencia en mejora del servicio en hotel Korianka, ejercicio 2014*. (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5246>

Santillana (2015). *Sistemas de control interno*. Recuperado de:
<http://www.mypearsonshop.com.mx/docs/librariesprovider5/santillana/978607>

3231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf?
sfvrsn=2

Sifuentes, P. (2018). *El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Llancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tarazona, E. (2016). *El Control de inventarios y la rentabilidad de la empresa Corporación Ícaro S.A.C. Huaraz, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1572/CONTROL_INVENTARIOS_TARAZONA_ESPINOZA_ELY_INES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tenorio, J. (2019). *El control interno de inventarios de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Katsoku Global” E.I.R.L San Juan Bautista – Ayacucho, 2019*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ayacucho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13454>

Terrones, A. (2017). *Implementación de control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la empresa Polcem SAC, ubicada en La Molina, en el año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Peruana de Las Américas. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/239/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20POLCEM%20SAC%2C%20UBICADA%20EN%20LA%20MOLINA%2C%20EN%20EL%20A%C3%91O%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez, N. (2020). *Propuesta de mejora de los factores del control interno de la micro empresa hotel Ivomar de Chimbote, 2020*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20298/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_VELASQUEZ ESTRADA_NATHALI_NADIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vélez, E. (2011). *El control interno como herramienta fundamental para la administración de una empresa*. (Tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Contaduría Pública del Instituto Tecnológico de Sonora – México). Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Control-Interno-Como-HerramientaFundamental/3259034.html>

Vera, V. & Vizuete, E. (2016). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Milagro, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>

- Vigo, E. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hotel Vértice S.A.C. - Chimbote, 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17048/CONTROL%20_%20INTERNO_VIGO_CRUZ_ESTEFANY_YUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilca (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*” Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>. www.contraloria.gob.pe
- Westreicher, G. (2020). *Control de inventario.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>
- Zevallos, E. (2018). *Control Interno de Inventarios y su incidencia en la Gestión Financiera del Hotel Villa de Paris Chachapoyas - Trujillo, 2017.* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público) - Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24221/zevallos_t e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
Caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.”- Nuevo Chimbote, 2019	¿Cuáles son las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019?	Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019. 2. Determinar y describir las características del control interno de inventarios de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Hoteleras E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2019.

Fuente: Elaboración propia, en base a las recomendaciones del DTI. **Vásquez Pacheco (2020).**

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas - (Norma APA).

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____
 Y SUBTITULO: _____

 LUGAR DE _____
 EDICION: _____ AÑO _____
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____
 PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
 QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADEMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____

 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA _____
 OBRA: _____

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario de recojo de información de la empresa del caso de estudio.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones Hoteleras E.I.R.L. de Nuevo Chimbote, 2019.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

ITEMS (PREGUNTAS)		RESULTADOS	
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO		SI	NO
	AMBIENTE DE CONTROL		
1	¿La administración muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno de inventarios a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?		

2	¿La dirección de la empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
3	¿La dirección de la empresa proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control de inventarios?		
4	¿La empresa cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		
5	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?		
6	¿La administración demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?		
7	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección de la empresa?		
8	¿La Dirección de la empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
9	¿La Dirección de la empresa asegura que el área de almacén formule, implemente y evalúe actividades concordantes con su plan operativo institucional?		
10	¿El área de almacén evalúa periódicamente su plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?		
11	¿Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos del área de almacén en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados?		
12	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la empresa y están debidamente delimitadas?		

13	¿La Dirección de la empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, RIT y demás manuales) que regulan las actividades de la empresa?		
14	¿Se han elaborado manuales de procesos para el área de almacén con sus respectivos flujos de información?		
15	¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal del área de almacén?		
16	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos?		
17	¿La empresa cuenta con la cantidad de personal necesaria para el área de almacén que permita el adecuado desarrollo sus actividades?		
18	¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?		
19	¿Se han identificado las competencias necesarias para el área de almacén y han sido plasmadas en un documento normativo?		
20	¿El personal que labora en el área de almacén cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?		
21	¿El Gerente, Administración y demás colaboradores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?		
22	¿La responsabilidad del personal de almacén está claramente definida en los manuales y reglamentos de la empresa?		
23	¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados?		
24	¿El personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden?		

25	¿Los órganos de Control evalúan los controles de los procesos de inventarios vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo?		
26	¿Son de comprobada competencia e idoneidad profesional los miembros que conforman el equipo de trabajo del área de almacén?		
27	¿La empresa evalúa periódicamente el sistema de control interno de inventarios?		
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
28	¿La empresa ha establecido y difundido políticas para la administración de riesgos de inventarios?		
29	¿El planeamiento de la administración de riesgos de inventarios es específico, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos?		
30	¿Están identificados los riesgos significativos en el área de almacén por cada objetivo?		
31	¿Se han identificado los riesgos que puedan afectar el buen desarrollo de las actividades en el almacén?		
32	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?		
33	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el impacto que pueda ocasionar los riesgos identificados?		
34	¿Los riesgos y sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		
35	¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos en el almacén?		
36	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		
PROCEDIMIENTO DE CONTROL			

37	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas del área de almacén están claramente definidos y se han comunicado a los responsables?		
38	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas?		
39	¿El costo de los controles establecidos está de acuerdo a los resultados esperados?		
40	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		
41	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos de almacén?		
42	¿Periódicamente se realizan inventarios?		
43	¿Se han identificado los bienes expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad?		
44	¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?		
45	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?		
46	¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de inventarios?		
47	¿La administración exige periódicamente la presentación de inventarios?		
48	¿Los procesos, actividades y tareas relacionados a los inventarios se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		
49	¿El personal conoce los procesos de inventarios y qué rol le corresponde en los mismos?		

50	¿Se revisan periódicamente con el fin de determinar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa?		
51	¿Se implementan las mejoras propuestas y las correcciones necesarias?		
52	¿Es restringido el acceso al sistema, redes, software, backup, servidor?		
53	¿El área de informática cuenta con un plan de contingencias?		
54	¿La empresa ha establecido controles para la adquisición de paquetes software?		
55	¿Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
56	¿La información reportada por el área de almacén es seleccionada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		
57	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		
58	¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable?		
59	¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?		
60	¿Se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		
61	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		
62	¿La administración de los documentos e información de almacén se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos para su preservación y conservación?		

63	¿Los ambientes utilizados por el archivo cuenta con una ubicación apropiada?		
64	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		
65	¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?		
66	¿La empresa cuenta con procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de información?		
67	¿Se han implementado políticas que estandarice la comunicación, como: memorando, boletines, paneles informativos?		
68	¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?		
	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
69	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
70	¿Las deficiencias y problemas detectados se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias?		
71	¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?		
72	¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora?		
73	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas, las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento?		

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario de la **Contraloría General de la República (2020)**.