



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA  
GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO  
EMPRESA COMERCIAL MUEBLES ZORRILLA S.A.C.  
– CHIMBOTE, 2021.**

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

**AUTORA**

**DIAZ CASTILLO, SHIRLEY YOSELIN  
ORCID: 0000-0002-0368-9689**

**ASESORA**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL  
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2021**

## **Título.**

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas nacionales: Caso empresa comercial Muebles Zorrilla S.A.C. - Chimbote, 2021.

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Díaz Castillo, Shirley Yoselin

ORCID: 0000-0002-0368-9689

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Soto Medina, Mario

ORCID: 0000-0002-2232-8803

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

## **Jurado evaluador y asesor**

---

SOTO MEDINA, MARIO  
ORCID: 0000-0002-2232-8803  
PRESIDENTE

---

BAILA GEMÍN, JUAN MARCO  
ORCID: 0000-0002-0762-4057  
MIEMBRO

---

ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO  
ORCID: 0000-0003-3776-2490  
MIEMBRO

---

MGTR.MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL  
ORCID: 0000-0002-6880-1141  
ASESORA

## **Agradecimiento**

**A DIOS**, por su gran amor, gracia y favor, que muestra cada día en mi vida para cumplir los anhelos de mi corazón.

**A mi FAMILIA**. Por su apoyo, confianza y soporte brindado en todo momento de mi vida.

**A los DOCENTES**, de la escuela profesional de contabilidad por las enseñanzas y apoyo brindadas durante el tiempo de estudio.

## **Dedicatoria**

**A DIOS, padre.** Por haberme regalado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional, sabiendo que dé el vienen todas las cosas.

**A mi madre, NOEMI CASTILLO AMANQUI,** por su amor, confianza, pero sobre todo por la lucha que hizo de hacerme una profesional, con orgullo dedico mi título profesional a ella, mi motor y motivo, mi gran ejemplo de resiliencia y fuerza.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general. Identificar las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” Chimbote, 2021. La investigación fue descriptivo–documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico N°01: Los autores determinan que el control interno es importante para las empresas, permite identificar los puntos críticos, minimizando riesgos y maximizando oportunidades para el logro de objetivos. Respecto al objetivo específico N°02: Los resultados de la entrevista al gerente general de la empresa de caso describen las oportunidades de la empresa al implementar un sistema de control interno, ya que el sistema actual es empírico. Respecto al objetivo específico N°03: Al realizar el análisis del cuadro de los factores relevantes entre los objetivos específicos 1 y 2, nos permite explicar que las empresas comerciales cuentan con procedimientos, normas y monitoreo, de manera informal e improvisada, lo que no es recomendable, porque podría fallar, ocasionando así riesgos difíciles de solucionar. Se concluye que muchas empresas no cuentan con un sistema de control interno implementado, por lo que se propone a la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C. Implementar un sistema de control interno junto con sus componentes para disminuir los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra y tomar las medidas necesarias que subsanar dichos riesgos.

**Palabras Clave:** Control interno, Inventario, micro y pequeña empresa.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective. Identify the opportunities for internal control in inventory management that improve the possibilities of national micro and small companies and the commercial company "MUEBLES ZORRILLA SAC" Chimbote, 2021. The research was descriptive-documentary and case, for the collection of The information was used the bibliographic review technique and the interview, as an instrument the bibliographic records and a questionnaire were used. Obtaining the following results: Regarding the specific objective No. 01: The authors determine that internal control is important for companies, it allows identifying critical points, minimizing risks and maximizing opportunities to achieve objectives. Regarding specific objective No. 02: The results of the interview with the general manager of the case company describe the opportunities of the company when implementing an internal control system, since the current system is empirical. Regarding the specific objective N ° 03: When carrying out the analysis of the table of the relevant factors between specific objectives 1 and 2, it allows us to explain that commercial companies have procedures, standards and monitoring, in an informal and improvised way, which does not it is recommended, because it could fail, thus causing risks that are difficult to solve. It is concluded that many companies do not have an internal control system in place, so it is proposed to the commercial company MUEBLES ZORRILLA S.A.C. Implement an internal control system together with its components to reduce the risks of losses, fraud and bankruptcy and take the necessary measures to correct said risks.

**Keywords:** Internal control, Inventory, micro and small business.

## Contenido.

Título .....	iii
Equipo de trabajo.....	iv
Jurado evaluador y asesor .....	v
Agradecimiento .....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Contenido.....	x
Índice de cuadros y gráficos .....	xii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>II. Revisión de la literatura. ....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>- 17 -</b>
2.1.1. Internacionales .....	- 17 -
2.1.2. Nacionales.....	- 19 -
2.1.3. Regionales.....	- 22 -
2.1.4. Locales. ....	- 24 -
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>- 27 -</b>
<b>2.2.1. Teoría de control interno.....</b>	<b>- 27 -</b>
<b>2.2.2. Componentes del control interno.....</b>	<b>- 27 -</b>
2.2.2.1. <i>Ambiente de control.</i> .....	- 27 -
2.2.2.2. <i>Evaluación de los riesgos.</i> .....	- 27 -
2.2.2.3. <i>Actividades de control.</i> .....	- 28 -
2.2.2.4. <i>Información y comunicación.</i> .....	- 28 -
2.2.2.5. <i>Supervisión o Monitoreo.</i> .....	- 28 -
<b>2.2.3. Importancia del control interno.....</b>	<b>- 29 -</b>
<b>2.2.4. Objetivos del control interno.....</b>	<b>- 29 -</b>
<b>2.2.5. Tipos del control interno. ....</b>	<b>- 29 -</b>
2.2.5.1. <i>Control interno contable.</i> .....	- 29 -
2.2.5.2. <i>Control interno administrativo.</i> .....	- 30 -
2.2.5.3 <i>Control interno financiero.</i> .....	- 30 -
<b>2.2.6. Teoría de las Micro y Pequeña Empresas.....</b>	<b>- 30 -</b>
2.2.6.1 <i>Teoría de las Mypes.</i> .....	- 30 -
<b>2.2.7. Teoría de la empresa.....</b>	<b>- 30 -</b>
2.2.7.1. <i>El tamaño de las empresas.</i> .....	- 30 -

2.2.8. Teoría de empresa comercial. ....	- 31 -
2.2.9. Características de las MYPES. ....	- 31 -
2.2.9.1. <i>Beneficios de las micros y pequeñas empresas.</i> ....	- 32 -
2.2.10. Importancia de las Mypes. ....	- 32 -
2.2.11. Gestión.....	- 32 -
2.2.11.1. <i>Gestión de inventarios.</i> ....	- 33 -
2.2.11.2 <i>Inventarios.</i> .....	- 33 -
2.2.11.3. <i>Función de los inventarios.</i> .....	- 33 -
2.2.11.4. <i>Métodos de valuación de inventarios.</i> .....	- 33 -
2.2.12. Marco Conceptual.....	- 35 -
2.2.12.1. Definición de control interno.....	- 35 -
2.2.12.2. Definición de empresa.....	- 35 -
2.2.12.3. Definición de las Micros y Pequeñas empresas. ....	- 35 -
2.2.12.4. Definición del sector comercio. ....	- 35 -
III. Hipótesis .....	- 36 -
IV. Metodología.....	- 36 -
4.1. Diseño de la investigación.....	- 36 -
4.2. Población y muestra.....	- 36 -
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	- 37 -
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	- 37 -
4.5. Plan de análisis. ....	- 38 -
4.6. Matriz de consistencia.....	- 38 -
4.7.Principios éticos.....	- 39 -
V. Resultados .....	- 40 -
VI. Conclusiones.....	- 51 -
Aspectos complementarios .....	- 53 -
Referencias bibliográficas. ....	- 63 -
Anexos. ....	- 67 -

## Índice de cuadros y gráficos.

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 01.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 02.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 03.....</b>	<b>45</b>

## I. Introducción.

El control interno se ha convertido en una herramienta de gestión relevante para las empresas en los últimos años, esto a raíz de los eventos que se generan debido a la falta de su implementación, como el riesgo de hurto, así como pérdidas operacionales no previstas y altos costos, lo que puede llevar a la empresa a resultados fatales como la reestructuración hasta la declaración en quiebra.

Así, la implementación de control interno en una empresa permite que esta tenga una organización sólida, eficiente y que garantice una distribución de recursos adecuado que permita el logro de sus objetivos (Consultora Deloitte, 2020; Frias, 2016).

*A nivel Internacional:* Las empresas son y seguirán siendo factores primordiales en la economía de cada país, hoy en día en **EUROPA** el Control Interno es considerado uno de los pilares en las empresas, pues permite visualizar con claridad la eficacia y la eficiencia de las operaciones de las mismas, y también la confiabilidad de los registros, y el cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones aplicables. El control interno se basa en la independencia entre las unidades operativas (áreas), en el reconocimiento efectivo de la necesidad de poder contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así de esta manera podrá tener éxito. En conclusión, podemos afirmar que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en las empresas. **(Ríos, 2017)**.

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros **(Lozano & Tenorio, 2015)**.

*A nivel Nacional:* En la actualidad en el **PERÚ**, han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes para la empresa. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales. Para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son esenciales dentro de la estructura organizativa. Si no se cuenta con controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser veraz y confiable y de esta manera debilitará la habilidad de gerencia para tomar decisiones. (Frías, 2016, p.17).

*A nivel regional:* En el departamento de **ANCASH**, las empresas comerciales presentan falencias en el área de almacén, uno de los factores importantes es el no controlar todos los departamentos y a su vez los procesos que contiene cada uno, ya que estos procesos no se encuentran estandarizados ya que son realizados de manera espontánea en base a procesos y conocimientos empíricos.

Otro factor importante e incidente es el desconocimiento o des actualización del personal responsable de esta área. Un número considerable de empresas no está enfocado a mejorar procesos productivos y eliminar ciclos obsoletos. (**Gestión, 2017**).

*A nivel local:* Si nos enfocamos en **Chimbote**, la gran mayoría y por lo general las MYPES presentan una gran carencia de sistemas de control interno, la cual no permite un manejo adecuado en las funciones que tiene por cumplir, generando muchas veces fraudes, compras excesivas de material, robos, y a su vez llevando esto a tomar decisiones inadecuadas para la gestión, produciendo así crisis operativas, teniendo la empresa que asumir una serie de consecuencias que finalmente perjudican los resultados de las actividades.

Por lo expuesto se propone el siguiente enunciado del problema: ¿Las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa comercial “Muebles Zorrilla S.A.C”. Chimbote, 2021?

Para dar respuesta al enunciado se plantea el objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” Chimbote, 2021. Para determinar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” de Chimbote, 2021.
3. Explicar la importancia de la implementación del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C.” Chimbote, 2021.

El presente estudio se justifica en base a la realidad de las empresas en cuanto al mal manejo del control interno en la gestión de sus inventarios es así que esto conlleva a generar pérdidas de tiempo, dinero y recursos. Frente a esta realidad podemos determinar la importancia del control interno como fundamento en la gestión de los inventarios con el fin de obtener un buen manejo y optimizar recursos de la empresa. Siendo está una investigación que servirá como base teórica para la empresa donde se desarrollará la investigación, así mismo la presente investigación servirá como guía para los estudiantes de la especialidad de contabilidad con la finalidad de poder

identificar si el control interno influye en la gestión de inventarios de las empresas del Perú.

La metodología de la investigación fue descriptivo–documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario.

En cuanto a los principales resultados del estudio, se puede mencionar: Respecto al objetivo específico N°01: Los autores determinan que el control interno es importante para las empresas, permite identificar los puntos críticos, minimizando riesgos y maximizando oportunidades para el logro de objetivos. Respecto al objetivo específico N°02: Los resultados de la entrevista al gerente general de la empresa de caso describen las oportunidades de la empresa al implementar un sistema de control interno, ya que el sistema actual es empírico. Respecto al objetivo específico N°03: Al realizar el análisis del cuadro de los factores relevantes entre los objetivos específicos 1 y 2, nos permite explicar que las empresas comerciales cuentan con procedimientos, normas y monitoreo, de manera informal e improvisada, lo que no es recomendable, porque podría fallar, ocasionando así riesgos difíciles de solucionar.

De esta manera se concluye que muchas empresas no cuentan con un sistema de control interno implementado, por lo que se propone a la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C. Implementar un sistema de control interno junto con sus componentes para disminuir los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra y tomar las medidas necesarias que subsanar dichos riesgos.

## II. Revisión de la literatura.

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

**Gonzabay & Torres, (2017).** Elaboraron la tesis titulada “Propuesta de Mejora del Control Interno Basado en el Modelo COSO en VENTASCORP S.A”, realizada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, el objetivo del estudio fue proponer una mejora (basada en el Informe COSO) al sistema de control interno de la empresa VENTASCORP S.A., cuyo rubro es la venta al mayoreo y minoreo de alimentos, bebidas y tabaco, con el fin de reducir los riesgos potenciales de la empresa, y, que además la empresa cuente con dicha propuesta para uso en la toma de decisiones de la misma. Se aplicó la técnica de la entrevista a los directivos de la empresa con el apoyo de un cuestionario de preguntas formuladas para identificar el cumplimiento del control interno. El estudio concluyó en que, se identificaron riesgos potenciales pues algunas áreas de la empresa no contaban con procedimientos de control implementados, mientras otras áreas no proporcionaban seguridad razonable a los procesos, por ejemplo, el área de activos fijos existía falta de información acerca de los bienes adquiridos, información financiera no actualizada, errores en la información, montos incorrectos, y pérdidas o robos de los bienes de la empresa. En consecuencia, los autores mencionan que es necesario que se realicen mejoras en el sistema de control interno de esta empresa a fin de que se disminuyan los riesgos identificados, como inventariar los activos fijos de la empresa, establecer políticas para que se den de baja los activos obsoletos, designar una persona responsable de la custodia de los activos fijos y diseñar procedimientos de actualización de registros de activos de manera regular.

**Melo & Cubillos, (2017).** Elaboraron la tesis titulada “Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para la Empresa SAJOMA S.A.S.” en la ciudad de Santiago de Cali en Colombia. Teniendo como objetivos general el de proponer procedimientos de control interno contable en la empresa bajo estudio. Para ello emplearon una metodología descriptiva, para responder a los objetivos de la investigación se aplicó una encuesta, a partir de la técnica de la entrevista, a la Coordinadora Administrativa y Financiera de la empresa SANJOMA S.A.S. El estudio concluyó que la implementación de procedimientos de control interno en la empresa SANJOMA S.A.S. es imperante con el fin de evaluar el desarrollo e identificar factores de riesgo y acciones para control de eventos en los procedimientos contables de la compañía SANJOMA S.A.S. Asimismo, mencionan que es importante que se debe revelar información financiera con el fin de identificar, clasificar, registrar y ajustar esta información para elaborar los estados de las finanzas.

**Cevallos y Lino (2017).** En su trabajo de investigación titulada “Evaluación de control interno y su impacto en la gestión de inventarios” presentada como requisito para obtener el título de contador público autorizado, presentado por la Universidad de Guayaquil en Ecuador; teniendo como objetivo general analizar el modelo de control interno y su afectación en la gestión de inventarios, la metodología empleada por el autor fue de diseño no experimental, de tipo descriptiva y explicativa. En los resultados determinados por el autor se comprobó la confiabilidad de los instrumentos usados: entrevista y encuesta con Alfa de Cronbach que dio un resultado de 0,821 es decir se aproxima al 1 por lo tanto la entrevista y encuesta es confiable. En conclusión, la evaluación de control interno es importante para mitigar riesgos y tener una presentación razonable en la gestión de inventarios.

**Arias (2019).** En su investigación titulada “Propuesta de diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada”(Ecuador), tuvo como objetivo general proponer el diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Daylywork importadora y distribuidora Cía.Ltda. Metodología realizó el método inductivo. Se concluyó que en el proceso de operación indican que hay responsabilidades de roles el cual es asignado y comunicado por la alta dirección, el 40% del personal conozca la política y los objetivos y riesgos de incumplir la calidad , el 100% en Dayliwork Cía.Ltda. documenta las no conformidades por medio del procedimiento de manejo y control y seguimiento de no conformidades. Concluyó que la propuesta del diseño de sistema de calidad aportó eficacia en las actividades logísticas disminuyendo así el 90% de reclamos y quejas a comparación de su primer trimestre. Comentario: ejecutar la acción de implementación de un modelo de calidad indica a futuros resultados positivos y porque se cumple los requisitos de calidad que se necesita para el producto y/o servicio añadido en esta empresa.

### **2.1.2. Nacionales.**

**Arestegui (2019).** En su investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca,2018”, tiene como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua. Su metodología es descriptiva, con nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Obtuvo como resultados que el 67% son del género femenino, el 42% está en desacuerdo de sus actividades, el 58% está en desacuerdo de las actividades y funciones designadas, el 42% está en desacuerdo de implementar un proceso de

mejora. Concluyó: que en la organización no hay una buena gestión de calidad como la planificación ,dirección y control. En base al análisis del estudio realizado a esta investigación se resalta que la gestión de calidad es muy importante ya que conlleva a desarrollarse de manera muy organizada y cumplir objetivos planificados, lo cual no se percibe en la organización de este estudio.

**Arirama (2018).** En su tesis de licenciatura denominada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa, Procesadora y comercializadora de alimentos Iquitos S.A.C., de Iquitos, 2017., realizada en Iquitos, de cuyo objetivos fueron: Describir las características del sistema de Control Interno de la Empresas sector servicio de Perú, 2017 y hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de la Empresas del Perú y de la Empresa procesadora y comercializadora de alimentos IQUITOS S.A.C., 2017. En la investigación su metodología fue: el diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegando a la siguiente conclusión: Respecto a los objetivos, en la mayoría de los autores coinciden que la implementación del control interno es de máxima importancia y muy necesaria para diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir un sistema de control interno adecuado que ayudará a fortalecer para la toma de decisiones a futuro; de la revisión de los resultados encontrados, se puede establecer que las empresas comerciales como la empresa Procesadora y Comercializadora de Alimentos Iquitos SAC, no llevan a cabo la educada ejecución del control y no está empleando correctamente los componentes del control interno donde esta influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de sus metas.

**García Herrera & García Mandamientos, (2019).** En su tesis titulada, “Propuestas de Mejora de los Factores relevantes del Control Interno Administrativo de la Empresa TERRACLIMA J&A E.I.R.L.-Piura, 2019” para titulación de contador público, con el objetivo de elaborar una propuesta de mejora para el sistema de control interno para la compañía TERRACLIMA J&A E.I.R.L, durante el año 2019. El estudio se elaboró bajo una metodología de enfoque descriptivo de tipo no experimental, se aplicó una encuesta a uno de los doce trabajadores de la empresa con el fin de obtener la información necesaria para la elaboración de la propuesta de mejora del sistema de control interno. En base a los resultados obtenidos los autores concluyeron en que el control interno de la empresa, si bien existe, representa fallas de estructura que deben ser mejoradas. Así, se propuso como algunas de las mejoras, elaborar la implementación de los siguientes: un Manual de Organización y Funciones (MOF), un organigrama, un libro de reclamaciones a disposición de los clientes, e implementar arqueos de caja periódicos, así como implementar un control interno a partir de la gestión de riesgos.

**Ramírez (2019).** Realizó la investigación titulada: “El control interno y su Influencia en la Gestión de calidad de las Mypes rubro Mueblerías, del distrito de Tocache-San Martín 2018.”, tesis que tuvo por objetivo general determinar la caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro Mueblerías .La investigación tiene una metodología descriptiva, no experimental transversal. Obtuvo como resultados que el 62,5% responden que la formalización incremento la calidad de sus productos de alguna manera; el 87,5% respondieron que la formalización abrió las puertas al crédito bancario, el 91,7% considera que la formalización ha sido una fuente de

motivación. Concluyó que los tres aspectos de la formalización como son jurídico tributario y laboral, influyen positivamente en la gestión de calidad de las mypes.

### **2.1.3. Regionales**

**Cano (2017).** Según su tesis para optar el título profesional: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L. Casma 2016”; el presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo General, Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales ORMAR” E.I.R.L -Casma, 2016. La investigación fue de diseño no experimental –bibliográfica-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la empresa del caso, encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, la mayoría de los autores que forman parte de nuestros antecedentes, nos reflejan que las entidades comerciales en cada punto del país, no cuentan con una cultura de control, a la vez nos da a conocer lo importante que es contar con un debido control dentro de las empresas del sector comercio, permitiendo a la entidad visualizar los puntos críticos y así mismo establecer lineamientos de control. Respecto al caso en estudio se concluye que la empresa comercial Inversiones y servicios Generales ORMAR E.I.R.L., no cuenta con un adecuado control interno, existiendo deficiencia en su aplicación en los componentes de actividades de control y supervisión y monitoreo. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en las empresas no están aplicando correctamente el control interno, puesto que

se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**García (2019).** En su Tesis Titulada “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA GRUPO CARLOS S.A.C. – CASMA 2015”, Su objetivo general fue Determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa GRUPO CARLOS S.A.C. - Casma 2015, La metodología utilizada fue en el diseño de la Investigación se utilizó en el desarrollo de la investigación fue no experimental - descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Tiene como conclusión general: Que la gerencia de la empresa GRUPO CARLOS S.A.C. debe de corregir las ineficiencias encontradas en los componentes: ambiente de control y supervisión, para el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; ya que esto influirá a la buena gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores, los colaboradores y en especial la misma empresa. Finalmente se concluye que el adecuado sistema de control interno, sí influye en la gestión de inventarios de las empresas, de forma positiva.

**León (2018).** En su Tesis Titulada “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA AGROINVERSIONES DANIELA E.I.R.L.” – CASMA, 2017”, Su objetivo general fue Determinar y describir la influencia del Control Interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “AGROINVERSIONES DANIELA E.I.R.L.” – Casma, 2017. La metodología utilizada fue en el diseño de la

investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Tiene como conclusión general: Que la mayoría de las empresas del sector comercio del Perú, no están aplicando adecuadamente el control interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. Es decir, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos. Es por ello que se recomienda que el gerente de la empresa AGROINVERSIONES DANIELA E.I.R.L., ponga en marcha un sistema de control interno en sus inventarios para lograr los objetivos y metas establecidas. Así mismo también debería capacitar al personal que labora para que pueda informar con exactitud y confiabilidad la información de los materiales; esto influirá a la buena gestión de las empresas comerciales. En tal sentido cabe recalcar que el control interno de los inventarios es una herramienta y pieza clave en el manejo, supervisión y control de toda organización, cuya función principal es proveer a la empresa material para que esta pueda continuar su funcionamiento dentro del mercado empresarial competitivo. Además, fomentar la comunicación fluida entre los trabajadores para el mejor entendimiento de los objetivos internos y externos para el buen desempeño de la actividad empresarial de la organización.

#### **2.1.4. Locales.**

**Motta (2020).** En su tesis: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Luis Vásquez S.A.C.-Chimbote, 2019”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Inversiones Luis Vásquez S.A.C. Chimbote ,2019. La investigación

utilizo la metodología no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; aplicando la técnica de revisión bibliográfica y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la entrevista a profundidad. Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: la mayoría de los autores coinciden que el control interno brinda oportunidades para una mejor gestión administrativa, permite detectar malos manejos financieros, así mismo da una seguridad razonable sobre la efectividad en la que se desarrollan y ejecutan las actividades. Respecto al objetivo específico 2: se llegó a determinar, que lo establecido por los autores sobre el control interno y sus componentes no se aplica en la realidad; pues si bien es cierto las micro y pequeñas empresas están teniendo más conciencia de su importancia, todavía desconocen cómo implementarlo y de esta manera beneficiarse. Respecto al objetivo específico 3: se establece que el control interno sí, mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresas ya que aporta al crecimiento y fortalecimiento de los negocios. Finalmente sé que concluye que, actualmente mypes no cuentan con un control interno adecuado, debido a que gran 26 parte de ellas, carecen de formalidad, y en la mayoría de los casos son familiares los que la integra.

**Jacinto (2020).** En su tesis titulado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Comercial Cronos S.R.L. - Chimbote, 2019”; el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Cronos Distribuidores Generales S.R.L. - Chimbote, 2019. La investigación fue cuantitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los

instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerrada; respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Asimismo las micro y pequeñas empresas para obtener un control interno debe asesorarse y realizar un análisis profundo de la estructura financiera para tener a bien la información oportuna y veraz de los recursos ante una toma de decisión. Respecto al Objetivo Específico N° 02: Para la empresa en estudio al ser formal le permite una oportunidad de buscar mejoras en su crédito, asimismo se cuenta con un buen historial crediticio. Respecto al objetivo 3: Por otro lado, se propone que la formalización es esencial para que las principales entidades lo observen como potenciales clientes. Conclusión general: Se propone definir muy objetivamente en que va a invertir el crédito además de los plazos para que les permita tener un plan y puedan cubrir sus riesgos.

**Rojas (2017).** En su tesis de licenciatura denominada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa ATLETAS – TARAPOTO, 2016. Realizado en Chimbote, Perú. De cuyos objetivos específicos fueron: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas” - Tarapoto, 2016. En la investigación su metodología fue: El diseño descriptivo, bibliográfico y de caso. Así mismo también para el recojo la información se aplicó la revisión bibliográfica y documental. Los instrumentos que se utilizaron fue el cuestionario. Llegando a la conclusión: El sistema de control interno es una herramienta muy importante centralmente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, ya que ayuda al buen manejo de los bienes, funciones y operaciones, detectando posibles riesgos, fraudes, errores e irregularidades que puedan darse dentro de la empresa, convirtiéndose en un

factor determinante en el desarrollo económico empresarial, brindando más seguridad y ayudando a través de su aplicación para una mejor gestión, desarrollo y crecimiento de la institución.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Teoría de control interno.**

El control interno es un proceso conformado por distintos componentes articulados a todos los procesos de la organización. El control interno, tiene por finalidad identificar de forma anticipada los riesgos de la empresa con el objetivo de que la misma pueda lograr sus objetivos institucionales (**Acosta, 2020**).

Quienes se encargan de ejecutar el control interno son varias personas en cada nivel de la Organización, el consejo directivo, la administración, los auditores internos y el personal de una entidad, cada una con importantes responsabilidades para que sea efectivo el control interno (**Acosta, 2020**).

### **2.2.2. Componentes del control interno.**

#### ***2.2.2.1. Ambiente de control.***

Es la base del resto de los componentes y determina el funcionamiento de la organización. Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018).

#### ***2.2.2.2. Evaluación de los riesgos.***

En este componente se identifican y analizan los riesgos que atañen a las actividades de la empresa para determinar su futura gestión, su función es basada

en describir el proceso, para que los ejecutivos puedan utilizarla en administrar, identificar y analizar los posibles riesgos que ocurren en el negocio y su resultado. Tanto las pequeñas, medianas y grandes empresas, presentan riesgos que deben de ser identificados para reducir su ocurrencia (Quinaluisa Morán et al., 2018).

#### ***2.2.2.3. Actividades de control.***

Son métodos y políticas que son aplicados para asegurar que se cumplan las normas administrativas. Estas son establecidas con la finalidad de asegurar los objetivos de la empresa (Quinaluisa Morán et al., 2018).

#### ***2.2.2.4. Información y comunicación.***

Se trata de los esfuerzos por hacer llegar la información necesaria a los individuos y departamentos que conforman la compañía, se refiere entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados (Quinaluisa Morán et al., 2018).

#### ***2.2.2.5. Supervisión o Monitoreo.***

Se refiere a las actividades de inspección y evaluación continua o periódica de las tareas para comprobar el funcionamiento pleno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones (Quinaluisa Morán et al., 2018).

### **2.2.3. Importancia del control interno.**

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando (Romero, 2012).

### **2.2.4. Objetivos del control interno.**

Estos pueden ser:

- La confiabilidad e integridad de la información.
- El cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- La salvaguarda de los activos.
- El uso eficiente y económico de los recursos.
- El logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas (Contraloría general de la República, 2014).

### **2.2.5. Tipos del control interno.**

Su clasificación del control interno se divide en: Control interno administrativo y control interno contable (Actualícese, 2019).

#### **2.2.5.1. Control interno contable.**

Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa (Actualícese, 2019).

### ***2.2.5.2. Control interno administrativo.***

Comprende el plan de la organización y los métodos que se encuentran relacionados con la serie de decisiones, en consecuencia el control interno administrativo tiene que ver con la efectividad en las actividades establecidas por la organización y se precisa en cada una de las fases del proceso administrativo (Actualícese, 2019).

### ***2.2.5.3 Control interno financiero.***

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e Informes financieros (Actualícese, 2019).

## **2.2.6. Teoría de las Micro y Pequeña Empresas.**

### ***2.2.6.1 Teoría de las Mypes.***

El 98 % en estados unidos las empresas pueden contratar a sus empleados aparte de sus familiares, las agencias federales para las creaciones de empresas mypes iniciaron en 1994, teniendo en consideración los seguimientos para la obtención de préstamos solicitados a las microempresas, los préstamos para las empresas mypes aumentó cuatro veces más, con lo que lograron superar a los 27 millones en el préstamo que al año 2008 equivale a 700000 millones. Para las microempresas los créditos se van expandiendo de una manera considerable en todo el mundo, lo que dará un gran motivo para la creación de más empresas en los países desarrollados (Quevedo, 2019).

## **2.2.7. Teoría de la empresa.**

### ***2.2.7.1. El tamaño de las empresas.***

**a) Empresas grandes:** las empresas son grandes las que tienen características muy importantes como es de manejar grandes financiamientos y el manejo de grandes capitales donde tienen propios establecimientos para sus ventas,

cuentan con miles de empleados de confianza, cuentan con una operación más avanzada y tiene un sistema administrativo (Vela, 2015).

*b) Las medianas empresas:* en este tipo de empresas cuentan con cientos de empresas y solo en algunas ocasiones contara con miles, principalmente cuenta con sindicatos, también existen áreas definidas que deben tener mucha responsabilidad y tienen un procedimiento automatizado (Vela, 2015).

*c) Las pequeñas empresas:* son pequeñas empresa las entidades que independientes creadas con fines de lucro, donde las ventas anuales no sean abundantes sino estén en un determinado tope y el número de personas que conforman no deberán exceder el límite determinado (Vela, 2015).

*d) Micro empresa:* son las empresas de propiedad individual, donde el sistema de fabricación es artesanal, las que tendrán utilidad dentro del equipo, las maquinarias, las ventas, la producción, finanzas, y otros (Vela, 2015).

#### **2.2.8. Teoría de empresa comercial.**

Define que tienen un origen principalmente productivo, comercial y otras actividades determinadas por la entidad, tiene carácter de tipo privado y su finalidad es de ejercer sus actividades para lograr las utilidades para los beneficios directos de los accionistas. Todas las empresas comerciales se diferencian por no realizar las transformaciones sobre el material adquirido lo cual recurrirá a la fuente de energía y a los trabajos que son aplicados al producto, lo que es el intermediario entre el consumidor y productor. (Albarrán, 2016).

#### **2.2.9. Características de las MYPES.**

Las características de las Mypes se da por el nivel de la venta al año las pequeñas empresas no deben superar las 1700 UIT. y las micro empresas no

debe superar las 1500 UIT son montos máximos. Se calcula por el nivel de ventas

#### ***2.2.9.1. Beneficios de las micros y pequeñas empresas.***

- **Micro empresa**

Los beneficios son los siguientes:

1. La remuneración mínima vital equivalente a 930.
2. Vacaciones por 15 días de cada año
3. Jornada de trabajo debe ser 48 horas semanales
4. Pertenecerá al seguro social integral

- **Pequeña empresa**

1. Corresponde su CTS media remuneración a cada año.
2. Ratificación será en el mes de julio por fiestas patrias y navidad se entregará media remuneración.
3. Tendrá su seguro y descontado el 9%
4. Pago de las horas extras.

#### **2.2.10. Importancia de las Mypes.**

Las Mypes son muy importantes porque brinda empleo el motor principal de la economía y el crecimiento en el país donde se genera el PBI se abarca diferentes aspectos sobre la economía se menciona lo más importante es la contribución de la generación del empleo. (Barraza ,2015)

#### **2.2.11. Gestión.**

El término “gestión” hace referencia a las acciones o trámites que se llevan a cabo con el fin de administrar los recursos con los que cuenta una institución (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

### ***2.2.11.1. Gestión de inventarios.***

La gestión de inventarios busca la coordinación y eficacia en la administración de los materiales necesarios para la actividad, se incluye dentro de la rama de la contabilidad de costes y se define como la administración adecuada del registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

### ***2.2.11.2 Inventarios.***

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. Antiguamente lo normal era que los inventarios se realizaran por medio físico (se escribían en un papel), pero ahora se suelen mantener en bases de datos de manera centralizada a toda una empresa, aunque haya empresas o tiendas pequeñas que lo sigan haciendo con papel (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

### ***2.2.11.3. Función de los inventarios.***

- Eliminación de irregularidades en la oferta.
- Compra o producción en lotes o tandas.
- Permitir a la organización manejar materiales perecederos.
- Almacenamiento de la mano de obra (Funcion.info, 2019).

### ***2.2.11.4. Métodos de valuación de inventarios.***

Proceso mediante el cual se selecciona una base específica y es aplicada para evaluar en términos monetarios los inventarios (Wikipedia, 2020b).

Existen 4 métodos que son generalmente utilizados en las empresas:

- ***Primeras entradas primeras salidas (PEPS) (en inglés fifo).***

En este método, los primeros productos en ingresar al inventario, son los que deberán ser vendidos o consumidos. De este modo los productos últimos en ingresar son los que se encontrarán en el inventario final (Wikipedia, 2020b).

- ***Últimas entradas primeras salidas (UEPS) (en inglés lifo).***

En este método para deducir el costo del inventario, se realizará de la manera opuesta al método PEPS, los últimos productos que ingresaron al inventario, deberán ser los primeros en venderse o consumirse (Wikipedia, 2020b).

- ***Costo promedio.***

Este es el método más utilizado por las empresas y consiste en calcular el costo promedio unitario de los artículos.

- ***Sistema de contabilización de inventarios.***

Los Sistemas de control de inventarios son sistemas de contabilidad que se utilizan para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida (EcuRed, 2019).

**Existen dos sistemas:**

- ***Sistema de inventarios periódico.***

El sistema de inventarios periódico realiza un control del inventario cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuantos son sus mercancías, ni cuanto es el costo de los productos vendidos (EcuRed, 2019).

- ***Sistema de inventarios perpetuo o continuo.***

En este sistema la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo del inventario, de esta forma los registros muestran las mercancías disponibles en todo momento. Es útil para preparar estados financieros mensuales, trimestrales u otros estados intermedios (EcuRed, 2019).

## **2.2.12. Marco Conceptual.**

### **2.2.12.1. Definición de control interno.**

Es un plan de organización que protege cada empresa, ayudando a decidir qué acciones poder tomar y así para poder lograr conseguir o cumplir todos los objetivos en el futuro cumpliendo todas las normas establecidas con sus métodos operacionales y contables, ayudando así a la entidad a organizar mejor sus funciones e informando su situación. (Estupiñán, 2015, p. 19)

### **2.2.12.2. Definición de empresa.**

Esta es una entidad que puede producir, transformar y vender bienes, como también puede brindar servicios para satisfacer la necesidad de la población. Estupiñán (2015) afirma: La empresa, ya sea de persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, toman decisiones y riesgos con el fin de coordinar los factores de producción de forma beneficiosa para producir y/o distribuir los bienes o servicios que satisfagan las necesidades humanas y la sociedad en general. (p. 06)

### **2.2.12.3. Definición de las Micros y Pequeñas empresas.**

Según Mares (s.f) afirma: La micro y pequeña empresa es una organización u entidad empresarial que está establecida por una persona natural o jurídica, este tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser llevada por su propietario como también una persona individual. (p.1)

### **2.2.12.4. Definición del sector comercio.**

“En el sector comercio, efectúan actividades de distribución de los bienes que producen en los grupos de actividades primarias y secundarias. En particular, el

comercio se sitúa inmediatamente después de las manufactureras por la directa e intensa interacción entre ellos” (INEI, 2015, p. 9). “Este sector de la economía agrupa a las empresas que se dedican a la venta distribución de bienes y productos al por mayor o minoristas en centros comerciales, plazas de mercado, entre otros espacios” (SURA, 2015).

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

La hipótesis es la suposición de predecir si algo puede ser posible o quizás no puede ser posible, generalmente la hipótesis destaca como una idea o quizás un predecir de un hecho, haciéndonos diferentes preguntas para encontrar su realidad (Coelho, 2021).

### **IV. Metodología.**

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

El diseño de investigación: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

#### **4.2. Población y muestra.**

**4.2.1. Población:** La población estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas nacionales del Perú.

**4.2.2. Muestra:** Se tomó como muestra a la empresa comercial “Muebles Zorrilla S.A.C.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TÍTULO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
<b>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA COMERCIAL MUEBLES ZORRILLA S.A.C. – CHIMBOTE, 2021.</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Es un proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados como todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes. (Díaz, 2018).	- Ambiente de Control.	- Objetivos y estrategias	SI ( ) NO ( )
		- Evaluación de riesgo.	- Manual de organización.	SI ( ) NO ( )	
		- Actividad de control.	- Capacitación laboral.	SI ( ) NO ( )	
		- Información y comunicación.	- Control de calidad.	SI ( ) NO ( )	
		- Supervisión y monitoreo.	- Registro de inventario.	SI ( ) NO ( )	
			- Abastecimiento de almacén.	SI ( ) NO ( )	
	- Planificación de compras.	SI ( ) NO ( )			
	- Coordinación con proveedores.	SI ( ) NO ( )			

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

**4.4.1. Técnicas:** Para el recojo de información se utilizó las técnicas de la revisión bibliográfica documental (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2), cuadro explicativo (objetivo específico 3).

**4.4.2. Instrumentos:** Para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, cuestionario y cuadro explicativo 1 y 2.

#### **4.5. Plan de análisis.**

**4.5.1.** Para responder al objetivo N° 1, se aplicó la revisión bibliográfica, y se tendrá en cuenta el marco teórico, los antecedentes, nacionales, regionales y locales.

**4.5.2.** Para responder al objetivo N° 2, se aplicó la recolección de datos mediante un cuestionario con preguntas cerradas, que se aplicará a la empresa para proponer estrategias que mejorarán sus condiciones financieras.

**4.5.3.** Para responder al objetivo N° 3, se explicó la relación que existe de la variable estudiada de control interno en mejora de las Mypes y de la empresa en estudio. Respecto al Objetivo específico N° 1 y objetivo específico N° 2.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y/o pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa comercial “Muebles	¿Las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la	Identificar las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Establecer las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</li> <li><b>2.</b> Describir las oportunidades del control</li> </ol>

Zorrilla S.A.C” Chimbote, 2021.	empresa comercial “Muebles Zorrilla S.A.C”. Chimbote, 2021?	de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” Chimbote, 2021.	interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” de Chimbote, 2021.  <b>3.</b> Explicar la importancia de la implementación del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C.” Chimbote, 2021.
------------------------------------	--	---	--

#### **4.7. Principios éticos.**

##### **Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación. Así mismo tienen la libertad de opinar por voluntad propia, como también conocer el tema e información sobre el proyecto.

En toda investigación se debe de contar con la manifestación de voluntad libre y específica mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de lo datos consientan el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## **Protección a las personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección. Se considera este principio aplicado ya que se esta respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas que participaron voluntariamente en la investigación y disposición de información adecuada.

## **Justicia:**

Este principio permite ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para que los involucrados en la investigación sean tratados de forma equitativa durante la investigación.

## **V. Resultados**

### **5.1. Resultados:**

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

**TABLA 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.  
OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO**

<b>AUTOR</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>Arestegui, (2019).</b>	Establecen que una de las oportunidades de la empresa, es la disminución de riesgos, mediante el inventariado de los activos fijos de la empresa, establecimiento de políticas para que se den de baja los activos obsoletos,

	designación de personal responsable de la custodia de los activos fijos y diseño de procedimientos de actualización de registros de activos de manera regular.
<b>Arirama, (2018).</b>	Establecen que una de las oportunidades de la empresa para evaluar el desarrollo e identificar factores de riesgo, es la implementación de procedimientos de control interno con el fin de tomar acciones a tiempo para prevenir eventos de riesgo en los procedimientos contables de la empresa.
<b>García H. &amp; García M (2019).</b>	Establecen que una de las oportunidades de la empresa para evitar riesgos, sería la implementación de un Manual de organización y funciones (MOF) y realizar arquezos de caja periódicos
<b>Ramírez (2019).</b>	Establecen que una de las oportunidades de la empresa, sería la implementación de procedimientos y políticas dentro de la compañía, así como también la implementación de un Manual de organización y funciones, un diseño de flujogramas y procedimientos, de esta manera se estaría optimizando el control interno de la empresa.
	Establecen que una de las oportunidades es establecer un adecuado funcionamiento de control interno; sobre todo ambiente de control y supervisión. Ya que esto influirá la buena

<p><b>García (2019).</b></p>	<p>gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores, los colaboradores y en especial la misma empresa. Finalmente se concluye que el adecuado sistema de control interno, sí influye en la gestión de inventarios de las empresas, de forma positiva.</p>
<p><b>León (2018).</b></p>	<p>Establecen que una de las oportunidades es el control interno en los inventarios. Ya que, es una herramienta y pieza clave en el manejo, supervisión y control de toda organización, cuya función principal es proveer a la empresa material para que esta pueda continuar su funcionamiento dentro del mercado empresarial competitivo.</p>
<p><b>Rojas (2017).</b></p>	<p>Establecen que una de las oportunidades es implementar el sistema de control interno por lo que es una herramienta muy importante centralmente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, ya que ayuda al buen manejo de los bienes, funciones y operaciones, detectando posibles riesgos, fraudes, errores e irregularidades que puedan darse dentro de la empresa, convirtiéndose en un factor determinante en el desarrollo económico empresarial, brindando más seguridad y ayudando a través de su aplicación para una mejor gestión, desarrollo y crecimiento de la institución.</p>

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C” de Chimbote, 2021.

**TABLA 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - CUESTIONARIO**

PREGUNTAS		RESULTADOS	
		OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
*La empresa tiene un sistema de control interno implementado.			X
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1.1.	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	X	
1.2.	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?		X
1.3.	La entidad está integrada por personal capacitado con la debida experiencia y el tiempo de servicio apropiado.	X	
1.4.	¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?	X	
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
2.1.	¿Se han establecido y difundido políticas y lineamientos empresariales?	X	
2.2.	¿Identifica los riesgos potenciales de sus actividades en el área de almacén?	X	
2.3.	¿Tiene implementadas medidas de prevención ante posibles problemas potenciales en el área de almacén?	X	
2.4.	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa en el área de almacén?	X	
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			

3.1.	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?		X
3.2.	¿La mercadería se encuentra almacenada en forma segura y ordenada para facilitar su manejo, localización y control?	X	
3.3.	¿Se capacita al personal en cuanto al procedimiento de las actividades?	X	
3.4.	¿Cuenta con asesoría contable para el registro de sus operaciones y declaraciones tributarias?	X	
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
4.1.	¿Ha promovido el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa?	X	
4.2.	¿Los sistemas de información que dispone facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones?	X	
4.3.	¿Existe una adecuada comunicación e información en las áreas de la empresa, respecto a los avances de trabajo personal, objetivos y metas?	X	
<b>5. SUPERVISION Y MONITOREO</b>			
5.1.	¿Se realiza monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa en el área de almacén?	X	
5.2.	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen acciones correctivas?	X	
5.3.	¿Cuentan con un sistema de vigilancia para el control de las entradas y salidas de mercancía del almacén?	X	
5.4.	¿Considera importante la contabilidad para el control de los recursos productivos, económicos y financieros de la empresa?	X	

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Explicar la importancia de la implementación del control interno en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “MUEBLES ZORRILLA S.A.C.”  
Chimbote, 2021.

**TABLA 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

<b>FACTORES RELEVANTES</b>	<b>OPORTUNIDADES OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>OPORTUNIDADES OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Establecen que la implementación de un sistema de control interno bien diseñado podría contribuir al logro de los objetivos de la empresa, además indica que la implementación de un Manual de organización y funciones, optimiza el control interno de la empresa. <b>García (2019).</b>	La empresa no cuenta con un sistema de control interno, ni manuales de organización y funciones que ayuden eficientemente y eficazmente al desarrollo diario de sus actividades.	Para que las empresas tengan un buen desempeño, deben contar con un sistema de control interno implementado para contribuir al logro de los objetivos de la empresa, además de un MOF puesto que ayuda a que cada uno de los trabajadores cumplir con sus responsabilidades logrando así los objetivos trazados en la empresa.

<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Establecen que para la disminución de riesgos potenciales, es necesario mejorar el sistema del control interno, realizando inventarios de los activos fijos de la empresa, estableciendo políticas para que se den de baja los activos obsoletos, designando una persona responsable de la custodia de los activos fijos y diseñando procedimientos de actualización de registros de activos de manera regular. <b>Arirama, (2018).</b></p>	<p>En la empresa si se identifican los riesgos, tanto internos como externos que puedan afectar el desarrollo de las actividades</p>	<p>Para que los gerentes puedan identificar rápidamente los riesgos que se presentan en su empresa deben contar con una buena implementación del sistema de control interno puesto que ayudara tomar las medidas necesarias y radicar con dichos riesgos.</p>
<p><b>Actividades de Control</b></p>	<p>Establecen que la implementación de un Manual de Organización y Funciones, la definición de una estructura orgánica, el diseño de flujogramas y procedimientos optimizan el control</p>	<p>La empresa no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)</p>	<p>Al no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), la empresa no plasmará parte de la forma de la organización y esto importante ya que sirve como</p>

	<p>interno de la empresa y contribuyen al logro de los objetivos de la institución.</p> <p><b>García H. &amp; García M, (2019)</b></p>		<p>guía para todo el personal, porque tendrían bien claro la descripción de sus funciones.</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>Establecen que existen riesgos potenciales en algunas áreas de la empresa por no implementar procedimientos de control que brinden información oportuna acerca de la existencia de activos fijos, de bienes adquiridos, de información financiera actualizada, ocasionando pérdidas o robos de los bienes de la empresa.</p> <p><b>Gonzabay (2017).</b></p>	<p>La empresa establece que los sistemas de información con el que disponen, facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones. Además Existe una adecuada comunicación e información entre las áreas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal, objetivos y metas.</p>	<p>Si las empresas implementaran un sistema de control Interno, este serviría de ayuda, para reconocer sus puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, sino políticas y procedimientos</p>

			de control interno.
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>Establece que para mejorar el sistema del control interno ya implementado, la empresa debe de comprometer a los jefes de cada área a cumplir sus funciones con responsabilidad y eficiencia, de esta manera se mejoraría el monitoreo en cada área ayudando en la toma de decisiones de forma oportuna.</p> <p><b>León (2018).</b></p>	<p>La empresa realiza un monitoreo continuo en el área de almacén, de esta manera los problemas son detectados y comunicados con prontitud a los responsables del área para la toma de decisiones.</p> <p>La empresa establece que el monitoreo y evaluación continua en toda empresa, ayuda en la toma de decisiones de manera oportuna.</p>	<p>Tanto el autor, como la empresa estudiada, coinciden en que el monitoreo y la supervisión continua de las actividades realizadas en cada área, ayudarán en la toma de decisiones de manera oportuna, así como también el realizar una supervisión adecuada, servirá para vigilar que los encargados, cumplan con las funciones encomendadas.</p>

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Arestegui, (2019), Arirama, (2018). García H. & García M, (2019), Ramírez (2019), García (2019), León (2018), Rojas (2017). Estos autores citados mencionan en su mayoría que las Mypes al contar con una buena implementación de un sistema de control interno en la gestión de inventarios, les ayudan a obtener de manera oportuna, confiable y precisa la información económica, rentable y financiera permitiéndole la toma de decisiones adecuadas de acuerdo a los puntos críticos que han sido demostrados en la información brindada. Además si las empresas no cuentan con un manual de normas y procedimientos, la cual constituye cada uno de los pasos a seguir

para la solicitud, adquisición, almacenamiento y manejo de los materiales e insumo lo que ocasiona que la gerencia y jefe de almacén no cuente con informes oportunos para la toma de decisiones y de esa manera se pueda garantizar la eficiencia de las operaciones y el buen recaudo de los bienes y recursos que poseen las empresa.

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

Del cuestionario aplicado al gerente general de la empresa, se determina que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno formal y de no existir, la improvisación y los errores sistemáticos sustituyen prácticas adecuadas del registro, afectándose el control interno y con ello la razonabilidad de los estados financieros, también se identifica que no cuenta con un Manual de Organización y Función la cual ayudarían a garantizar la eficiencia de sus actividades para la toma de decisiones logrando el desarrollo de la empresa.

La empresa comercial MUEBLERIA ZORRILLA S.A.C cuenta con personal de perfil competitivo de acuerdo al cargo de trabajo que ocupe dentro de ella, este personal se encuentra capacitado y bien instruido para trabajar en el área de inventarios, la comunicación es fluida en todos los niveles de acuerdo a sus áreas, puesto que los trabajadores tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades encomendadas.

La empresa también utiliza técnicas para la identificación de los riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, como realizar inventarios mensuales, cámara de vigilancia en el almacén, sistema de kardex computarizado, cuenta con asesoría contable para el registro de sus operaciones y declaraciones tributarias.

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

#### **Respecto al componente ambiente de control**

Tanto el antecedente de Arirama, (2018). García H. & García M, (2019), como en el nuestro se evidenció la falta de un sistema de control interno y para que las empresas tengan un buen desempeño, deben contar con un sistema de control interno implementado para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgo**

En el antecedente de Arestegui, (2019), García H. & García M, (2019) se estableció que para la disminución de riesgos potenciales, es necesario mejorar el sistema del control interno, la empresa de caso cuenta con técnicas para la identificación de riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades para que de esa manera se pueda tomar las mejores medidas preventivas sobre ellas.

#### **Respecto al componente actividades de control**

Tanto el antecedente de Arirama, (2018). García H. & García M, (2019), como en el nuestro se evidenció una falta de documentación de manuales y procedimientos, siendo esto muy importante para el logro de los objetivos de la institución, así como un control en el área de inventarios, con el fin de evitar errores en la gestión

#### **Respecto al componente información y comunicación**

Según el caso de estudio en la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C se proporciona la información detallada y oportuna al personal que la requiere para el desempeño de sus funciones, evitando así pérdidas o robos de los bienes de la empresa y errores de gestión o malos procedimientos en el área de inventarios, tal como lo indica el antecedente de Arirama, (2018).

## **Respecto al componente supervisión o monitoreo**

Tanto el autor **León (2018)**., como la empresa estudiada, coinciden en que el monitoreo y la supervisión continua de las actividades realizadas en cada área, ayudarán en la toma de decisiones de manera oportuna, así como también el realizar una supervisión adecuada, servirá para vigilar que los encargados, cumplan con las funciones encomendadas.

## **VI. Conclusiones**

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

Al realizar el análisis de los resultados, con respecto a los estudios encontrados podemos tener un alcance actual del estado del control interno en estas empresas que sirva de base para su mejora.

En la empresa de estudio, se pudo identificar que presenta varias fortalezas que le han permitido desarrollar sus actividades y mantenerse en el mercado del sector ventas.

Por tanto, se concluye:

La empresa cuenta con objetivos, metas y estrategias bien definidas, las cuales están establecidas en un plan estratégico, cuenta con un sistema de vigilancia en el área de inventarios, lo que permite mantener el almacén seguro, la empresa tiene implementado un sistema de kardex que le permite tener información sobre el ingreso y las salidas de la mercadería, además la empresa realiza capacitaciones de refuerzo al personal constantemente sobre sus funciones a realizar. Pero se detecta que la empresa no cuenta con sistema de control interno establecido y de un manual de organización y funciones estructurado, según los autores, en sus estudios realizados, indican que la implementación del sistema del control interno es muy importante para las empresas puesto que servirá de ayuda para identificar los puntos críticos y a la vez establecer lineamientos de control que permitan entregar una información oportuna.

Actualmente el control interno está mostrando a los gerentes que sus operaciones serán ajustadas a sus planes por lo que el control es eficaz para evaluar la eficiencia de la planificación, la organización y la dirección, teniendo una gran influencia en la gestión del área de almacén por lo que la gran parte de las empresas están aplicando sus componentes establecidos en el Informe COSO.

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

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C. Podemos decir que esta carece actualmente de la implementación adecuada de su sistema de control interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución carezcan de una adecuada supervisión, así la empresa cuente con normas, políticas , y correctos procedimientos para la buena gestión de la empresa , el no contar con un sistema implementado, todo lo mencionado se realiza de manera improvisada y con errores sistemáticos sustituyendo prácticas adecuadas del registro, afectándose el control interno y con ello la razonabilidad de los estados financieros, también se identifica que no cuenta con un Manual de Organización y Función la cual ayudarían a garantizar la eficiencia de sus actividades para la toma de decisiones logrando el buen desarrollo de la empresa.

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

De la investigación de la literatura oportuna y de los resultados encontrados en el presente informe de investigación, se puede inferir que tanto en las empresas en general de todo el país como la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C, concluimos que las empresas comerciales cuentan con procedimientos, normas, monitoreo, de manera informal e improvisada, lo que no es recomendable, porque en cualquier momento esta forma de llevar la gestión podría fallar, ya que no se ha

implementado de manera correcta y sistémica el control interno, ocasionando así la de información oportuna en el área de inventarios, en cualquier momento podría la empresa tener algún tipo de riesgo que no podría tratarse a tiempo, como un desabastecimiento de almacén, pérdida de mercadería, inventarios mal realizados, perjudicando de esta manera la economía de la empresa.

### **Aspectos complementarios**

#### **Propuesta de mejora**

Se propone a la empresa comercial MUEBLES ZORRILLA S.A.C implementar un sistema de control interno en su área de almacén por lo que esto influirá de manera positiva para su gestión de inventarios, permitiéndole resguardar toda la mercadería ante cualquier pérdida y/o deterioro que pueda surgir en la empresa y de esa manera garantizar la transparencia y confiabilidad, permitiendo el crecimiento en su rentabilidad y logrando posicionarla en el mercado nacional.

### **Recomendación**

De acuerdo al estudio realizado a la empresa comercial MUEBLERIA ZORRILLA S.A.C. mis recomendaciones son las siguientes:

- Evaluar al personal para cada puesto de trabajo y no sobre cargar de funciones a una sola persona.
- En el área de almacén se necesita un asistente, para que ayude al jefe de almacén en el control administrativo.
- Realizar inventarios mensuales, de igual forma corroborar con la información en el sistema computarizado.

**DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA EL SISTEMA DE INVENTARIOS  
DE LA EMPRESA COMERCIAL MUEBBLES ZORRILLA S.A.C.**

**MEDIDAS DE CONTROL INTERNO**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p align="center"><b>Recepción de mercadería</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reporte de recepción, especificar fecha, nombre de proveedor, número de orden de pedido, recepción parcial o total, cantidad recibida.</li> <li>• Facilitar almacenaje adecuado como medida de protección contra la sustracción de mercadería.</li> <li>• Realizar conteos periódicos de la mercancía e investigar los faltantes y fallas encontradas.</li> <li>• Emitir un informe al departamento de compras una vez comprobado las características de la mercadería, archivando la copia respectiva.</li> <li>• Clasificar la mercadería según la categoría.</li> <li>• El descarte de mercancía por daños sufridos debe tener la aprobación de un superior.</li> <li>• Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit.</li> </ul>
<p align="center"><b>Despacho de mercaderías</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar una revisión de las mercaderías que se encuentran en existencias antes de llevar a cabo el despacho de mercaderías.</li> <li>• Exigir copia de los pedidos y archivarlos a fin de dejar constancia o evidencia de las transacciones efectuadas.</li> <li>• Expedir guías de remisión detalladas.</li> <li>• Exigir documentos que respalden la recepción de las mercaderías por parte de los clientes y archivarlas.</li> </ul>

## **ANÁLISIS DE COSTO – BENEFICIO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS.**

El análisis costo-beneficio es muy importante en todo proyecto pues nos indica la rentabilidad así como los beneficios de éste. En este punto se comparan la situación actual y la propuesta que incluye nuevos procedimientos y la adquisición de un software empresarial.

Los costos incurridos se distribuyen de la siguiente manera:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
<b>Software</b>	1	-	s/.12,000.00
<b>Soporte Mensual</b>	12	s/. 300.00	s/.3,600.00
<b>Instalación en servidor propio</b>	1	s/.1,500.00	s/. 1,500.00

*\*Presupuesto proporcionado por la empresa ESYTEC PERÚ S.A.C.*

*Elaboración propia*

La implementación de Software es un pago único e incluye:

- Sistema para almacén, toma de pedidos, ciclo de facturación de cada proveedor, gestión de cobranzas, seguimiento a pedidos, desde que son recogidos desde el almacén, hasta que entregados o rechazados.
- Capacitación del sistema al personal en 5 sesiones de 3 horas cada sesión y presenciales.

### **Beneficios**

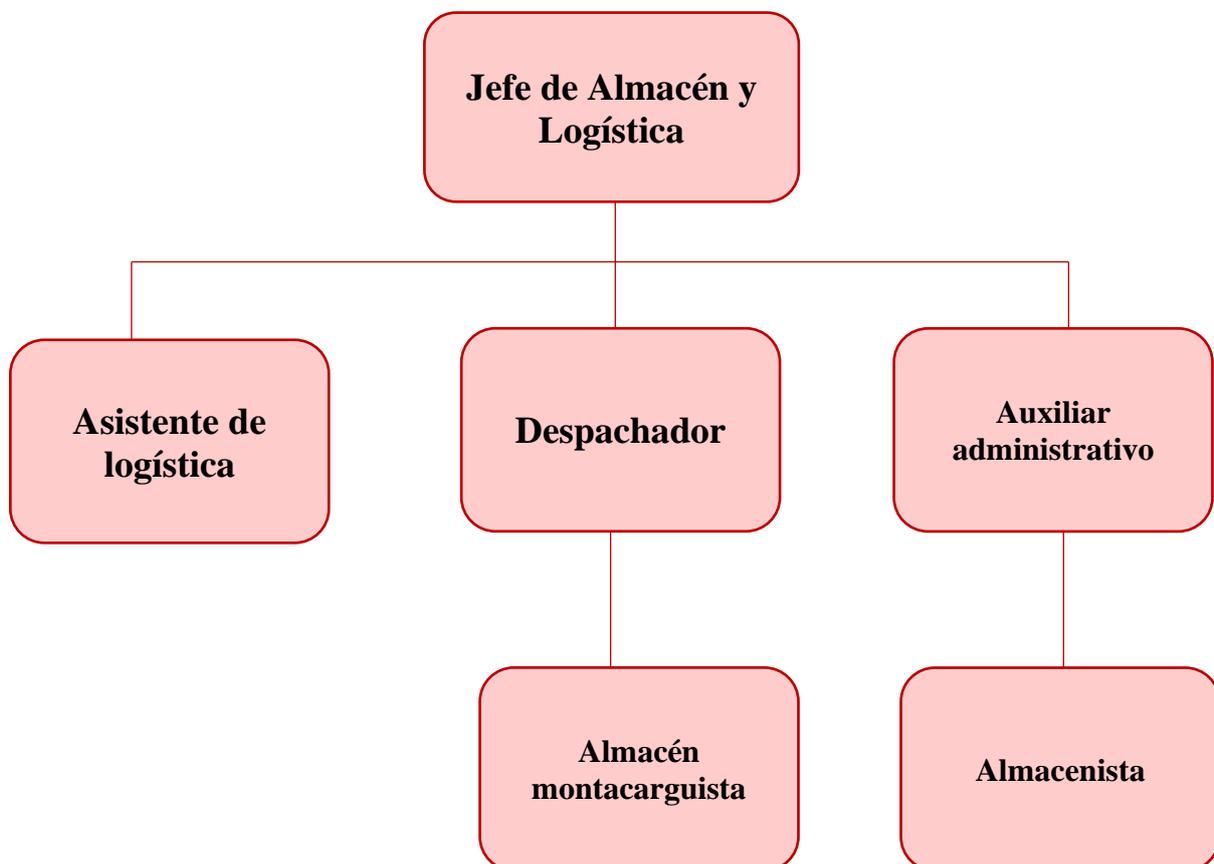
- Disminución de la cantidad de mercaderías que se dan de baja por daños o por estar en mal estado como resultado de almacenaje inapropiado.
- Seguimiento a la mercadería que es entregada o rechazada.
- Toma pedidos de manera más rápida.

- Registro en línea de la entrada y salida de la mercadería.

## **LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DON TEO S.A.C.**

- El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.
- El MOF contiene, esencialmente la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

### **ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE ALMACÉN**



## MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

FUNCIONES y REQUISITOS MÍNIMOS
<p style="text-align: center;"><b>JEFE DE ALMACÉN</b></p>
<p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar, orientar y asignar responsabilidades a los profesionales del almacén (tareas de almacenaje, preparación de pedidos).</li><li>• Evaluar el desempeño de cada empleado y comprobar que trabaje correctamente.</li><li>• Planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento y distribución de la mercadería</li><li>• Control de inventario</li><li>• Control del almacén</li><li>• Emitir reportes diarios sobre la entrada y salida de mercadería.</li></ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de personal</li><li>• Liderazgo</li><li>• Capacidad para toma de decisiones.</li><li>• Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li></ul> <p><b>Educación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Educación superior con especialización en logística</li><li>• Manejo de software de almacén</li><li>• Manejo de Excel nivel avanzado</li></ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia mínima 1 año en el cargo de Jefe o supervisor.</li></ul>

## FUNCIONES y REQUISITOS MÍNIMOS

### ASISTENTE DE LOGÍSTICA

#### **Funciones:**

- Dar soporte en la elaboración de la documentación logística
- Controlar los flujos de entradas y salidas
- Controlar los traslados de mercancía entre almacenes

#### **Habilidades:**

- Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Habilidad técnica para utilizar equipos informáticos.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Habilidad para tolerancia al estrés.

#### **Educación:**

- Educación superior
- Manejo de software de almacén

#### **Experiencia:**

- Experiencia mínima 1 año.
- Experiencia previa en funciones similares

## FUNCIONES Y REQUISITOS MÍNIMOS

### DESPACHADOR

**Funciones:**

- Coordinar la entrega del producto y/o activo.
- Coordinación del despacho de almacén de tránsito hasta el almacén final.
- Recepcionar los materiales efectuando la validación de la orden de compra.
- Llevar control de inventarios y actualización, manejo del stock a través del sistema.

**Habilidades:**

- Dinamismo Energía.
- Actitud Consultiva.
- Trabajo en Equipo.

**Educación:**

- Estudios Técnicos o Universitarios culminados de las carreras de Contabilidad o Administración de Empresas.
- Conocimientos avanzados de Excel.

**Experiencia:**

- Manejo de software de almacén
- Experiencia en Logística / Control de Inventarios / Contabilidad.

## FUNCIONES Y REQUISITOS MÍNIMOS

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**Funciones:**

- Trámite de pagos de facturas.
- Cargar y descargar mercadería.
- Apoyar en las actividades de almacén, al recibir, revisar y organizar los materiales, todo esto con la finalidad de despachar a tiempo.

**Habilidades:**

- Responsabilidad y orden.
- Trabajo en equipo

**Educación:**

- Estudios Técnicos o Universitarios culminados de las carreras de contabilidad o Administración de Empresas.
- Conocimientos avanzados de Excel.

**Experiencia:**

- Manejo de software de almacén
- Experiencia en Logística.

## FUNCIONES Y REQUISITOS MÍNIMOS

### ALMACENISTA MONTACARGUISTA

**Funciones:**

- Dispensar las entregas solicitadas y mantener los productos almacenados en las condiciones especificadas.
- Realizar los despachos de acuerdo con los pedidos que llegan al almacén en forma de entrega.
- Apoyar en la toma de inventarios masivos de la mercadería en el almacén asignado.
- Mantener la limpieza y el orden del almacén según la clasificación asignada de la mercadería.

**Habilidades:**

- Persona que soporte cargar peso y en buenas condiciones físicas.
- Persona sana para soportar trabajo pesado.

**Educación:**

- Estudios técnicos truncos y/o secundaria completa.

**Experiencia:**

- Experiencia en manejo de montacargas, mínimo 1 año.

## FUNCIONES Y REQUISITOS MÍNIMOS

### ALMACENISTA

**Funciones:**

- Recibir e inventariar la mercadería que ingresen al almacén.
- Rendir las cuentas que le son solicitadas en la periodicidad requerida por la autoridad competente.
- Solicitar las cotizaciones de adquisiciones cuando éstas sean requeridas.

**Habilidades:**

- Persona responsable, que cumpla con las labores indicadas.
- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.

**Educación:**

- Estudios técnicos trancos y/o secundaria completa.

**Experiencia:**

- Experiencia en manejo de almacenista o a fines.
- Experiencia mínima de 1 año.

## Referencias bibliográficas.

- Albarrán, A. (2016). *en su blog: él quinto poder; Tema: Empresas comerciales y Empresas sociales: definiciones*, Recuperado el 12 de julio del 2017, de la página web: <http://www.elquintopoder.cl/economia/empresascomerciales-y-empresassociales-definiciones/>
- Actualícese. (2019, 25 de setiembre de 2019). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos*. Recuperado de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Acosta, M. (2020, 24 de enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Recuperado de <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Arestegui, B. (2019). *Gestión de la Calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio-Rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018*". Universidad Los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Puno.
- Arirama, O. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa "Procesadora y comercializadora de alimentos Iquitos S.A.C.", de Iquitos, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3479>.
- Arias, S. (2019). *Propuesta de Diseño de Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Dlyliwork importadora y distribuidora compañía limitada*. UDLA, Ecuador.
- Contraloría general de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno* (pp. 62). Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

- EcuRed. (2019). *Sistemas de control de inventario*. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Sistemas\\_de\\_control\\_de\\_inventarios#:~:text=Los%20Sistemas%20de%20control%20de,peri%C3%B3dico%20y%20el%20sistema%20perpetuo.](https://www.ecured.cu/Sistemas_de_control_de_inventarios#:~:text=Los%20Sistemas%20de%20control%20de,peri%C3%B3dico%20y%20el%20sistema%20perpetuo.)
- Estupiñán, R. (3 Ed.). (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- García Herrera, J. E., & García Mandamientos, E. M. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la empresa Terraclima J & A E,I,RL, – Piura, 2019*. (Título de contador público), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13398?show=full>
- Gonzabay, Daniel, L., & Torres. (2017). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN Para optar por el Grado de: CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO Tesis presentada por.* Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/ TESIS PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO.pdf>
- INEI. (2015). *Sector Comercio*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1253/cap18/cap18.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1253/cap18/cap18.pdf)
- INEI. (2019). *Demografía Empresarial en el Perú*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_demografia\\_empresarial\\_1.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_1.pdf).

- Jacinto .Z. (2020) *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa cronos distribuidores generales.s.r.l.-* Chimbote, 2019  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17090>
- La Contraloría. (2016). *CONTROL INTERNO*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL INTERNO 2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Melo de los Ríos, P. A., & Cubillos Quintero, Á. M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa S.A.S.* (Título de contador público), Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia. Recuperado de <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/8609?show=full>
- Motta. (2020) *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Luis S.A.C* Chimbote, 2019.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17209/>
- Quevedo, D. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Roxana León Paredes E.I.R.L.”* Chimbote, 2018.Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10364>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12, 268-283.*
- Ramirez, O. (2019). *La formalización y su influencia en la gestión de calidad de las mypes rubro mueblerías del distrito de Tocache-San Martín.* Uladech.
- Rojas, S. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa “ATLETAS” – TARAPOTO, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1886>

- Romero, J. (2012, 31 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Vela, I. (2015). *Definición de empresa*". Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicionconcepto.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Sistema de control interno*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Wikipedia. (2020a, 01 de julio de 2020). *Teoría de la empresa*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_empresa#cite\\_note-Coase-3](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_la_empresa#cite_note-Coase-3).
- Vásquez, Y. (2016). *El Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa servicios múltiples "El Constructor L & A S.A.C." Huarney, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huarney, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1114>.
- Vivanco, P. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa "Corporación textil UNIDO S.A.C.", de Huancayo, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3511>.
- Wikipedia. (2020b, 20 de julio de 2020). *Valuación de inventarios*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Valuaci%C3%B3n\\_de\\_inventarios#:~:text=La%20valuaci%C3%B3n%20de%20inventarios%20es,los%20inventarios%20en%20t%C3%A9rminos%20monetarios.&text=%C3%9Altimas%20entradas%20primeras%20salidas%20\(UEPS,e%20puesto%20del%20m%C3%A9todo%20PEPS](https://es.wikipedia.org/wiki/Valuaci%C3%B3n_de_inventarios#:~:text=La%20valuaci%C3%B3n%20de%20inventarios%20es,los%20inventarios%20en%20t%C3%A9rminos%20monetarios.&text=%C3%9Altimas%20entradas%20primeras%20salidas%20(UEPS,e%20puesto%20del%20m%C3%A9todo%20PEPS).

**Anexos.**

**Anexo 1: Cronograma de actividades**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■	■	■	■	■	■								
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación									■							
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación										■						
5	Mejora del marco teórico										■						
6	Redacción de la revisión de la literatura										■						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										■						
8	Ejecución de la metodología											■					
9	Resultados de la investigación											■					
10	Conclusiones y recomendaciones											■					
11	Redacción del informe final												■				
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■	■		
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													■	■		
14	Redacción de artículo científico													■	■		

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0	0	0
• Fotocopias	0	0	0
• Empastado	0	0	0
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0	0	0
• Lapiceros	0	0	0
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			100.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	0	0	0
<b>Sub total</b>			0
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			100.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			725.00

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

ITEM		RESULTADOS	
		SI	NO
La empresa tiene un sistema de control interno implementado.			
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1.1.	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?		
1.2.	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?		
1.3.	La entidad está integrada por personal capacitado con la debida experiencia y el tiempo de servicio apropiado.		
1.4.	¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
2.1.	Se han establecido y difundido políticas y lineamientos empresariales		
2.2.	Identifica los riesgos potenciales de sus actividades en el área de almacén		
2.3.	Tiene implementadas medidas de prevención ante posibles problemas potenciales en el área de almacén		
2.4.	Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa en el área de almacén		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
3.1.	La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)		
3.2.	La mercadería se encuentra almacenada en forma segura y ordenada para facilitar su manejo, localización y control.		

3.3.	Se capacita al personal en cuanto al procedimiento de las actividades.		
3.4.	Cuenta con asesoría contable para el registro de sus operaciones y declaraciones tributarias.		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
4.1.	Ha promovido el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa.		
4.2.	Los sistemas de información que dispone facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones.		
4.3.	Existe una adecuada comunicación e información entre las áreas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal, objetivos y metas.		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>			
5.1.	Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa en el área de almacén		
5.2.	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.		
5.3.	Cuenta con un sistema de vigilancia para el control de las entradas y salidas de mercancías del almacén.		
5.4.	Considera importante la contabilidad para el control de los recursos productivos, económicos y financieros de la empresa		

#### Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

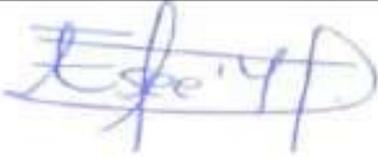
### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Escuela de Contabilidad y Finanzas)

Estimados: **MUEBLES ZORRILLA S.A.C**

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *DLAZ CASTILLO SHIRLEY YOSELIN*, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación, denominada **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA COMERCIAL MUEBLES ZORRILLA S.A.C. – CHIMBOTE, 2021.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [Shirleydc.95@gmail.com](mailto:Shirleydc.95@gmail.com) o al número 947300292. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	HUGO ORLANDO ZORRILLA RAMIREZ
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	LUNES, 17 DE MAYO 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad Catolica Los  
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

3

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad Catolica Los  
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

3

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo