



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN PARA
INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, DISTRIBUIDORA
DHALCON E.I.R.L –TRUJILLO, 2022.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTORA

ZAVALETA GUERRA, YANIRA ALENIS

ORCID: 0000-0002-4203-7480

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

TRUJILLO-PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

ZAVALETA GUERRA YANIRA

ORCID: 0000-0002-4203-7480

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

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería

JURADO EVALUADOR

ROSILLO DE PURIZACA MARÍA DEL CARMEN (PRESIDENTA)

ORCID: 0000 - 0003 - 2177 - 5676

SALINAS GAMBOA JOSÉ GERMAN (MIEMBRO)

ORCID: 0000 - 0002 – 8491 – 0751

MINO ASENCIO MARÍA ISABEL (MIEMBRO)

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 - 2243

TRUJILLO-PERÚ

2022

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Zavaleta Guerra, Yanira Alenis

ORCID: 0000-0002-4203-7480

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios por brindarme la fuerza para mantenerme firme y poder llevar acabo el desarrollo de esta investigación.

Agradezco de todo corazón a mi asesor de Tesis, Dr. Reinerio Zacarias Centurion Medina por sus conocimientos, apoyo y motivación la cual permitieron que pueda lograr la culminación este trabajo de investigación que me ayudara profesionalmente.

A mi Padres y hermanos por hacer de mí una mejor persona y por su incondicional apoyo, y motivación para seguir adelante a pesar de que hubo momentos difíciles ellos estuvieron de principio a fin haciendo que lo que parecía inalcanzable se haga posible.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi cariño a Dios y mis padres, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí capacidad, hemos pasado momentos difíciles en todo este tiempo y no me he dado por vencido, también a mis hermanas por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir el control interno en el área de almacén que permita incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022. La investigación fue de diseño no experimental, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 5 integrantes (1 representante y 4 vendedores) a quienes se aplicó un cuestionario de 21 ítems donde se dividió en 4 grupos: Obteniendo los siguientes resultados: El 100% indica que si se cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los productos, el 100% manifiesta que el conteo de mercadería se realiza de manera anual, el 100% indica que si cuenta con un software para el control de las existencias, el 100% indica que a veces es supervisada la salida de la mercadería , el 50% informa que casi siempre existe una coordinación entre en área de almacén y ventas, el 50% indica que casi siempre existe una información confiable del stock, el 75% manifiesta que si han tenido pérdidas de ventas por la no disponibilidad de productos en almacén y un 50% indica que casi siempre llegan completos los pedidos realizados por sus clientes. Se concluye que debería existir un control de mercadería de manera rigurosa para obtener una información confiable de stock y evitar pérdida de ventas afectando a los ingresos de la mype.

Palabras clave: Almacén, control interno, mype y ventas

ABSTRACT

The general objective of this research work was: To describe the internal control in the warehouse area that allows to increase sales in the micro and small company of the commerce sector, distributor DHALCON E.I.R.L -Trujillo, 2022. The research was of non-experimental design, for the collection of information was used a sample population of 5 members (1 representative and 4 salesmen) to whom a questionnaire of 21 items was applied and divided into 4 groups: Obtaining the following results: 100% indicate that if there is an adequate environment for the storage of products, 100% state that the counting of merchandise is done on an annual basis, 100% indicate that if they have a software for stock control, 100% indicate that sometimes the output of the merchandise is supervised , 50% report that there is almost always coordination between the warehouse and sales area, 50% indicate that there is almost always reliable information from the stock, 75% state that they have had sales losses due to the unavailability of products in the warehouse and 50% indicate that the orders placed by their clients almost always arrive complete. It is concluded that there should be a rigorous control of merchandise in order to obtain reliable stock information and avoid loss of sales affecting the mype's income.

Keywords: Warehouse, internal control, mype and sales

CONTENIDO

TITULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	11
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	12
AGRADECIMIENTO.....	13
RESUMEN	15
CONTENIDO	17
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	18
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	10
III. HIPÓTESIS.....	32
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra	33
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	35
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
4.5. Plan de análisis	61
4.6. Matriz de consistencia	63
4.7. Principios éticos	65
V. RESULTADOS.....	66
5.1. Resultados	66
5.2. Análisis de resultados	70
VI. CONCLUSIONES.....	75
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	86
Anexo 1. Cronograma de actividades.....	84
Anexo 2. Presupuesto.....	94
Anexo 3. Consentimiento informado	104
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	106
Anexo 5. Opinión de expertos.....	107

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características del Representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.....	65
Tabla 2. Característica de las Micro y Pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.....	66
Tabla 3. Características del control interno en el área de almacén la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.....	67
Figura 1. Edad.....	94
Figura 2. Genero.....	94
Figura 3. Grado de instrucción.....	95
Figura 4. Cargo que desempeña.....	95
Figura 5. Tiempo en el cargo.....	96
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa.....	96
Figura 7. Número de trabajadores.....	97
Figura 8. Objetivo de la empresa.....	97
Figura 9. Ambiente apropiado para almacenamiento.....	98
Figura 10. Frecuencia conteo de mercadería.....	98
Figura 11. Ordena y clasifica la mercadería.....	99
Figura 12. Almacenamiento de mercadería.....	99
Figura 13. Verificación de existencias.....	100
Figura 14. Método de valorización de existencias.....	100
Figura 15. Importancia del control interno.....	101
Figura 16. Coordinación entre área de almacén y ventas.....	101
Figura 17. Gestión de almacenamiento adecuado.....	102
Figura 18. Información confiable de stock.....	102
Figura 19. Pérdida de venta.....	103
Figura 20. Pedidos llegan completos.....	103

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el 99,4% de la estructura de emprendimiento es de pequeñas y microempresas, sin embargo, la tasa de informalidad de las MYPE fue 84,2% en el segundo trimestre del 2021, superando los resultados prepandemia. (Sociedad Nacional de Industrias, 2021)

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas capaces de desarrollar actividades de producción comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y explotación. Estas surgieron principalmente por las necesidades insatisfechas de las zonas pobres, desempleo escasez de recursos económicos, trabas burocráticas, dificultades para tener crédito, etc. A la vez juegan un papel fundamental, como determinante de la actividad económica y generación de empleo al producir o brindar bienes y servicio, comprar y vender productos o agregarles valor, pero carecen de capacitación, gestión empresarial, no tiene capital de trabajo, alto financiamiento crediticio, poca asistencia técnica y demasiada informalidad. (Palacios Dondo, 2018)

Aunque las micro y pequeñas empresas son importantes para la industria desde el punto de vista económico, muchos han fracasado y han tenido que cerrar sus puertas por diversas razones; una de ellas es el control inadecuado de sus almacenes dentro su negocio.

Actualmente la economía global opera la logística internacional como una herramienta estratégica para llevar los productos a los lugares donde se necesitan y de este modo satisfacer las necesidades de sus clientes. El encargado debe hacer un pronóstico de demanda basado en informes históricos que tenga la empresa y siempre teniendo en cuenta la situación del mercado. Como también de planificar todo el proceso que sea necesario para llevar a cabo el desarrollo de fabricación, busca de proveedores, comparar precios, materiales, empresas, etc.

Así mismo, todo departamento de logística debe existir un encargado del almacén que se ocupe del stock para tener un plan de lo que necesita en base a la demanda actual y de acuerdo a ello brindar un producto y/o servicio rápido y de calidad a los clientes. (EAE Business School, 2022)

En el Perú a consecuencia de la pandemia de COVID-19 ha obligado al sector logístico a impulsar nuevas herramientas para que las empresas puedan continuar operando a pesar de los fuertes efectos de las preocupaciones ambientales y la falta de recursos para sobrevivir. Por lo cual las primeras acciones fueron necesario cambiar hábitos, costumbres y tradiciones. Estas se vieron impulsadas por la presión a emprender diversos proyectos para mejorar sus múltiples operaciones, tales como: sincronización de pedidos, gestión y visualización de inventario en línea, seguimiento de pedidos, integración con proveedores, ruleteos de pedidos y nuevas modalidades de entrega, la mejora de las redes de distribución, modelo de planificación y control de inventarios adaptándolos a las diferentes situaciones. (Tarazona, 2022)

En Trujillo, donde se está llevando a cabo la investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro del sector comercio “distribuidoras”; al ser pequeñas como su mismo nombre lo indica, consideran poco importante y costoso poner en práctica el adecuado control de sus almacenes y es a causa de no contar con un personal capacitado para este tipo de actividades; cuando en realidad es todo lo contrario, ayuda a reducir costos, a la planificación y flujo de materiales de manera eficaz con los proveedores y clientes finales, como también optimizar el tiempo.

Como consecuencia ante las adversidades que han estado atravesando las micro y pequeñas empresas, tienen baja rentabilidad, no son competitivas, no identifican las necesidades de sus

clientes y cabe recalcar que esto es de suma importancia para la fidelización. Es fundamental que se cuente con estrategias que permita tener un control sobre el almacenamiento y su distribución para minimizar los costos y evitar desperdicios. El área de ventas, al no contar con una información fiable del stock de la mercadería en tiempo real, no pueden realizar las ventas o mucho peor aún ofrecer productos inexistentes; generando que dicho personal trabaje de manera ineficiente conllevando a la insatisfacción de los clientes con entregas de pedidos incompletos.

Un ejemplo claro que indica que las micro y pequeñas no están preparadas para alguna crisis que pueda sufrir el país es el COVID-19, muchas mypes tuvieron que reinventarse para poder persistir en el mercado como también otras por la falta de capacidad de innovar o adaptarse utilizando nuevas tecnologías como sistema de cobro, pago, entrega, etc. han tenido que cerrar su negocio debido a la cuarentena y muchos de ellos han quebrado. (López Sevilla, 2021)

El error principal de las micro y pequeñas empresas es que solo trabajan de manera empírica, no buscan crear estrategias de mejora que les ayude a ser rentable y no están preparadas para adaptarse a los cambios drásticos que se pueden dar ya sea por el ámbito político, cultural, social o propio de la naturaleza. Una de las causas que conllevó al fracaso de estas es el control inadecuado de sus almacenes dentro de sus negocios.

Las empresas decidieron omitir esta herramienta por falta de tiempo o porque les parece demasiado costoso a la vez consideran poco útil para realizar una gestión de calidad adecuada, pero solo esto es por la falta de conocimiento.

Pero este problema no es solo a nivel nacional sino también internacional por mencionar:

Estados Unidos uno de los países que cuenta con 30 millones de pequeñas empresas, sus ventas representan el 44% del Producto Interno Bruto y generadoras de empleo de un 49%. La economía de este país como de muchos otros generó un desaceleró a consecuencia de la pandemia y por las medidas que se tomaron, esto demuestra que las micro empresas no están preparadas para afrontar situaciones de gran escala.

En Estados Unidos, en 1961 se comenzó a hablar de la administración de materiales; pero después de 20 años el control de compras maduró. A pesar de ello, aún sigue siendo un problema para las pequeñas empresas ya que los que están a cargo de sus almacenes no cuentan con una preparación en el manejo del área, conllevando a que no se tenga un control adecuado. Hoy en día muchos pequeños empresarios están optando en invertir en preparar mejor a su personal. (Shipping & Logistics Blog, 2022)

Del mismo modo sucede en México, que también las pequeñas y medianas empresas son el motor de la economía del país en un aproximado de 4.1 millones de pymes aportan un 42% de PBI y generan empleo en un 78%.

A pesar del impacto en el crecimiento económico que aporta, aún son vulnerables a los desafíos, a la competitividad en el mercado y las diferentes situaciones que puedan darse; lo cual aún sigue siendo un reto y tratan de sobrellevarlo a diario. Una de las principales causas que tiene afligidos a los pequeños empresarios mexicanos es no llevar un control adecuado de sus inventarios y almacenes; conllevando a tomar decisiones erróneas por no tener una información clara afectando a la empresa.

El 70% de cada 100 micro empresas no permanecen en el mercado más de 5 años, el director de la Oficina de Microsíp en ciudad de México manifiesta que las pérdidas más significativas en las pequeñas empresas se dan en las ventas e inventarios. (Lizarazo, 2022)

Según datos brindados de la Dirección General de Industria, en España existen 2 924 303 pymes; comprobando de esta manera que son parte importante del sector económico del país y también uno de los problemas más recurrentes que afrontan día a día es a la hora de gestionar su logística (no tiene un control de sus stocks, no le dan importancia al transporte de su mercadería, no planifican, no tiene un control de la ubicación de sus productos); no invierten en capacitar a su personal para un mejor control y minimizar costos. (MINCOTUR, 2022)

Se podría decir que, es muy común que las pequeñas empresas no tengan un control adecuado de sus inventarios, ya que no saben cómo manejarlo por lo tanto optan por no hacerlo.

A pesar de ello, hay negocios que a raíz de la pandemia y la situación que se vivía, lograron tomarlo como una oportunidad de mejora, teniendo ideas innovadoras realizando maniobras que les permita seguir generando ingresos buscando incluso los medios para llegar a sus clientes.

Es por esta razón la importancia del control interno de los almacenes; este busca poner los productos al alcance de sus clientes en las cantidades y tiempo que sean pertinentes, utilizando o no los canales de distribución para llegar a ellos. El control del flujo de entrada y salida de mercadería requiere del uso de almacenes, vehículos, proveedores, etc. Y a la vez aplican modalidades estratégicas minimizando costos. (Carreño, 2018)

Dicho de otro modo una de las soluciones para combatir este problema tan común que se da en los pequeños negocios es tener un control de los almacenes contribuyendo a tener resultados eficaces. Con el desarrollo de esta investigación se busca conocer a cerca del control interno del área de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio en la

DISTRIBUIDORA DHALCON E.I.R.L, en la ciudad de Trujillo 2022, esta cuenta con una trayectoria con más de 4 años en el mercado, dedicada a la distribución para la venta de abarrotes, productos de limpieza y golosinas; el cual trabajan con marcas de aceptación en el mercado entre ellas encontramos a Molitalia, GN, Confiperu, Intradevco, entre otras. A la vez sus diversos puntos de venta localizados en valle norte, valle sur y la ciudad de Trujillo. De esta manera buscar estrategias que contribuya a mejorar su rentabilidad mediante el mejor control de su almacenamiento y su distribución. Cabe recalcar que con esta investigación se pretendió acrecentar la eficiencia del control interno en el área de almacén garantizando la optimización de sus actividades y distribución a sus clientes finales, por lo tanto al poner en práctica un modelo inadecuado en este ámbito se corre el riesgo de disminuir su productividad.

El control de los almacenes es una actividad clave para generar una mayor rentabilidad dentro de un negocio, ya que al conocer el detalle de la mercadería se va a poder planificar y organizar mejor sus flujos y operativas; convirtiéndose en un componente estratégico necesario para agregar valor y crear una ventaja sobre los competidores. Para atender a nuestros mercados y clientes, se debe contar con una cadena de suministro que conozca las necesidades específicas de cada uno de ellos y gestionar el stock de manera eficaz.

Por lo anterior expresado se plantea el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022?

Para dar respuesta a la presente investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno en el área de almacén para incrementar las

ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022. Para lograr el objetivo general, se ha planteado objetivos específicos:

- Identificar las principales características del representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, de la distribuidora Dhalcon E.I.R.L – Trujillo, 2022.
- Detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras – Dhalcon E.I.R.L, Trujillo 2022.
- Definir las principales características del control interno de almacén para el incremento de las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, de la distribuidora Dhalcon E.I.R.L – Trujillo, 2022.
- Determinar cuáles son los procesos del control interno en el área de almacén para el incremento de las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022

La siguiente investigación se justifica porque permitió reconocer las principales características de los representantes de las Mypes del sector comercio. Adicionando se llegó a conocer las características principales de las Mypes del sector comercio, asimismo, se justifica porque permite describir y conocer las características esenciales referentes a la variable central de estudio que es el control interno en el área de almacén, enfocándolo a la gestión de ventas en las Mypes.

Adicionando la presente se justifica porque servirá como base para la elaboración de antecedentes para futuras investigaciones que se realizaran enfocando a la variable de estudio que es el control interno en el área de almacén enfocado a la gestión de ventas, haciendo referencia que la investigación permitirá generalizar el estudio a varias empresas que pretenden mejorar, basándose en teorías de grandes autores. Por ende, este trabajo se

justifica en diversos aspectos:

En relación al valor social la investigación se justifica porque los microempresarios podrán conocer y entender sobre los problemas que existen por no realizar un adecuado control interno en el área de almacén y para tomar medidas de solución. En relación al valor metodológico se justificar va a servir para realizar estudios similares en las organizaciones y aprovechando las partes importantes que pretende extraer y analizar. En relación al valor profesional se justificara porque proporcionará competencias nuevas que luego se aplicó dentro de una organización donde labora, porque todo lo que se mide es mejorado y llevar al éxito a la empresa.

En relación al valor institucional se justifica porque se relaciona con la línea de investigación de ULADECH, haciendo cumplir las normas y reglamentos, brindándonos conocimientos y habilidades para poder enfrentar el mundo empresarial y cumplir con todos los objetivos que nos proponíamos en la vida.

El tipo de investigación es cuantitativa y el nivel de investigación es descriptiva ya que permite describir las variables, como método para la investigación para poder obtener dichos resultados el instrumento a utilizar fue una encuesta de 21 preguntas dividida en 4 que se aplicó a 5 integrantes que laboran en la Mype.

Se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% indica que si se cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los productos, el 100% manifiesta que el conteo de mercadería se realiza de manera anual, el 100% indica que se cuenta y clasifica la mercadería de manera mensual, el 100% indica que se almacena la mercadería según su presentación, el 100% indica que la verificación de las existencias se lleva a cabo mediante el control de un software, el 100% indica que a veces solo se supervisa las salidas de la

mercadería, como también el 100% indica que a veces se realizan seguimiento de los productos para la entrega al consumidor final.

El 50% informa que casi siempre existe una coordinación entre el área de almacén y ventas, EL 100% indica que la gestión de almacenamiento es la adecuada, el 50% indica que casi siempre existe una información confiable del stock, el 75% manifiesta que si han tenido pérdidas de ventas por la no disponibilidad de productos en almacén y un 50% indica que casi siempre llegan completos los pedidos realizados por sus clientes.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Los representantes el 100% tiene edad de 45 años a más, lo que indica claramente que quienes están a cargo de la gestión son personas mayores de edad con experiencia en el mercado y el sector y rubro y de género masculino, pertenecientes al grado de estudios superiores, además de ser dueño del negocio y llevando ya más de 4 años en el rubro.

En su totalidad si se cuenta con un ambiente apropiado para el almacenamiento de los productos, si bien es cierto si se realiza un conteo de la mercadería de manera anual pero se recomienda realizarlo de manera mensual y saber que productos se venden más o de lo contrario que productos menos, cuales están por vencer ya que permitirá tener una información más actualizada del stock y evitar futuras pérdidas.

Según los resultados obtenidos se verificó que la mayoría indica que si existe una coordinación entre el área de almacén y ventas y también indica que la información casi siempre es confiable; lo ideal sería que en su totalidad se deba tener una información clara y verídica sobre el stock de mercadería, porque esto genera brindar mala información a los vendedores y por ende incumplir pedidos con los clientes. La presente investigación consta de las siguientes partes: Introducción, Revisión de literatura, Hipótesis, Metodología,

Resultados, Conclusiones, Aspectos complementarios, Referencias bibliográficas y Anexos

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Chuga (2020), en su trabajo de investigación; Diseño de un control interno de inventario para el almacén Nestor Enriquez ubicado en la ciudad de Tulcán-Carchi-Ecuador. Su objetivo general fue diseñar un control interno de inventario del almacén, con la finalidad de controlar las existencias, de forma eficiente y eficaz ayudando a generar competitividad que permita la aplicación de políticas contables y de esta manera identificar que falencias tienen en el manejo de su almacén. Para realizar dicha investigación se desarrolló a través de encuestas, obteniendo los siguientes resultados: Tiene un nivel de riesgo en un 68% con respecto al control de su almacén, no cuentan con políticas definidas para el almacenamiento de sus productos y actividades a realizar sobre sus inventarios. Por lo cual se concluye que en el almacén Nestor Enriquez se ha generado problemas por no tener un correcto funcionamiento de sus inventarios ocasionando pérdidas económicas por el manejo inadecuado de sus recursos; también se debe implementar el uso de herramientas tecnológicas es de gran importancia para el desarrollo de forma más rápida y efectiva los procesos internos para el manejo inventarios y de esta manera evitar las pérdidas económicas detectando a tiempo productos que estén sin generar algún flujo y planificar alguna estrategia para evitar pérdidas o incluso realizar un estudio de mercado.

Aizaga Soria & Iza Guaman (2018), en su trabajo de investigación; Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepolunchexpress

S.A. Su objetivo general fue establecer de una propuesta de control de inventarios para aumentar rentabilidad en la empresa Lepolunchexpress S.A. Los instrumentos utilizados para la adquirir los resultados fue un cuestionario y la tecnica de observacion aplicada a 20 personas. Según los resultados obtenidos el 50% de los encuestados considera que si se debe tener un control minucioso de la mercaderia, el 65% manifiesta que se deberia tener un control de los movimientos de los productos que ingresan y salen del almacen, como tambien el 50% de los encuestados indican que si se lleva un mejor control de los inventarios ayudaria a mejorar la rentabilidad de la empresa. Se determina que existen falencias en la cadena de abastecimiento, debido a una comunicaci3n poca adecuada; la planeacion y programacion ayuda; a tener un control mas exacto sobre las variables que inciden en el procesoy facilitan la determinacion de las que afectan al sistema.

Valencia & Rincon (2020), en su trabajo de investigacion; Propuesta de un modelo de control interno para el departamento de inventarios en la empresa SUPER E & CIA SAS en el municipio de Timbio-Cauca, como objetivo general indica proponer un modelo de control interno para el departamento de inventarios en la empresa *SUPER E & CIA SAS*. El instrumento utilizado para la recoleccion de la informacion fue un cuestionario para el gerente y otra a los empleados, segun los resultados obtenidos el 64% de los encuestados manifiesta que no son exactos los saldos de existencias presentados en la bodega, tambien el 72% de los encuestados indica que los encargados del departamento de inventarios no tiene clara sus funciones a realizar, como tambien el 80% de los consultados que no realizan verificaciones de las existencias de inventario con el sistema.

Se concluye que, se encuentran muchas falencias en la empresa SUPER E & CIA SAS o aspectos que estan por mejorar que repercuten de forma negativa en los procesos del departamento de inventario; cabe mencionar que la empresa no se rige bajo una cultura organizacional. No cuentan con un reglamento interno, ni documentos ni politicas que permita delimitar y reglamentar la conducta de sus colaboradores en el departamento de inventario.

Antecedentes nacionales

García (2020), en su trabajo de investigación; Sistema de control interno de inventarios para la mejora de la rentabilidad de la empresa comercial Distribuciones Baique E.I.R.L-2019. Tuvo como objetivo general establecer el modo en que la omision de controles internos de inventarios afecta a los ingresos de la entidad Comercial Distribuciones Baique E.I.R.L. y planear politicas y procedimientos para optimizar los procesos congruentes al inventario; para la recolección de información se utilizó como instrumento la encuesta. El 60% de los encuestados indica que al no contar con las existencias de mercaderia requerida por los clientes afectan su nivel de satisfacción influyendo en la rentabilidad de la empresa; tambien el 80% de los encuestados manifiesta que si se implementa un método de control interno de los inventarios ayudará a incrementar los ingresos de la empresa y mejora el control de las entradas y salidas, un 80% de los encuestados indica que se debe realizar un control de la mercaderia en el almacen de manera constante y tambien el 100% esta de acuerdo que un sistema de inventarios ayudará a saber exactamente los productos en stock. Por lo cual se concluye que la empresa tenia desconocimiento sobre los sistemas de controles internos de los inventarios, como también se evidenció un incorrecto desplazamientos

de las existencias y falta de control minucioso de su mercadería afectando a la satisfacción de sus clientes y se recomendó a los dueños mantenerse actualizados a lo que concierne a las mejoras técnicas y estrategias empresariales para el buen funcionamiento de la organización.

Gonzales (2018), en su trabajo de investigación ; Control interno y gestión administrativa de la empresa Diaz Gonzales Heisten – Leval distribuidora del distrito de Jaen 2018. Tiene como objetivo general fue determinar el nivel de correlación entre el control interno y gestión administrativa de la empresa Leval Distribuidora de Jaen, 2018. El instrumento utilizado para reunir toda la información fue una encuesta. Los resultados obtenidos según las encuestas aplicadas el 50% indicó que nunca se realiza inventarios de sus existencias u otros activos de la empresa. Se concluye que el nivel del control interno de la empresa es media y se recomienda se que haga el análisis de las operaciones y estructura de la organización para realizar un buen control interno que permita hacer mediciones y cumplir con los objetivos de la empresa.

Alvarado (2020), en su trabajo de investigación , Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la empresa ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L.- Chachapoyas. El tipo de investigación realizada es descriptiva, la población accesible es de 7 personas que son integrantes de la empresa ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L.; el instrumento utilizado es la encuesta. Como objetivo general se requiere evaluar el control interno de almacén para mejorar la gestión de inventarios en la ladrillera corazón de Jesús R.I.R.L. El 71% de los encuestados indica que la empresa no cuenta con procedimientos de control de inventarios, el 86% manifiesta que no se verifica las entradas y salidas de su mercadería, también el 100% de los encuestados dice que no

tiene determinado el stock mínimo y máximo de cada producto y el 86% indica que no se desarrollan de manera periódica inventarios físicos.

Se determinó que no cuenta con un sólido control interno de productos en el área de almacén y por este motivo se viene ocasionando una inadecuada gestión de los inventarios de ladrillos. No existe un lugar adecuado para almacenar los productos, los trabajadores no tienen formalmente definidas sus funciones, no cuentan con mecanismos para la identificación de riesgos y no tienen un control en tiempo real de la cantidad de productos con los cuales cuentan, ni cuáles están defectuosos.

Por lo tanto la empresa debe establecer una verificación de los inventarios en almacén con el único fin de administrar de manera adecuada sus inventarios y de esta manera posibilitar disminuir pérdidas y deterioro de los ladrillos, así mismo poder incrementar su rentabilidad.

Antecedentes locales

Miranda (2020), en su trabajo de investigación; Control interno de inventarios y su impacto en la rentabilidad de una empresa productora y comercializadora de calzado Trujillo 2018. La investigación realizada es correlacional, debido a que se evalúa la relación entre las variables Control interno y la rentabilidad, con una población de 22 personas, el instrumento que se utilizó es la encuesta y análisis documental (estados financieros). Se planteó el siguiente objetivo general, Determinar el impacto del control interno de inventarios en la rentabilidad de una empresa productora y comercializadora de calzado de Trujillo, 2018. Según la encuesta aplicada el 87% indica que la empresa si usa un método de valoración de sus inventarios, también el 82% de los encuestados indican que si se lleva un control físico de la mercadería, el 64% de los encuestados

indica es frecuente encontrar saldos de otros tipos de productos en el almacén y también el 54% indica que si se registran las compras de los materiales en el momento.

Según la investigación afectuada al realizar el diagnóstico del sistema de control de inventarios, se aprecia que existe un control interno incipiente; si bien es cierto cuenta con un registro de las compras de materiales en el momento de su realización, pero presenta saldos de otro tipo de productos en el almacén que inclusive están vastamente tiempo, como también envases y embalajes innecesarios en el almacén. Al evaluar los estados de resultados, análisis vertical de año 2017 y 2018 se evidencia que la situación de la empresa ha sido desfavorable, por un inadecuado control de inventarios (abundante stock) evidenciando un incremento del 50,3%, disminuyó las ventas (retrasos) -5,2% y pese al incremento de los ingresos. Debido a los resultados obtenidos es importante apoyarse mediante un plan operativo de mejora de control de inventarios, dando un uso permanente y registrando las compras de materiales en el momento de su realización, como también corrigiendo de manera inmediata la presencia de saldos de otros tipos de productos en el almacén.

Correa (2019), en su trabajo de investigación; Control interno de almacén y afectación de gestión logística de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2018. Su objetivo principal fue determinar que el control interno de almacén afecta la gestión de logística de Municipalidad Distrital de Laredo, 2018; la técnica utilizada como instrumento fue la entrevista. Según los resultados obtenidos el 100% de los encuestados indica que la entidad no cuenta con un control interno de almacén implementado de manera formal, un 60% manifiesta que el control interno del almacén es malo, como también el 100% de los entrevistados indica que no existe un registro de las entradas y salidas del

almacen, el 100 % indica que se realiza los inventarios de manera anual y el 80% manifiesta que no tiene actualizada la información correspondiente al almacén.

Se concluye que, no existe un control interno apropiado del almacén por que no está implementado de manera formal, no tienen seguridad razonable en el control de las existencias y el personal no está capacitado para desempeñar dicha labor realizando un trabajo ineficiente.

Cruzado (2021), en su trabajo de investigación; El sistema de control interno y su repercusión en la gestión patrimonial de la empresa minera servicios Bullmining S.A.C. Patate 2018. Su objetivo general fue demostrar la repercusión del sistema de control interno en la gestión patrimonial de la empresa minería servicios Bullmining S.A.C. Patate 2019. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fue la entrevista, documentación, cuestionario y la observación. El 56 % de los encuestados indica que no se efectúa la verificación de la cantidad y calidad de la mercadería recibida, el 69% manifiesta que no existe una comunicación eficaz referente a la información operativa del almacén. Se concluye que algunos factores en el control interno de almacén deben mejorar ya que el modelo con la que realizan sus actividades no asegura tomar decisiones adecuadas generando inconsistencias en un futuro que contribuya al desarrollo de la empresa.

2.2.Bases teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas, tiene una participación significativa en nuestra sociedad ya que es generadora de empleo, ingresos, bienes y servicios para muchas familias. Está compuesta por una persona natural o jurídica, en cualquier forma de

organización o gestión empresarial de conformidad con la gestión vigente, que tiene por finalidad la realización de actividades de explotación, transformación, comercialización de mercancías o prestar servicios. Estas también facilitan a los nuevos servicios y a nuevos emprendimientos, el fin es crear un ambiente que sea favorable a su competitividad, impulsando a la formación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad y potenciales. (OECD, 2019)

Características de las micro y pequeñas empresas

a) Por número de trabajadores

- La microempresa comprende de 1 a 10 trabajadores.
- La pequeña empresa comprende de 1 a 50 trabajadores

b) Nivel de ventas anuales

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 UIT
- La pequeña empresa: a partir de 150 UIT hasta 850 UIT (LEY N° 28015, 2003)

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Según el instituto nacional de estadística (INEI), la productividad aumentó 13,31% durante 2021 a comparación del año 2020, donde se había iniciado la pandemia covid-19. El estado peruano no ha sido ajeno a la gran importancia que tienen las mypes para el desarrollo de nuestro país, es por ello que ha establecido normas para poder ayudar a fortalecer su crecimiento y desarrollo. Con la llegada del COVID-19 se pudo identificar que hubo un aumento de endeudamiento por partes de las mypes en el sistema financiero como también otras se vieron obligadas a cerrar, es por ello que el gobierno para poder

mantener la liquidez dentro del mercado; a través de Fondos de Apoyo empresarial se logró que muchas mypes puedan permanecer en el mercado. (ANDINA,2022)

Las mypes son de gran importancia y se evidencia en distintos ángulos:

- Aportan al PBI: La Asociación de Emprendedores del Perú, indica que las mypes contribuyen con un 40% del PBI aproximadamente. Es por ello que se considera a las mypes un motor importante para impulsar la economía de nuestro país.
- Generación de empleo: Es una de las principales fuentes de empleo, inclusión social, competitividad, innovación, entre otros. En América Latina las mypes generan un 47% de empleo.
- Es un motor de desarrollo: Las mypes en el Perú lo constituyen un 98,6% de unidades empresariales; El Perú es considerado como un país de emprendedores; esto ayuda a que nuestra economía mejore.
- Créditos para las mypes: Las cajas municipales de Ahorro y crédito colocaron S/. 11 831 millones a las mypes al mes enero del 2018. (Guzman, 2018)

La formalidad e informalidad de las mypes

Ana Maria Choquehunca presidenta de Asociación Pyme Perú, indicó que 8 de cada 10 mypes son informales en el Perú. Manifiesta que se necesita crear políticas para una reactivación eficiente y que les permita funcionar al 100%; por lo tanto se debe realizar el ordenamiento de todas las instituciones y programas que existen en el estado, para impulsar y tener un mejor desarrollo de productividad. (EL COMERCIO, 2021)

Para el Noviembre 2021 las mypes alcanzó una informalidad del 84,2%, se considera grave el porcentaje obtenido ya que las mypes representan el tejido empresarial de

nuestro país; si bien es cierto las empresas formales han tratado de subsistir e implementar algún modelo de negocio que les permita llegar a sus clientes, esto debido a la situación del covid-19, se debe implementar mecanismos que no limite a las mypes formales en su desarrollo. Cabe mencionar que la informalidad es uno de los factores que limita el crecimiento de las mypes, ya que no se tendría seguridad de su expansión ya sea en un corto, mediano o largo plazo, no tener acceso a servicios financieros, no generará confianza con sus clientes e incluso con sus empleados al no ofrecerles beneficios laborales.

La informalidad es uno de los problemas en la que se lucha a diario y es más difícil aun cuando nos encontramos en país de mucha gente emprendedora y esa es una realidad la cual debemos afrontar, solo queda brindar el ordenamiento adecuado buscando medios y facilitando a los pequeños empresarios poder unirse a la formalidad. (SNI, 2021)

Beneficios de formalizar una empresa

La formalidad en las mypes, facilita a los emprendedores a obtener servicios crediticios, asistencia técnica por parte del estado a través de los Centros de Desarrollo Empresarial, entre otros.

- Tener acceso a financiamiento: El 10% de las mypes acceden a un sistema financiero formal. Existen facilidades para acceder a créditos a través de medidas como el factoring, entre otros programas con los que cuenta el estado para ayudar a las mypes.
- Pueden gozar de facilidades que brinda el estado a participar de eventos, ferias, exposiciones regionales, nacionales e incluso internacionales.

- Facilidad para las exportaciones, ya que se cuenta con un mecanismo ágil denominado Exporta Fácil que está a cargo de SUNAT.
- Pueden llegar a participar en contrataciones y adquisiciones del estado. (SUNAT, 2020)

La digitalización en las mypes

Hoy en día la digitalización es de gran importancia para que las empresas alcance nuevos niveles de productividad, más que generar un gasto es una inversión para lograr la eficiencia en todos los procesos comerciales o productivos.

En el periodo de pandemia, el tema de las ventas virtuales aumentó en un 25% de las mypes que tiene algo que comercializan de manera directa con el público. Todo lo que concierne con administración, logística, tributos, finanzas es muy poco el avance que han tenido las mypes; estas deben afrontar que cada día que pasa se requiere más el uso de la tecnología por lo cual deben ser capaces de adaptarse a los cambios. Aún les cuesta adecuarse a utilizar nuevos métodos para poder llegar a sus clientes y esto se ve reflejado en las mypes que en su gran mayoría han regresado a su modelo anterior de trabajo, por no saber aprovechar las nuevas herramientas rápidas e incluso algunos sin costo para solventar su negocio.

La digitalización de todo lo relacionado al proceso productivo, administrativo y comercial se debe considerar como una urgencia, ya que en la actualidad se cuenta con herramientas digitales y plataformas que les va a ayudar a contribuir con su crecimiento. Se debe establecer como un cambio de paradigma donde la evolución sea un mecanismo de transformación. (Business at speed, 2021)

2.2.1. Control interno en el área de almacén

Control interno

Las mypes no suelen implementar algún método o sistema para llevar un control de su negocio, la mayoría de las veces trabajan de manera empírica. Aunque los problemas se presentan se van solucionando a medida que se van presentando pero cabe mencionar que no siempre va a funcionar, probablemente por un tiempo sí, pero cuando el objetivo de la empresa es crecer es necesario profesionalizarla.

El control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia, la administración y todo el personal de la empresa; este está diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Información financiera más confiable
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Se podría decir que el control interno ha sido diseñado y considerado como una de las herramientas más importantes para el logro de los objetivos, la utilización adecuada de los recursos y para poder tener una mejor productividad; además también ayudar a prevenir algún tipo de fraude, errores, la violación a principios y normas contables. Se usa para describir aquellas medidas y métodos adoptados dentro de la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos. (Fonseca, 2013)

Importancia del control interno

Entre los principales tenemos:

- Se debe establecer protocolos y establecimientos: Al implantar controles internos se consigue un mejor orden dentro de la empresa, ya que todos saben lo que deben hacer.
- Permite evitar fraudes y robos
- Prevenir riesgos: Incluye todos los procesos, ya sean respecto a los activos, recursos, información, entre otros.
- La documentación de procesos: Proporciona evidencia de las distintas transacciones y a la vez sirve para rastrear los desvíos.
- Separación de funciones: Previene malas prácticas y conflicto de intereses, esta permite dividir las tareas entre los empleados.
- Mejora de la productividad: Permite la optimización de recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente. (Protek, 2022)

Almacenes

Es un espacio que está proyectado, organizado y planificado para recibir, almacenar, proteger, controlar, utilizar, reacondicionar y despachar productos, estas pueden ser materias primas, productos que se encuentran semielaborados o terminados.

Según la actividad económica de la empresa pueden existir uno o varios tipos de almacenes y también están ubicados en función a sus necesidades y a su entorno, la mejor manera de poder clasificar los distintos tipos de almacenes es agrupándoles según sus fines en común:

- Según la naturaleza del producto: se pueden encontrar almacenes que están especializados en bobinas, productos inflamables, de pequeño material, productos perecederos o incluso almacenes que se pueden dar uso de manera general.
 - Edificio: Pueden ser almacenes al aire libre, sótanos, almacenes que son de gran altura o depósitos, etc.
 - Localización: Hace referencia a los almacenes centrales, regionales y en tránsito.
 - Mecanización: Estos pueden ser manuales, convencionales o automáticos.
- (Flamarique, 2019)

Actividades que realiza dentro de un almacén

Las principales labores a desarrollar en un almacén son las siguientes:

- Recepción de la mercadería
- La verificación de la mercadería
- El transporte interno (ubicar la mercadería en la zona donde corresponde)
- El almacenaje y la custodia
- Se prepara los pedidos y la consolidación de cargas
- Verificación de la salida de mercadería
- Administración referente a la información relativa a los stocks, los flujos, demanda, entre otros.

El control interno en el área de almacén

Hace referencia a todo el proceso logístico que se ocupa de la recepción, el almacenamiento y el traslado de la mercadería dentro del almacén hasta el punto de consumo de las unidades logística. A la vez día a día se debe llevar un control, exhaustiva

en tiempo real en los stocks que se encuentra en el almacén, entradas y salidas de mercadería. (Universidad Europea, 2022)

Procedimiento para el control del almacén

Anteriormente el control de almacén se realizaba de manera manual, como por ejemplo el uso de tarjetas y un fichero donde se tomaba nota todos los movimientos. Con el avance de la tecnología se han implementado software para llevar el control de las entradas y salidas de almacén, que permiten acelerar, simplifican y optimizan los procesos.

Para llevar un control adecuado del almacén se debe:

- Estructurar y ordenar los espacios del almacén: Establecer un sistema de numeración de los productos e instaurar rutas logísticas que conduzcan de manera rápida a la mercadería que se requiere y delimitar las áreas de trabajo.
- Especializar las tareas dentro del almacén: Los empleados al tener claro las actividades que deben realizar dentro del almacén, los resultados serán más eficientes.
- Se debe establecer zonas de stock de alta rotación: En todo negocio suelen a ver que hay productos que tiene más alto nivel de rotación o son más solicitados por los clientes. Por lo tanto lo más adecuado sería establecer una zona específicamente para dichos productos, para agilizar el embalaje, envío ganar tiempo y lograr la eficiencia.
- Realizar controles de calidad: Esto va a evitar que se generen errores en los pedidos y generar sobrecostos e insatisfacción en los clientes. Se debe realizar con

anticipación los productos que estén en buen estado y completo según lo solicitado.
(Universidad Europea, 2022)

Importancia del control interno del almacén

El control de los almacenes es fundamental para toda empresa independientemente del rubro, ya que este permite garantizar su buen funcionamiento a la vez permitiendo alcanzar sus objetivos trazados.

Un control adecuado del almacén va a posibilitar conocer en todo momento el stock del que se dispone, a la vez poder planificar las compras de manera adecuada, poder cumplir con los pedidos de los clientes, poder mejorar la competitividad, ayudando a reducir costos y prevenir fraudes. Y siempre teniendo presente la satisfacción del cliente ya que al no contar con un control adecuado se puede incluso hasta perder una venta por no tener un suficiente inventario para completar un pedido, corriendo el riesgo que al tener problemas constantes con los clientes puedan acudir a otros proveedores. (Palomo, 2019)

Control de inventarios

Se pueden considerar a los inventarios como un procedimiento fundamental dentro de la empresa, sin tomar en consideración el rubro que desempeñe; pues sustentan su principal actividad compra y venta ya sean de productos y servicios.

Los inventarios son todos los bienes que poseen las empresas, productos y materias primas. Estos tendrán un uso futuro para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes ya sea a través de la venta directa o la producción. Dichas empresas tiene la obligación de realizar un inventario y la vez esta debe ajustarse con la realidad. (Arenal, 2020)

Tipos de inventarios y su clasificación

- Inventarios según el momento: Existencias de la empresa de acuerdo al momento del periodo contable en el que se realiza (inventario inicial y final)
- Inventario según la logística: Depende del papel que desempeñe dentro del proceso logístico de la empresa.
- Inventario de anticipación, sujeto a temporadas u ofertas comerciales
- Inventario en lote, se mide en tamaño de lote lo que disminuye los costos.
- Inventario en consignación, bienes que un consignador destina a otra empresa con el propósito de que los venda.
- Inventarios la periodicidad: Aquellos que se desarrollan de principio a fin durante un periodo determinado.

Métodos para el control de inventarios

Método ABC: Se basa fundamentalmente en establecer la prioridad su mercadería con base la cantidad y su valor.

Categorías:

- Clase A, Aproximadamente representa el 20% del total del inventario y alcanza un valor del 80%; su frecuencia de ventas en baja.
- Clase B, representa el 40% de los artículos y frecuencia de ventas es moderada.
- Clase C, El 40% restante, suelen representar el 5% del valor total del inventario, sus ventas son altas con frecuencia.

Método EOQ – Cantidad Economía de pedido: Busca definir el monto del pedido que minimice en mayor medida los costos de inventario.

Método PEPS (primeras entradas-primeras salidas), Este método se recomienda para aquellas empresas que manejan un negocio de alimentos o bebidas. Este identifica los primeros artículos en entrar al almacén y de esta manera sean los primeros en salir y ser vendidos o utilizados.

Método UEPS (últimas en entrar-primeras en salir), indica que las primeras materias que ingresan son las ultimas que se han adquirido, es decir vender los últimos productos que fueron adquiridos. Este método es utilizado en pequeñas empresas que no manejan mucho volumen de mercadería, la aplicación de este método va a depender del modelo de negocio y la actividad que realice. (Guarnizo & Cardenas, 2020)

Las mypes, pueden comenzar a poner en práctica usando las plantillas de Excel, ya que es un programa accesible y gratuito o incluso poder establecer un sistema; de esta manera tener un mejor control de su mercadería.

El personal de almacén

Si bien es cierto el avance de la tecnología ha generado un gran aporte con programas que ayudan al control de almacén. Pero la formación de los empleados sigue siendo un punto importante a tomar en consideración para lograr la eficiencia en la realización de las actividades dentro del área de almacén; ya que dicho personal es el encargado de controlar la mercadería que entra y sale del almacén llevando un registro.

Estos no solo se encargan de controlar la mercadería, si no también cerciorarse que estas estén protegidas y garantizar la adecuada rotación e incluso debe analizar los costos del almacén para optimizar las tareas logísticas; esto hace que la empresa vaya generando competitividad y la satisfacción de sus clientes.

2.2.2. Ventas

Las empresas pequeñas no necesitan una logística demasiado complejo para poder en marcha el desarrollo de sus ventas.

El término de ventas hace referencia a todas las actividades necesarias para poder proveer a un cliente un producto o servicio a cambio de dinero. Por lo tanto vender implica dominar el arte de la negociación, conocer y aplicar recomendaciones básicas en ese sentido. (Arenal, 2018)

Tipos de ventas

Las ventas pueden clasificarse de la siguiente manera:

Venta directa: Uno de los métodos mas antiguos, estas se llevan a cabo cuando lo vendedores tiene un contacto directo con los compradores. Esta tiene como objeto principal crear una relacion directa entra la empresa y el cliente.

Venta indirecta: Se demonina con este nombre cuando existe intermediarios o distribuidores para poder comercializar los productos que ofrece una empresa; es decir no llegan a tener un contacto con el consumidor final.

Venta electronica: Tiene dos aspectos complementarios; la venta virtual y la venta directa a través de la comunicación electronica entre un proveedor y comprador. Esta se vale de cualquier medio informático para poder lograr su proceso de venta, se podria decir que su herramienta principal es el internet.

Venta industrial: Este tipo de venta se aplica cuando las ventas se realizan de empresa a empresa y basicamente son productos que deben ser elaborados y deben tener un diseño de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de sus clientes. (Artal, 2017)

Técnicas de ventas

Estos métodos son utilizados por las empresas para poder comercializar los productos que ofrecen o servicios, cabe mencionar también que no todas las técnicas son aplicadas en las empresas, estas se aplican según los objetivos y las necesidades que tengan.

- Situación, problema, indagación y necesidad, en primer lugar se debe crear un ambiente de confianza entre con los clientes y poder ofrecerles productos de acuerdo a sus necesidades.
 - Método Sandler, esta se basa en la empatia y la igualdad para poder generar una relacion deconfianza con el cliente. Es decir que tanto comprador como vendedor deben tener los mismo beneficios.
 - Venta consultiva, en este tipo de método el vendedor se presenta como un experto en esta área y trata de crear un vinculo con el cliente y ofrecerle productos que se adapte a sus necesidades.
 - El valor agregado, este busca que el cliente sienta que con la solucion que le brindas podra tener un beneficio adicional en comparacion con otras empresas.
 - El método SNAP, este es aplicado según su pensamientos del cliente. Y el vendedor debe abordarlo de una forma positiva y debe ser sencilla que pueda ahorrar tiempo.
- (Escudero, 2016)

La logística de las ventas

Es un conjunto de procesos que una vez realizada la compra del producto esta pueda llegar a manos del cliente o comprador. Es decir, que es una logística destinada que al llegarse a efectuar la venta del producto esta se materializa, lo cual conlleva que el producto sea transportado al comprador en un tiempo determinado y este debe llegar en condiciones adecuadas.

Entre las funciones mas importantes tenemos:

- Se transporta el producto del almacén hasta el comprador.
- Se debe entregar el producto a tiempo y en condiciones de calidad.
- Se debe garantizar que la distribución de los productos sea de forma óptima y sostenible.
- Se debe contar con mecanismos que permita activas procesos de logística inversa en el caso sea necesario. (Sparks & Fernie, 2017)

Las ventas y el stock óptimo

Se debe tener el suficiente nivel de existencias en el almacén para poder satisfacer todos los pedidos (es decir, va a permitir tener el nivel de servicio) y de esta manera evitar roturas de stock que generen el aumento de demanda de algún producto y por ende afectar la satisfacción del cliente. (Vértice, 2018)

La comunicación entre el área de ventas y almacén

La comunicación entre estas dos áreas debe ser indispensable ya que si no se practica puede llegar a hacer un grave problema que en un futuro conlleve a generar pérdidas.

Al no existir una comunicación permanente se puede llegar a efectuar ventas de productos que no existen ya en almacén, generando que los pedidos se entreguen de forma incompleta afectando la imagen de ser un proveedor confiable. (Vértice, 2018)

Importancia de las ventas en una pequeña empresa

Una empresa grande, pequeña o unipersonal no funciona sin ventas y este es uno de los requisitos indispensables para que pueda perdurar en el mercado. Ninguna empresa lucrativa puede funcionar sin vender y cobrar y si no se genera ingresos, dicho negocio es un fracaso y esta es una de las causas por el cual muchas empresas han fracasado.

Los pequeños empresarios parecen ser un poco más ambiciosos, confiados, optimistas e impulsivos; esto es cierta parte favorece a las ventas ya que ayuda al comprador a poder tomar una decisión rápida y esto aplica siempre y cuando el comprador sea sumiso, pero no aplica para todos los compradores; pero si el comprador es todo lo contrario el vendedor se va a encontrar en apuros. Es por ello que para evitar que se generen estos problemas se tiene que saber vender y lo más importante satisfacer las necesidades del comprador. Por lo tanto es importante que los pequeños empresarios sepan lo suficiente, entiendan y apliquen el concepto de ventas. (Artal , 2016)

2.3.Marco conceptual

Micro y pequeñas empresa: Son unidades económicas capaces de desarrollar actividades de producción comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y explotación.

Control interno: Es un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia, la administración y todo el personal de la empresa; este está diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Almacén: Es un espacio que está proyectado, organizado y planificado para recibir, almacenar, proteger, controlar, utilizar, reacondicionar y despachar productos, estas pueden ser materias primas, productos que se encuentran semielaborados o terminados.

Ventas: Hace referencia a todas las actividades necesarias para poder proveer a un cliente un producto o servicio a cambio de dinero. Por lo tanto vender implica dominar el arte de la negociación, conocer y aplicar recomendaciones básicas en ese sentido

III. HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación: El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva, según indica Fernández, Hernández y Baptista (2014); en la cual describe las investigaciones no siempre son experimentales.

IV. METODOLOGÍA

Para dar sustento y validación a la investigación se utilizó a Hernández, Fernández y Baptista (2014) donde muestra en su libro Metodología de la Investigación porque y como se ejecuta la investigación.

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No Experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista sustentan que cuando el estudio es no experimental se realiza sin manipular deliberadamente o sin tocar a propósito las variables, se estudia tal y como se encuentre en el texto en su forma normal y no se puede controlar lo indagado; y Transversal porque se estudia las variables en un tiempo dado y específico; y Descriptivo porque describe las variables y su contexto tal como se encuentra.



Donde:

M: Muestra

O: Observación de las Variables: Gestión de calidad y Planeamiento

Estratégico

4.2. Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista manifiesta que el universo o Población hace referencia a todos los elementos, personas donde se pretende estudiar cierta investigación, en la cual todas tienen las mismas características comunes. Por ello

la población de estudio estuvo compuesto por 5 integrantes que pertenecen a la Distribuidora Dhalcon E.I.R.L (1 gerente y 4 vendedores).

Según Hernández, Fernández y Baptista, manifiesta que la muestra se entiende por el sub conjunto de los elementos o las características comunes de lo que se pretende investigar en cierto lugar en específico, con información más concentrada. Por tanto, según Fernández, Hernández y Baptista nos mencionan que cuando la población es menor a 50, esta no requiere aplicar formula estadística para su investigación, la cual es tomada la misma de la población, llamándose población muestral, conformada por 5 integrantes que pertenecen a la Distribuidora Dhalcon E.I.R.L (1 gerente y 4 vendedores). Para la presente investigación aplicó la técnica de la encuesta conformada por 21 preguntas, la cual se encuestará a los representantes y trabajadores de la empresa.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Medición	Fuente
Control interno de almacén	Es todo proceso hasta el punto de logístico que se ocupa de la recepción, el almacenamiento y el traslado de la mercadería dentro del almacén. (Flamarique, 2019)	Recepción	Espacio proyectado, organizado y planificado para recibir, almacenar, proteger, controlar y despachar productos, estas pueden ser productos que se encuentran semielaborados o terminados. (Arenal, 2020)	Ubicación	Existe un ambiente que sea apropiado para el almacenamiento de los productos?	Nominal	Gerente
				Planificación	¿Se planifica el sistema de gestión de stock?		
				Control	¿Se planifica el control de los inventarios?		
		Almacenamiento	Labores a desarrollar dentro de un almacén para el control de stock, orden y clasificación de su mercadería y poder evitar el aumento de costos. (Guarnizo & Cárdenas, 2020)	Control de stock	¿Con qué frecuencia hace el conteo físico de la mercadería?	Nominal	
				Orden y clasificación	¿Cada cuánto tiempo ordena y clasifica la mercadería?		
					¿De qué manera está almacenada su mercadería?		

					¿Cuenta la empresa con Un software para el control del almacén?		
		Distribución	Zona donde se prepara la mercadería para su distribución siendo debidamente supervisada y realizar seguimiento hasta su consumidor final, que lleguen en buen estado y completo.(Palomo, 2019)	Supervisión y Seguimiento	¿La salida de la mercadería es debidamente supervisada?	Nominal	
					¿Se realiza seguimiento que los productos lleguen en buen estado y completo a los clientes?		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Medición	Fuente
Ventas	Ventas hace referencia a todas las actividades necesarias para poder proveer a un cliente un producto o servicio a cambio de dinero. (Arenal, 2018)	La comunicación	Debe ser indispensable ya que va a permitir tener una mejor coordinación y control del proceso de entrega de la mercadería. (Vértice, 2018)	Coordinación	¿Considera que existe coordinación entre el área de almacén y ventas?	Nominal	Vendedores
				Control de procesos de entrega	¿La empresa cuenta con control de procesos de entrega de mercadería?		
		Stock óptimo	Tener el suficiente nivel de existencias en el almacén para poder satisfacer todos los pedidos y de esta manera evitar roturas de stock. (vértice, 2018)	Control	¿Cuenta con información confiable sobre el stock en almacén.	Nominal	
					¿Ha sufrido pérdida de ventas por la no disponibilidad de los productos en almacén?		
					Según comentarios realizados por sus clientes ¿La entrega de pedidos llegan de manera completa según lo solicitado?		

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para la presente investigación fue la Encuesta, porque permitió obtener resultados de varias personas a través de la muestra, la cual genera cierto interés al investigador. El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario; porque tuvo una lista de interrogantes la cual estuvo compuesta por 21 ítems, para la cual se dividió en 4 grupos: la primera parte formada por 5 preguntas que corresponde a las características de los representantes de las empresas, el segundo grupo formado por 3 preguntas que hace referencia a las características de las Mypes, el tercer grupo formado por 9 preguntas enfatizando a la gestión almacén, y finalizando el grupo compuesto por 4 ítems referido a la gestión de ventas. La información a obtener fue trasladada al programa Excel 2013, para dar el proceso e interpretación de los datos

4.5. Plan de análisis

El plan de análisis detalla en resumen y de manera descriptiva información acerca de las variables de estudio, indicando los modelos y técnicas utilizadas. Para determinar las características del control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –TRUJILLO, 2022, se aplicó técnica e instrumento que fue la encuesta-cuestionario que estuvo validado por el juicio de varios expertos, revisada mediante el programa SPSS, que se realizó la población de estudio con el fin de obtener información acerca de las variables de estudio. Luego de haber obtenido la información se trasladó a un programa llamado Excel

2013 donde se procesó los datos dando como resultado tablas y figuras para su interpretación correspondiente, mostrando los porcentajes que se obtuvieron en la aplicación de los ítems, mostrando información concisa para dar solución y respuesta a la problemática

4.6. Matriz de consistencia

Título: EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, DISTRIBUIDORA DHALCON E.I.R.L –TRUJILLO, 2022			
Problema de Investigación	Objetivo de la Investigación	Variables	Metodología
<p>¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022.</p>	<p>Objetivo General: Describir las características del control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las principales características del representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, de la distribuidora Dhalcon E.I.R.L – Trujillo, 2022. • Detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras – Dhalcon E.I.R.L, Trujillo 2022. • Definir las principales características del control interno de almacén para el incremento de las ventas en 	<p>Variable 1: Control interno de almacén</p> <p>Variable 2: Ventas</p>	<p>Tipo de Investigación El tipo de investigación Será Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación El nivel de la Investigación Descriptiva.</p>

	<p>la micro y pequeña empresa del sector comercio, de la distribuidora Dhalcon E.I.R.L – Trujillo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuáles son los procesos del control interno en el área de almacén para el incremento de las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022 		<p>Diseño de la Investigación El diseño de la investigación será No Experimental Transversal Descriptiva.</p> <p>Universo 05 integrantes de la empresa</p> <p>Muestra 05 integrantes de la empresa</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
--	---	--	---

4.7. Principios éticos

Los principios éticos son normas y reglas que se tienen que seguir y tener presente al momento de realizar proyectos de investigación, para ello se tomaron en cuenta algunos de los principios más comunes y usado que derivan del código de ética de la Universidad:

- **Principio de confidencialidad:** Hace referencia en que la información que fue obtenida de los empresarios a través de la encuesta no será divulgada ni promocionada, sin la debida aprobación del propietario.
- **Principio de Integridad:** Da conocer que la información que se encuentra en la investigación es veraz, honorable y transparente con lo que se pretende brindar.
- **Protección a las personas:** Los datos personales de los empresarios no serán publicados ni otorgados a terceros.
- **Coherencia:** Que la información que se estudia o investiga, tiene que tener relación directa con la línea de investigación y continua durante todo el proceso.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características del Representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

Persona entrevistada: Gerente

Datos Generales	n	%
Edad		
18-26 años	0	0.00
27-35 años	0	0.00
36-44 años	0	0.00
45 a más años	1	100.00
Total	1	100.00
Género		
Masculino	1	100.00
Femenino	0	0.00
Total	1	100.00
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior No Universitaria	0	0.00
Superior Universitaria	1	100.00
Total	1	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	1	100.00
Administrador	0	0.00
Total	1	100.00
Tiempo en el cargo		
0-3 años	0	0.00
4-7 años	1	100.00
8 a más años	0	0.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

Tabla 2. Característica de las Micro y Pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

Datos Generales	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa		
0-3 años	0	0.00
4-7 años	1	100.00
8 a más años	0	0.00
Total	1	100.00
Número de trabajadores		
1-5 colaboradores	1	100.00
6-10 colaboradores	0	0.00
11 a más colaboradores	0	0.00
Total	1	100.00
Objetivo de la empresa		
Subsistencia	0	0.00
Generar ganancia	1	100.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

Tabla 3. Características del control interno en el área de almacén la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022

Persona entrevistada: Almacenero (rol gerente)

Datos Generales	N	%
Ambiente apropiado		
Si	1	100.0
No	0	0.00
Total	1	100.0
Planificación gestión de stock		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Total	1	100.00
Planificación control de inventarios		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Total	1	100.00

Frecuencia conteo de mercadería		
Semanal	0	0.00
Mensual	0	0.00
Anual	1	100.0
No realiza	0	0.00
Total	1	100
Ordena y clasifica mercadería		
Diario	0	0.00
Semanal	0	0.00
Mensual	1	100.0
Anual	0	0.00
No realiza	0	0.00
Total	1	100.0
Almacenamiento de mercadería		
Por grado de fragilidad	0	0.00
Por tipo	0	0.00
Por presentación	1	100.0
Ninguno	0	0.00
Total	1	100.0
Software para control de almacén		
Si	1	100.00
No	0	0.00
Total	1	100.00
Salida de mercadería es supervisada		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	1	100.00
Total	1	100.00
Seguimiento de la mercadería en buen estado		
Si	0	0.00
No	0	0.00
A veces	1	100.00
Total	1	100.00

Persona entrevistada: Vendedores

Coordinación entre el área de almacén y ventas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	50.0
Algunas veces	2	50.0
Nunca	4	100.0
Información confiable de stock		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	50.00
Algunas veces	2	50.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.0
Pérdida de ventas		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.0
Pedidos llegan completos		
Siempre	1	25.00
Casi siempre	2	50.00
Algunas Veces	1	25.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la micro y pequeña empresa y colaboradores (vendedores) del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L-Trujillo, 2022.

5.2. Análisis de resultados

a) Respecto al Objetivo 01: Características del representante de la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

El representante de la mype tiene edad de 45 años a más, lo que indica claramente que quienes están a cargo de la gestión son personas mayores de edad con experiencia en el mercado y el sector y rubro. (tabla1)

El representante de la mype es de género masculino, esto indica que existe una mayor relación del giro del negocio con el sexo masculino. (Tabla 1)

El representante de la mype indica que tiene estudios universitarios, esto es muy importante ya que indica que se cuenta tanto con las habilidades técnicas y conceptuales para poder llevar a cargo las labores de control interno en el área de almacén. (Tabla1)

El representante de la mype es dueño de la distribuidora, esto indica que existe una tendencia de constituir este tipo de negocios según su personería jurídica con negocios individuales de responsabilidad limitada. (Tabla 1)

El representante de la mype manifiesta que se encuentra en el cargo de 4 a 7 años, esto indica el nivel de conocimiento que tienen los empresarios del sector y cómo se han venido adaptando a los entornos cada vez más cambiantes tanto en la economía, social y tecnología. (tabla 1)

b) Respecto al objetivo 02: Características de las Micro y Pequeña empresas del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022.

El representante de la mype indicó que la mype tiene de 1 a 5 trabajadores. (tabla 2), esto indica que la mayoría relativa de las mype están conformados por 5 colaboradores.

El representante considera que el objetivo de la creación de mype es generar ganancia,

esto indica que efectivamente éste resultado se logrará siempre y cuando vaya asociado a la satisfacción de las necesidades del cliente, y a la mejora continua de procesos administrativos y contables. (Tabla 2)

c) **Respecto al objetivo 3 y 4:** Características del control características del control interno de almacén para el incremento de las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, de la distribuidora Dhalcon E.I.R.L – Trujillo, 2022.

El representante manifestó que si existe un ambiente apropiado de almacenamiento (tabla 3), coincide con Miranda (2020) quien indica que el control interno permite tener un ambiente apropiado para el almacenamiento de sus productos con un 82%. Se concluye que si existe un ambiente apropiado para el almacenamiento de los productos, permitiendo que estos se encuentren en las mejores condiciones para la entrega a los clientes.

El representante informa que se hace el conteo físico de la mercadería de manera anual (tabla 3), coincide ligeramente con Gonzales (2018) quien manifiesta que nunca se hizo en control de las existencias con un 50% de encuestados, coincide con Correa (2019) quien indica con un 100% que el control de sus inventarios se hace de manera anual. Se concluye que la gran mayoría realiza el conteo de la mercadería de manera anual, esta va a beneficiar conocer con exactitud los productos almacenados y la cantidad con los que se cuenta.

El almacenero (rol que desempeña el gerente) indica que ordena y clasifica la mercadería de manera mensual (tabla 3), esto evidencia que el tiempo de realizar los controles internos son muy extensos, lo que origina que puedan haber descontrol en las existencias y que luego tomara más tiempo poder identificar y ordenar eficientemente los stocks.

El almacenero indica que la mercadería está almacenada según su presentación (tabla

3), esto evidencia que no se toma en cuenta normas técnicas y adecuadas para poder almacenar los productos teniendo en cuenta las características de las mercancías que se van a almacenar. Es fundamental clasificar y conocer las mercancías, esto permitirá diseñar el almacén, sus espacios y escoger las mejores estanterías de almacenamiento para los productos.

El almacenero indica que si cuentan con un sistema de software para el control de sus inventarios (tabla 3), contrasta con García (2020) quien indica con un 100% que tener un sistema de control de inventarios ayudara saber los productos exactos que hay en stock y difiere con Valencia & Rincon (2020) con un 80% ya que manifiesta que no se realiza la verificación de las existencias de inventario con el sistema. Se concluye que la gran mayoría manifiesta que es importante contar con un sistema de control de las existencias para tener una información verídica y que contribuya a la buena toma de decisiones .

El almacenero detalló que a veces se supervisa las salidas de la mercadería de almacén (tabla 3), difiere con Correa (2020) que manifiesta con un 100 que no se tiene un control de las entradas y salidas de la mercadería el almacen; mientras que García (2020) indica que el 80% de los encuestados manifiestan que si se implementa un método de control interno de los inventarios ayudará a incrementar los ingresos de la empresa y mejora el control de las entradas y salidas. Según Arenal (2020) en sus bases teóricas indica que las empresas tiene la obligación de realizar un inventario y la vez esta debe ajustarse con la realidad. Según todo lo mencionado se concluye que utilizar un método de control adecuado va a permitir realizar una buena administración y por ende saber que productos se venden más y así poder evitar exceso de inventario innecesario.

El almacenero indican que a veces se hace seguimiento que la mercadería llegue en

buen estado y según lo solicitado (tabla 3), difiere con Cruzado (2021) indica que un 56% no se efectúa la verificación de la cantidad y calidad de la mercadería recibida. Palomo (2019) según en sus bases teóricas, el control de los almacenes es fundamental para toda empresa independientemente del rubro, ya que este permite garantizar su buen funcionamiento a la vez permitiendo alcanzar sus objetivos trazados. Se concluye que si es importante contar con un control interno del almacén ya que implica tener una mayor supervisión de la mercadería, poder reducir costos y acelerar el cumplimiento con los clientes.

El 50% de los vendedores indica que casi siempre existe coordinación entre el área de almacén y ventas (tabla 3), difiere con Cruzado (2021) que informa en un 69% manifiesta que no existe una comunicación eficaz referente a la información operativa del almacén. Vértice (2018) en sus bases teóricas comenta que la comunicación entre estas dos áreas debe ser indispensable ya que si no se practica puede llegar a ser un grave problema que en un futuro conlleve a generar pérdidas. En base a todo lo mencionado se concluye que en la mayoría no se realiza una coordinación de manera eficaz en estas dos áreas, por lo cual lo adecuado sería que se comience a poner en práctica desde ahora y evitar futuras pérdidas.

El 100% de los vendedores considera que la gestión de almacenamiento de los productos es la adecuada (tabla 3), difiere ligeramente con Correa (2019) indica que el 60% de los encuestados manifiestan que el control interno de almacenamiento es malo. Palomo (2019), en sus bases teóricas informa que, un control adecuado del almacén va a posibilitar conocer en todo momento el stock del que se dispone, a la vez poder planificar las compras de manera adecuada, poder cumplir con los pedidos de los clientes, poder mejorar la competitividad, ayudando a reducir costos y prevenir fraudes. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de

almacenamiento es la adecuada, por lo cual se debe seguir poniendo en práctica y ser considerada un área óptima.

El 50% de los vendedores considera que la información es confiable sobre el stock en almacén (tabla 3), difiere con Valencia & Rincón (2020) indica que el 64% de los encuestados manifiesta que no son exactos los saldos de existencias, también difiere con Alvarado (2020) donde manifiesta que el 100% de los encuestados dice que no tienen determinado el stock mínimo y máximo de cada producto. Se concluye que la gran mayoría indica que no se tiene una información confiable en almacén, por lo tanto las mypes deberían poner más énfasis ya que al tener un control adecuado les permitirá alcanzar el nivel óptimo de stock.

El 75% de los encuestados informan que si han tenido pérdidas de ventas por la no disponibilidad de los productos en almacén (tabla 3), contrasta ligeramente con Alvarado (2020) donde indica que el 100% de los encuestados dice que no tiene determinado el stock mínimo y máximo de cada producto; conllevando a la pérdida de ventas por la no disponibilidad. Se concluye que en su gran mayoría si han tenido pérdidas por no contar con una información verídica referente a los productos en almacén. Por lo tanto si lleva a cabo un control de las entradas y salidas equilibrando el nivel de pedidos en función a la demanda se va a lograr una mejor rentabilidad.

El 50% de los vendedores indican que casi siempre la entrega de sus pedidos llegan de manera completa (tabla 3), difiere ligeramente con Garcia (2020) manifiesta que el 60% indica que al no contar con las existencias de mercadería requerida por los clientes afectan su nivel de satisfacción influyendo en la rentabilidad de la empresa. Se concluye que la mayoría de pedidos efectuados si llegan de manera completa, pero lo ideal sería que todo pedido debería llegar como el cliente lo solicita consiguiendo la mayor satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

El representante de la micro y pequeña empresa es de género masculino pertenecientes al grado superior universitaria, edad de 45 años a más y tiene entre 4 a 7 años en el puesto adicionado que es el dueño del la distribuidora.

El representante indica que la empresa tiene una permanencia de 4 a 7 años y cuenta de 1 a 5 trabajadores que laboran en la mye y a la vez indican que su objetivo a ver creado la mye es para generar ganancia.

En representante indica que si se cuenta con un control adecuado de almacenamiento para los productos, manifiestan que el control de su mercaderia se realiza de manera anual, además manifiesta que a veces se superviza las salidas de a mercaderia e informa que a veces se realiza el seguimiento que los productos lleguen en buen estado y según lo solicitado. Esto conlleva a generar pérdidas económicas a la vez generará que se pierda ese vínculo que se ha logrado generar con el cliente.

Un 50% de los vendedores manfiesta que si existe una coordinación entre el área de almacén y ventas, además un 50% también da a conocer que casi siempre se cuenta con una información confiable de los productos que hay en stock pero a pesar de ello un 75% manifiesta que si se tuvo pérdida de ventas al no contar con una información correcta de los productos en almacén.

Se logra observar que en la mye no tiene un control adecuado de su almacén a pesar de contar con las herramientas principales que es el conocimiento y la ayuda de un software que le permite tener un control de sus productos. A la vez indican que el conteo de mercaderia lo realizan de manera anual y lo adecuado por el rubro al que pertenece la mye deberia ser mensual ya que pueden existir productos que se este en constante verificación tomando tambien en cuenta que los productos deben llegar

al cliente en las mejores condiciones. Por lo tanto si se tiene un balance correcto de las existencias en almacén se evitaría perder una venta y evitar que nuestros clientes acudan a otros proveedores.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Se debería realizar un manual de procedimientos para las actividades a realizar dentro del almacén y de poder tener un adecuado control de inventarios. Se debe supervisar de manera rigurosa para maximizar los ingresos fortaleciendo el control interno de las áreas tanto de almacén como de ventas y de esta manera corregir las deficiencias que se puedan encontrar.

Realizar el conteo de mercadería con más frecuencia, esto evitará que se estén generando ajustes innecesarios en el almacén, reducir costos relacionados al stock como por ejemplo verificar que productos se venden más o de lo contrario que productos se venden menos inclusive ver que productos están por vencer y poder generar algún tipo de estrategia para evitar pérdidas.

El dueño (gerente), debería buscar cursos relacionados al control interno del almacén y poder capacitarse, que le permita administrar su negocio de una manera más eficaz y pueda mejorar su rentabilidad. Si bien es cierto tiene experiencia que ha ido desarrollando de manera empírica en el transcurso de los años pero sería bueno que pueda reforzar dichos conocimientos y poder optar por nuevas estrategias que le ayude a generar más ganancias.

También se debe reforzar la comunicación entre el área de almacén y ventas, es por ello que lo primordial es tener una correcta gestión de stock para una mejor rentabilidad y eficiencia. De esta manera el área de ventas podrá realizar sus pedidos con total

seguridad que estos serán entregados según lo solicitado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arenal Laza, C. (2018). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. San Millán: https://books.google.com.pe/books?id=Zs18DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+las+ventas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=importancia%20de%20las%20ventas&f=false

Artal Castells, M. (2016). *Dinamización de las ventas: el proceso comercial*. Madrid: ESIC Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=ZE31CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+son+las+ventas&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20son%20las%20ventas&f=false

Artal Castells, M. (2017). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. Madrid: ESIC.

https://books.google.com.pe/books?id=YrZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=las+ventas+en+una+empresa&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=las%20ventas%20en%20una%20empresa&f=false

ComexPerú. (25 de Junio de 2021). [https://www.comexperu.org.pe/articulo/a-2020-el-39-de-los-emprendedores-mype-en-el-peru-contaban-con-al-menos-un-producto-financieroformal#:~:text=Las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas,Nacional%20de%20Hogares%20\(Enaho\)](https://www.comexperu.org.pe/articulo/a-2020-el-39-de-los-emprendedores-mype-en-el-peru-contaban-con-al-menos-un-producto-financieroformal#:~:text=Las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas,Nacional%20de%20Hogares%20(Enaho)).

ESCUADERO SERRANO, M. J. (2016). *Técnicas de venta y negociación*. Madrid: Editorial Paraninfo.

https://books.google.com.pe/books?id=BOQyDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=técnicas+de+venta+en+una+empresa&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=técnicas%20de%20venta%20en%20una%20empresa&f=false

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: MARGE BOOKS.
https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=en+control+interno+en+los+almacenes&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiNnLaugIP4AhUbGbkGHez_BxQQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=en%20control%20interno%20en%20los%20almacenes&f=false

Lizarazo, C. (19 de Mayo de 2022). *Las PyMEs en México: Retos e importancia*.
<https://conekta.com/blog/las-pymes-en-mexico-retos-e-importancia>

López Sevilla, É. (31 de Mayo de 2021). *La camara*. “Más del 20% de mypes cerraron sus puertas”: <https://lacamara.pe/percy-krapp-mas-del-20-de-mypes-cerraron-sus-puertas/#:~:text=Las%20que%20no%20tuvieron%20la,han%20cerrado%20totalmente%20sus%20puertas.>

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Mexico: IMCP.

https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=e+l+control+interno+en+las+empresas&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=el%20control%20interno%20en%20las%20empresas&f=false

Tarazona, L. (4 de Abril de 2022). *Logística 360*. Sector logístico en el Perú: balance 2021 y retos 2022: <https://www.logistica360.pe/sector-logistico-2/>

Zamarreño Aramendia, G. (2020). *Marketing y ventas*. España: Elearning S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=PsjIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+marketing+mix&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=el%20marketing%20mix&f=false

Aizaga Soria , E. P., & Iza Guaman , N. N. (agosto de 2018). “*propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A*”.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>

Alvarado Trigos, A. (2020). *Control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios en la empresa ladrillera Corazón de Jesús E.I.R.L. –Chachapoyas*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50331/Alvarado_TA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andina. (15 de Febrero de 2022). *Mypes esperan continúe dinamismo de PBI y consumo en 2022*. <https://andina.pe/agencia/noticia-mypes-esperan-continue-dinamismo-pbi-y-consumo-2022-881059.aspx>

Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios*. España: Tutor Formacion.
[//books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=los+inventarios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20inventarios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=los+inventarios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20inventarios&f=false)

Ávila Domínguez, M., & Monsalve Tapi, J. (s.f.). *Aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la rotación de los inventarios de la empresa estación de servicios kalin s.a.c., distrito de trujillo, año 2017*.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4419/1/re_cont_maricielo.%c3%81vila_jerlin.monsalve_sistema.de.control_datos.pdf

BAILON VALDERRAMA, M. K. (2018). *Control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión económica y financiera en la municipalidad provincial de trujillo, año 2017*.
<http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/UPRIT/94/Bailon%20Valderrama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bind erp. (9 de Febrero de 2021). *La importancia del control de inventarios.*:

[https://www.bind.com.mx/Recursos/guia-basica-para-el-control-de inventarios#:~:text=El%20inventario%20es%20una%20inversi%C3%B3n,para%20hacer%20crecer%20una%20PYME.](https://www.bind.com.mx/Recursos/guia-basica-para-el-control-de-inventarios#:~:text=El%20inventario%20es%20una%20inversi%C3%B3n,para%20hacer%20crecer%20una%20PYME.)

Business at speed. (16 de Noviembre de 2021). *La digitalización es la única alternativa*

para las Mypes. <https://phcsoftware.pe/business-at-speed/la-digitalizacion-es-la-unica-alternativa-para-las>

[mypes/#:~:text=La%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20todo%20el,que%20contribuya n%20a%20su%20crecimiento.](https://phcsoftware.pe/business-at-speed/la-digitalizacion-es-la-unica-alternativa-para-las-mypes/#:~:text=La%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20todo%20el,que%20contribuya n%20a%20su%20crecimiento.)

Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística.* Madrid: Editorial de la PUCP.

[https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es &source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Chuga Barrera, Y. (2020). *Diseño de un control interno de inventario para el almacén*

Néstor Enríquez. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23194/1/UCE-FCA-CHUGA%20YOMAIRA.pdf>

Correa Ávila, L. E. (2019). *Control interno de almacén y afectación de gestión logística*

de Municipalidad Distrital de Laredo, 2018.

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10507/Tesis_60421 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10507/Tesis_60421.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruzado Salinas , F. R. (2021). *El sistema de control interno y su repercusión en la*

gestión patrimonial de la empresa minera servicios bullmining s.a.c. pataz 2018.

<http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/UPRIT/601/CF-TESIS->

[RICHARD%20CRUZADO%20SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/UPRIT/601/CF-TESIS-RICHARD%20CRUZADO%20SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

EAE Business School. (15 de Marzo de 2022). *EAE Business School*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-creciente-importancia-de-la-logistica-comercial-en-una-empresa/>

El comercio. (18 de Noviembre de 2021). *CADE 2021: 8 de cada 10 mypes son informales en el Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/cade-2021-8-de-cada-10-mypes-son-informales-en-el-peru-nndc-noticia/?ref=ecr>

Fonseca Luna, O. (6 de Octubre de 2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: IICO. <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA128&dq=control+interno+de+almacen&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwit6rqV7IP5AhVcHbkGHW7dDb0Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=control%20interno%20de%20almacen&f=false>

Gana Mas. (5 de Agosto de 2020). *Revista Gana Mas*. El 67% de Mypes y el 78% de consumidores adoptaron nuevos comportamientos ante el Covid-19: <https://revistaganamas.com.pe/visa-el-67-de-mypes-y-el-78-de-consumidores-adoptaron-nuevos-comportamientos-ante-el-covid-19/>

García Amari, J. (2020). *Sistema de control interno de inventarios para la mejora de la rentabilidad de la empresa comercial distribuciones baique e.i.r.l. 2019*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7417/Garc%C3%ADa%20Amari%2C%20Jenny%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales Rubio , G. G. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la empresa diaz gonzales heisten "level distribuidora" del distrito de jaen, 2018*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4826/G%c3%b3nzales%20Rubio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guarnizo Cuellar, F., & Milena Cardenas, S. (2020). *Costos por órdenes de producción y por procesos*. Mexico: Universidad de la Salle.
https://books.google.com.pe/books?id=xe_6DwAAQBAJ&pg=PA39&dq=control+de+inventarios+metodo+ueps&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiLz93v5YP5AhW_BLkGHenVAB8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=control%20de%20inventarios%20metodo%20ueps&f=false

Guzman, C. (10 de Abril de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. [//pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/#:~:text=Las%20mypes%20tienen%20una%20participaci%C3%B3n,del%20empleo%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina](https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/#:~:text=Las%20mypes%20tienen%20una%20participaci%C3%B3n,del%20empleo%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina).

Huayhua Huamani , B. S. (2018). *Control interno en el area de almacen para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuciones mi san luis srl chiclayo 2018*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4832/huayhua%20Huamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jimenez Troncos, F. (2020). *Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa magensa materiales generales, 2018*.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4488/JIMENEZ%20%20TRONCOS%20FLOR%20DE%20MARIA%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEY N° 28015. (s.f.). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa LEY N° 28015*.

<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm#:~:text=La%20presente%20Ley%20tiene%20por,y%20su%20contribuci%C3%B3n%20a%20la>

MINCOTUR. (27 de Junio de 2022). *¿Cómo son las pymes en España?* Ministerio de Industria, Comercio Y Turismo: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>

Miranda Felipe, H. A. (2020). *Control interno de inventarios y su impacto en la rentabilidad de una empresa productora y comercializadora de calzado trujillo 2018*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25317/Miranda%20Felipe%2c%20Herbert%20Andry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OECD. (2019). *Políticas para pymes competitivas en la alianza del pacífico y países participantes de américa del sur*. <https://books.google.com.pe/books?id=lZuUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+son+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas+2020&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwil1bHAuf73AhXuBrkGHVg2DTUQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>

Palacios Dondo, A. (18 de Agosto de 2018). *Peru: Situación de las micro y pequeñas empresas*. <https://www.expreso.com.pe/opinion/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Shipping & Logistics Blog. (25 de Febrero de 2022). *Cómo sobrevivir a la crisis de los almacenes en Estados Unidos*. <https://www.shiplilly.com/es/blog/como-sobrevivir-a-la-crisis-de-los-almacenes-en-estados-unidos/>

SNI. (18 de Noviembre de 2021). *Informalidad en las mypes llega a 84,2%, por encima de sus niveles prepandemia*. <https://sni.org.pe/sni-informalidad-en-las-mypes-llega-a-842-por-encima-de-sus-niveles-prepandemia/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20informaci%C3%B3n%20del,puntos%20porcentuales%20respecto%20al%20do>

Sociedad Nacional de Industrias. (26 de Noviembre de 2021). *“Semana de la micro y pequeña empresa 2021-2022” inició con compromisos para impulsar compras públicas*

en beneficio de las MYPE. <https://sni.org.pe/semana-de-la-micro-y-pequena-empresa-2021-2022-inicio-con-compromisos-para-impulsar-compras-publicas-en-beneficio-de-lasmype/#:~:text=Actualmente%2C%20el%2099%2C4%25,los%20resultados%20prepandemia%20del%202019.>

SUNAT. (2020). *Beneficios de ser formal.*

<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/beneficios-ser-formal>

Torres Ortiz, J. (2018). *Propuesta de mejora del almacenamiento y distribución interna (Lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de productos plásticos.*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

Sparks, L., & Fernie, J. (2017). *Logística y gestión de la Venta.* Ediciones Granica.

Universidad Europea. (27 de Enero de 2022). *Control de almacén: ¿en qué consiste?*

<https://universidadeuropea.com/blog/controlalmacen/#:~:text=E1%20control%20de%20almac%C3%A9n%20se,consumo%20en%20las%20unidades%20log%C3%ADsticas.>

Vértice. (2018). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta.* Publicaciones Vértice SL.

Valencia, D., & Rincon, X. (2020). *Propuesta de un modelo de control interno para el departamento de inventarios en la empresa Super E & Sas sas en el municipio de Timbio-*

Cauca. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12445/T09299.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	Actividades	Año 2022																			
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes4							
		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																				
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos																				
7	Elaboración del consentimiento elaborado																				
8	Recolección de datos																				
10	Análisis e interpretación de los resultados																				
11	Redacción del informe preliminar																				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de la investigación																				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación																				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																				
15	Redacción del artículo científico																				

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	20.00	1	20.00
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub Total			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	2	40.00
Sub total			162.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (s/)
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital-LAD)	80	4	320.00
• Búsqueda de información en base de datos	10	2	20.00
• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University – MOIC)			
• Publicación de artículo en repositorio institucional.			
Sub total			340.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (2 horas por semana)	200	4	800.00
Sub total			800.00
Total presupuesto No desembolsable			340.00
Total (S/)			1,140.00

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Castro Reyes Edison

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración denominado “El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022”.

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el control interno en el área de almacén como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

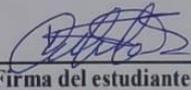
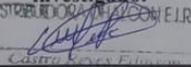
Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Dr. Centurion Medina, Reinerio Zacarias quien tiene el N° de celular 980259211 o a su Correo: rcenturionm@uladech.edu.pe.

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Yanira Zavaleta Guerra</u>	<u></u>	<u>01-06-2022</u>	<u>4.00 pm</u>
Nombre del estudiante investigador	Firma del estudiante investigador	Fecha	Hora
<u>Castro Reyes, Edison.</u>	<u> DISTRIBUIDORA DHALCON E.I.R.L. CASTRO REYES EDISON</u>	<u>01-06-2022</u>	<u>4.00 pm</u>
Nombre del representante de la empresa	Firma del representante de la empresa	Fecha	Hora



DISTRIBUIDORA DHALCON E.I.R.L

RUC: 20601773164

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Trujillo, 1 de Junio del 2022

Dr. Reinerio Zacarias Centurion Medina

Asesor del curso de tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH

Asunto: Aceptación del estudio de investigación en mi empresa para optar el título profesional de licenciada en administración.

Presente

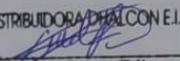
De mi consideración:

Por medio del presente la expreso mi cordial saludo y con respecto al documento emitido, se le hace de conocimiento a usted de la aceptación de la estudiante Yanira Alenis Zavaleta Guerra de la carrera Profesional de Administración para el desarrollo de su investigación denominado "El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora DHALCON E.I.R.L –Trujillo, 2022" en mi representada. A la vez para detallarle que estoy a disposición para facilitar la información que sea necesaria para el desarrollo de dicho estudio.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente.

DISTRIBUIDORA DHALCON E.I.R.L


Castro Reyes Edison
Gerente

CASTRO REYES EDISON

GERENTE GENERAL

Anexo 4: Instrumento recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeña empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022. Para obtener el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.

Persona entrevistada: Gerente

I. Generalidades

1.1. Referente al representante de la micro y pequeña empresa.

1. Edad

- a) 18 – 26 años
- b) 27 – 35 años
- c) 36 – 44 años
- d) 45 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitario
- e) Superior universitario

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 7 años
- c) 8 años a mas

1.2.Referente a las características de las micro y pequeña empresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 7 años
- c) 8 años a mas

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) De 11 a más trabajadores

8. El objetivo de la creación de la micro empresa

- a) Subsistencia
- b) Generar ganancia

Persona entrevistada: Almacenero (rol que desempeña el gerente)

II. Referente a las variables

2.1. Control interno de almacenes

9. ¿Existe un ambiente que sea apropiado para el almacenamiento de los productos?

- a) Si
- b) No

10. ¿Se planifica el sistema de gestión de stock?

- a) Si
- b) No

11. ¿Se planifica el control de los inventarios?

- a) Si
- b) No

12. ¿Con qué frecuencia hace el conteo físico de la mercadería?

- a) Semanal
- b) Mensual
- c) Anual
- d) No realiza

13. ¿Cada cuánto tiempo ordena y clasifica la mercadería?

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Anual
- e) No realiza

14. ¿De qué manera está almacenada su mercadería?

- a) Por grado de fragilidad
- b) Por tipo
- c) Por presentación
- d) Ninguno

15. ¿Cuenta la empresa con un software para el control del almacén?

- a) Si
- b) No

16. ¿La salida de la mercadería es debidamente supervisada?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

17. ¿Se realiza seguimiento que los productos lleguen en buen estado y completo a los clientes?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Persona entrevistada: Vendedores

18. ¿Considera que existe coordinación entre el área de almacén y ventas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

19. ¿Cuenta con información confiable sobre el stock en almacén?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

20. ¿Ha sufrido pérdida de ventas por la no disponibilidad de los productos en almacén?

- a) Si
- b) No

21. Según comentarios realizados por sus clientes ¿La entrega de pedidos llegan de manera completa según lo solicitado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

Anexo 5:

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION**

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE: El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación. El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L–Trujillo, 2022

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

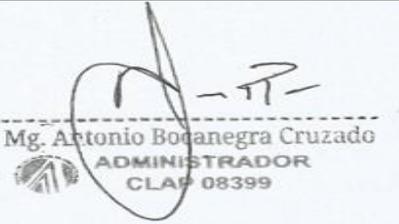
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
CONTROL INTERNO DE ALMACEN**

Variable	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
CONTROL INTERNO DE ALMACÉN	Ambiente de control	¿Existe un ambiente que sea apropiado para el almacenamiento de los productos?				X	
	Ambiente de control	¿Se planifica el sistema de gestión de stock?				X	
	Ambiente de control	¿Se planifica el control de los inventarios?				X	
	Actividades de control	¿Con qué frecuencia hace el conteo físico de la mercadería?				X	
	Actividades de control	¿Cada cuánto tiempo ordena y clasifica la mercadería?				X	
	Actividades de control	De qué manera está almacenada su mercadería?				X	
	Monitoreo	¿Cuenta la empresa con un software para el control del almacén?				X	
	Monitoreo	¿La salida de la mercadería es debidamente supervisada?				X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE VENTAS

Variable	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
VENTAS	Comunicación	¿Considera que existe coordinación entre el área de almacén y ventas?				X	
	Control	¿Ha sufrido pérdida de ventas por la no disponibilidad de los productos en almacén?				X	
	Información	Según comentarios realizados por sus clientes ¿La entrega de pedidos llegan de manera completa según lo solicitado				X	
	Información	¿Considera usted que la gestión de almacenamiento es la adecuada?				X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VALIDACION
Nombres y apellidos del experto	Bocanegra Cruzado Máximo Antonio
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	09
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo -ULADECH
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	957517819
Firma	
Fecha	15/09/ 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS.

INSTRUCCIÓN:

Estimado experto, le hago llegar el presente cuestionario, como instrumento de la investigación “El control interno en el área de almacén para incrementar las ventas en la micro y pequeña empresa del sector comercio, distribuidora Dhalcon E.I.R.L– Trujillo, 2022”, teniendo en consideración los siguientes criterios de validación de contenido:

- a) **Redacción.** Se refiere a la interpretación del enunciado de la pregunta a efectos de lograr con precisión y claridad el uso adecuado del vocabulario técnico.
- b) **Pertinencia.** Es adecuado y presenta utilidad para el avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **Coherencia o congruencia.** Existe una organización lógica y estrecha relación entre la variable y la dimensión, la dimensión y el indicador, el indicador y el ítem, el ítem y la opción de respuesta, y estos con los objetivos que se pretenden lograr.
- d) **Adecuación.** Si existe relación entre el contenido de cada pregunta realizada con el nivel de preparación o desempeño del encuestado.
- e) **Comprensión.** Se comprende de manera global el alcance de las preguntas.

Muchas gracias

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de conocimiento y manejo que tiene las micro y pequeñas empresas		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores del área de almacén de las micro y pequeñas empresas		
Nombres y Apellidos del Experto	RICARDO MARTIN GOMEZ ARCE	DNI/ CE N°	32905989
Título Profesional	LICENCIADO ESTADISTICO	Celular	995589901
Dirección Domiciliaria	MZ G LT 06 URB HUAMAN DIST. VICTOR LARCO HERRERA		
Grado Académico	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN ESTADÍSTICA Y DOCTOR EN CIENCIAS DEL DESARROLLO SOCIAL		
FIRMA	 <small>RICARDO MARTIN GOMEZ ARCE LICENCIADO EN ESTADISTICA COESPE N° 291</small>	Lugar y Fecha:	Trujillo, julio del 2022

Anexo 6: FIGURAS

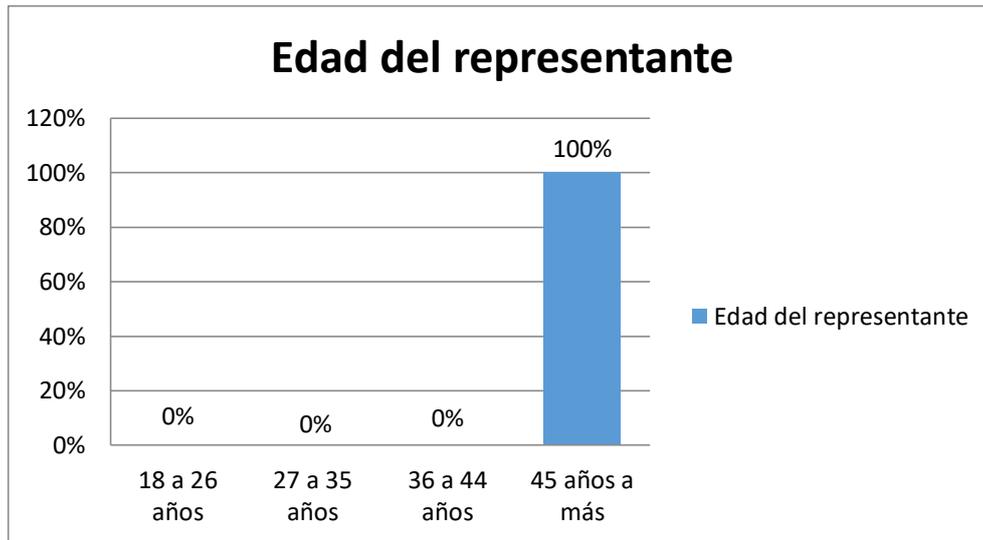


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla 1

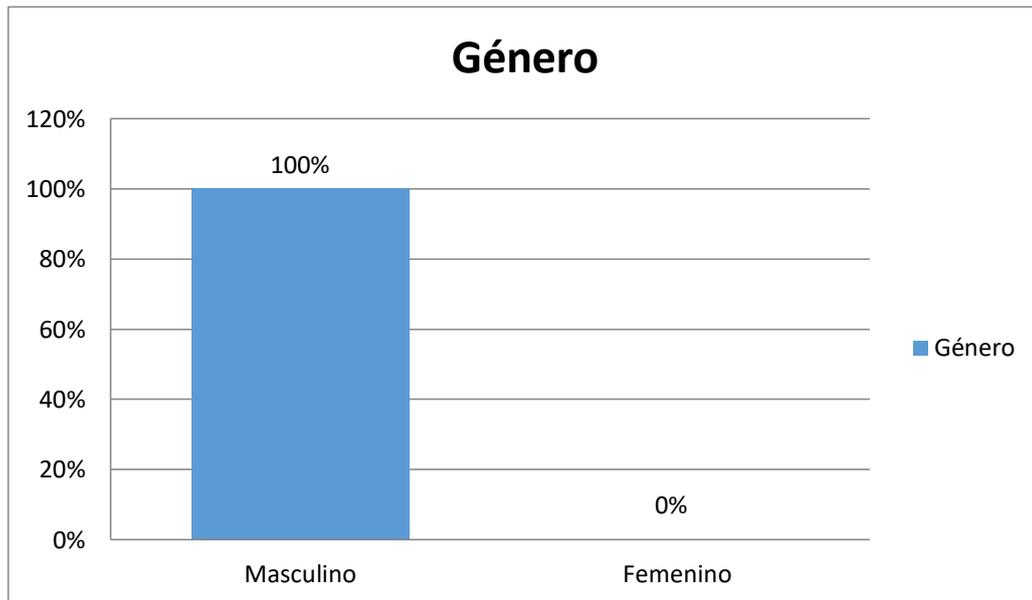


Figura 2: Género

Fuente: Tabla 1

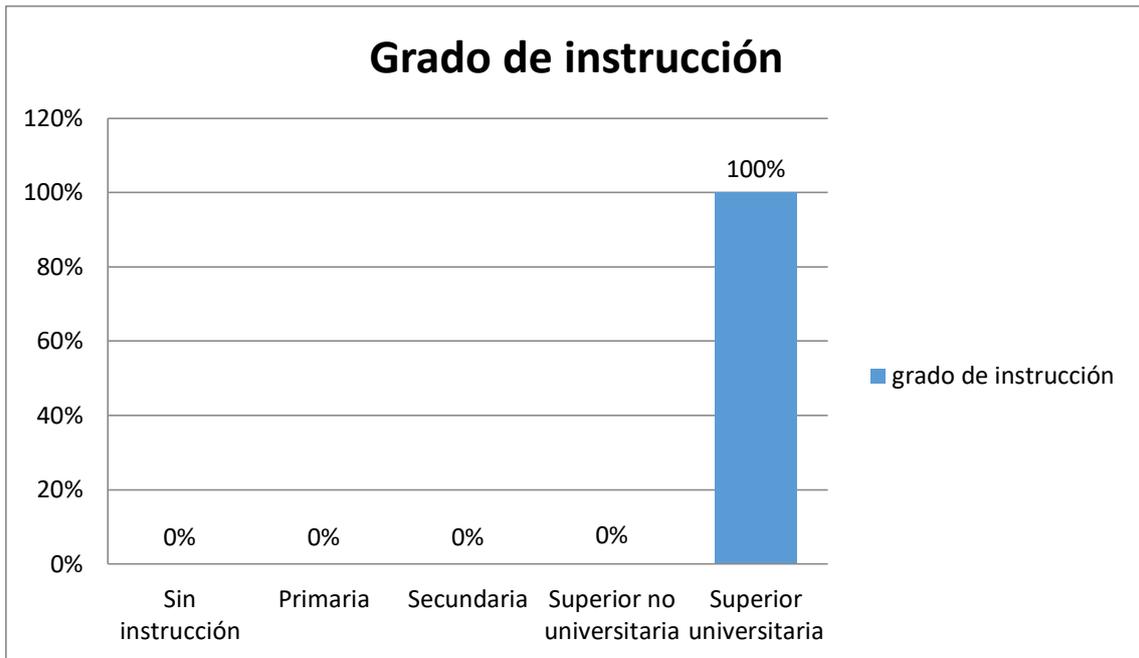


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

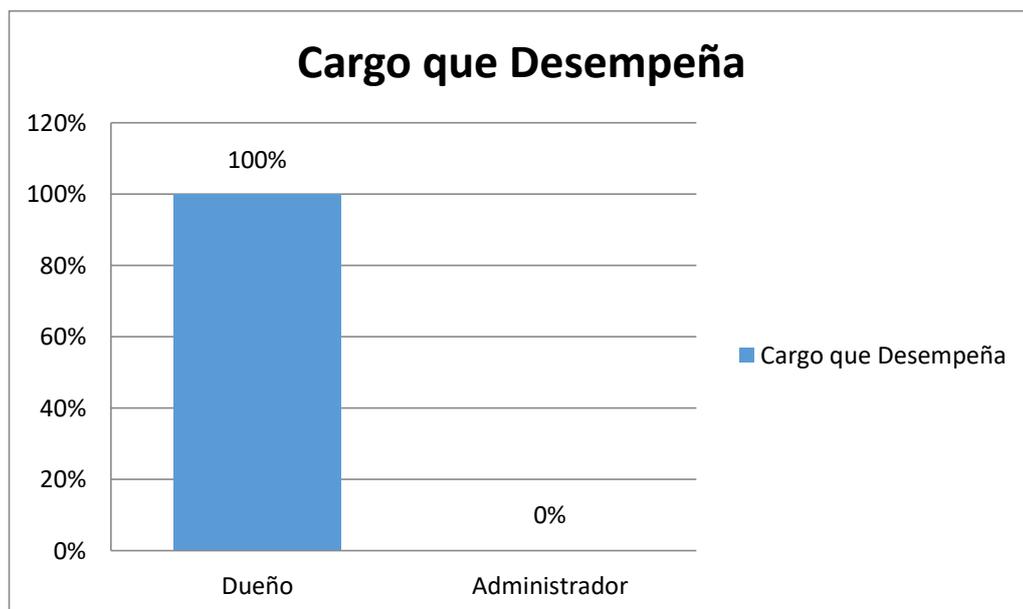


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

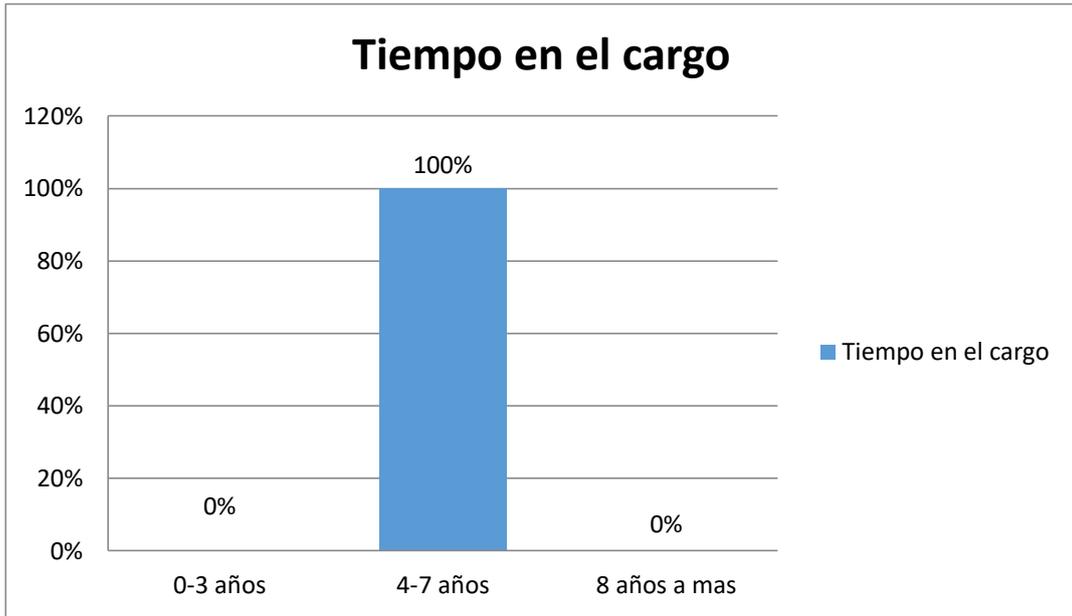


Figura 5: Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

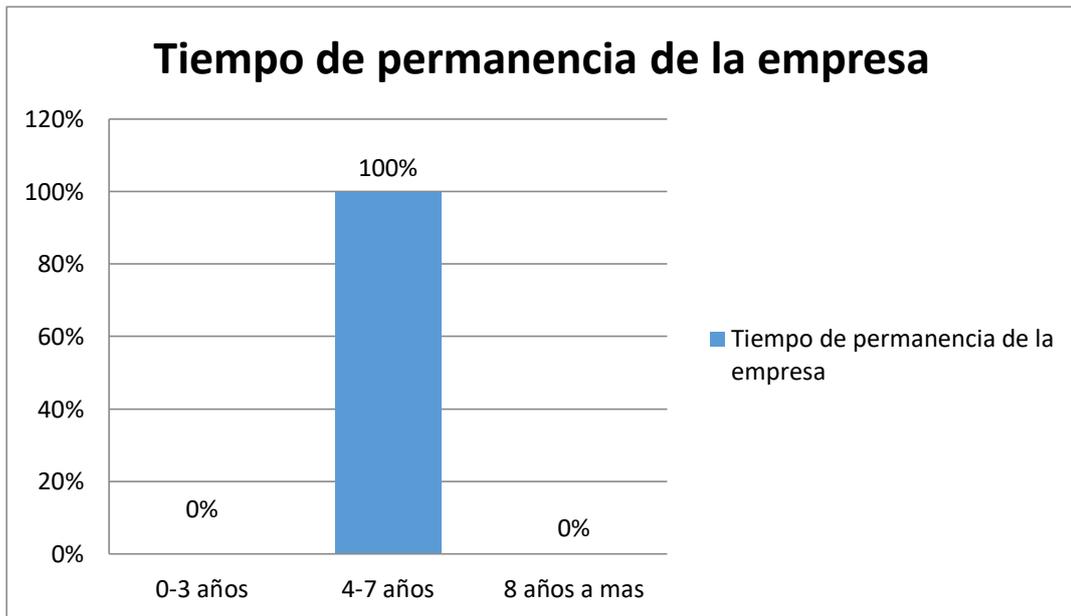


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa

Fuente: Tabla 2



Figura 7: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2



Figura 8: Objetivo de la creación de la empresa

Fuente: Tabla 2

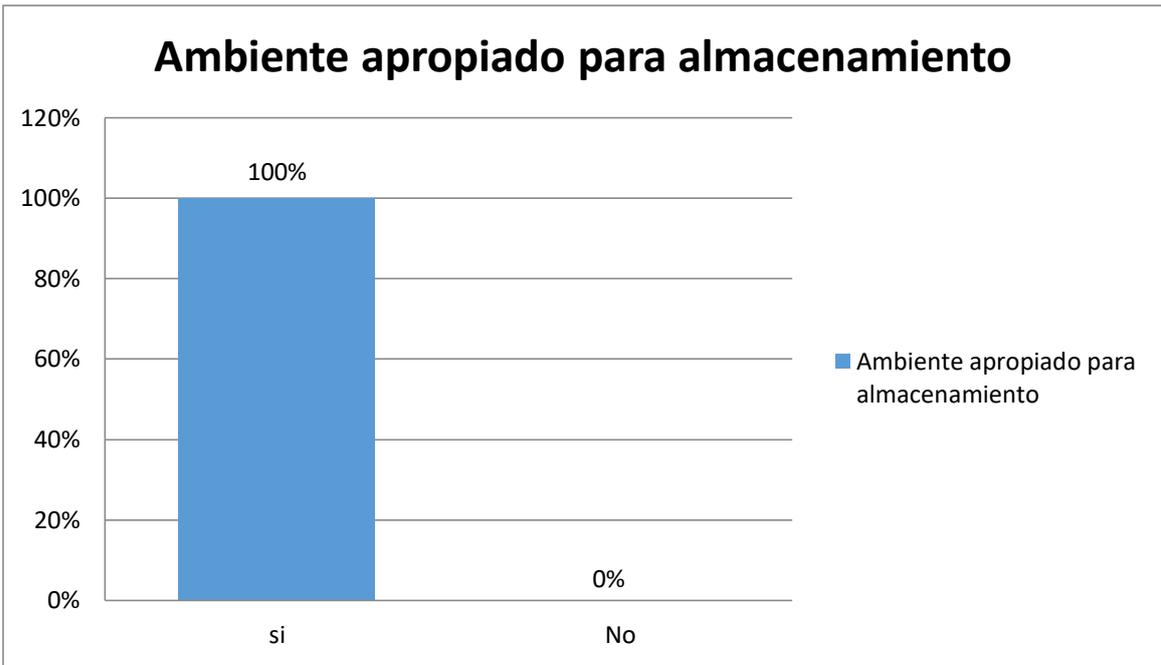


Figura 9: Ambiente apropiado para almacenamiento

Fuente: Tabla 3

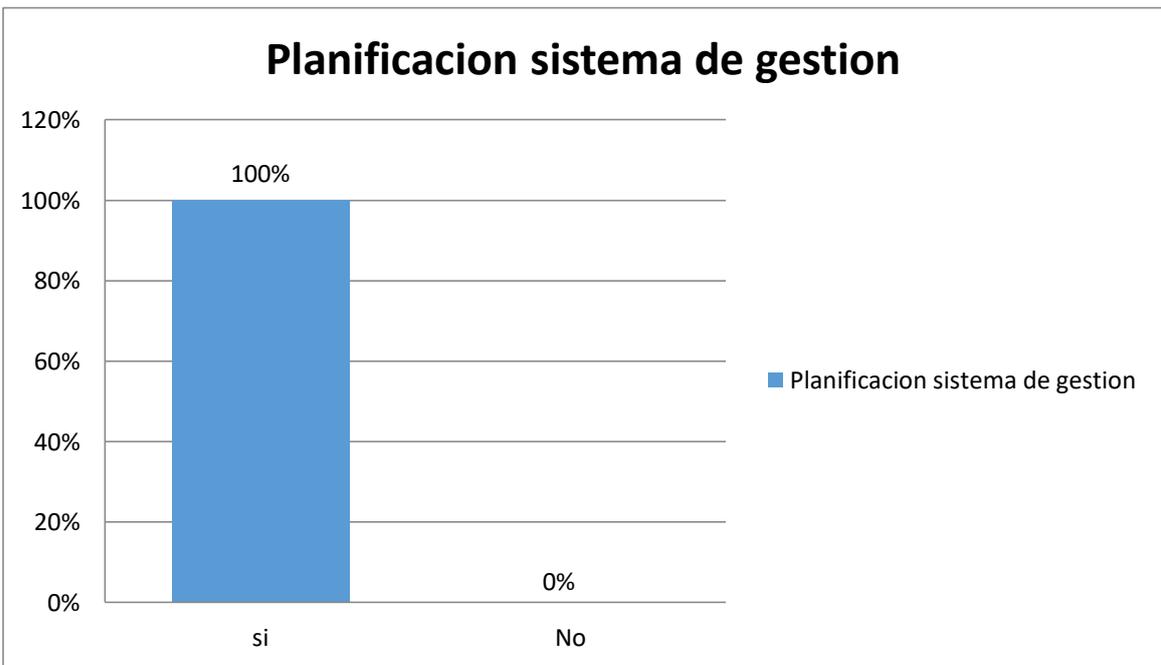


Figura 10: Planificación sistema de gestión

Fuente: Tabla 3

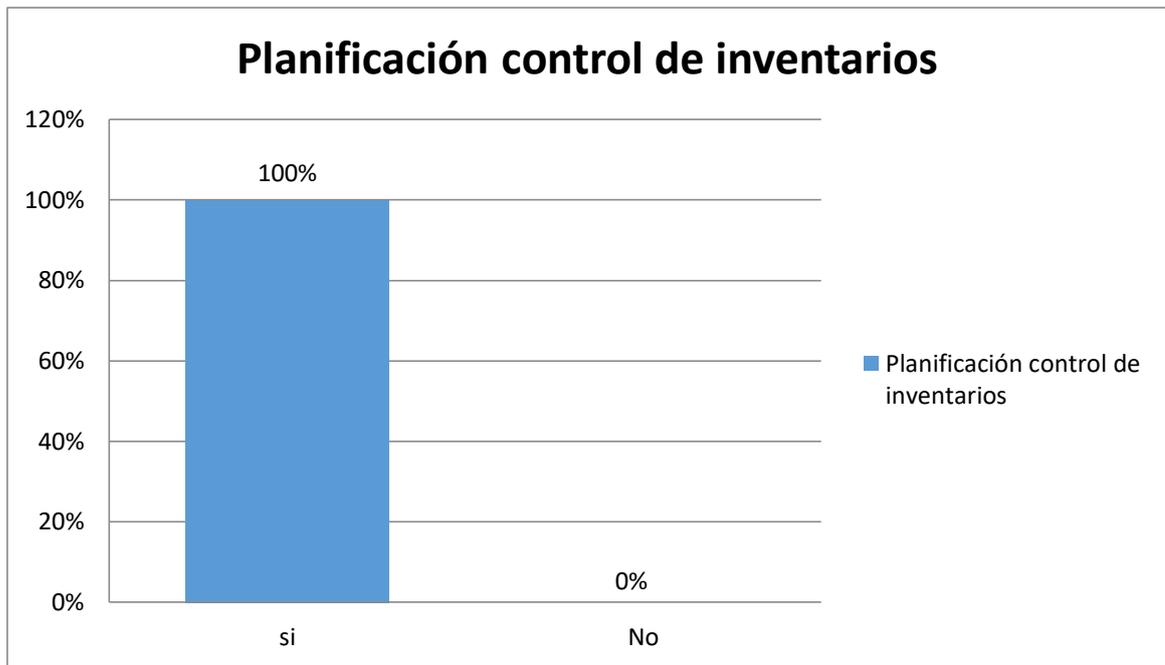


Figura 11: Planificación control de inventarios

Fuente: Tabla 3

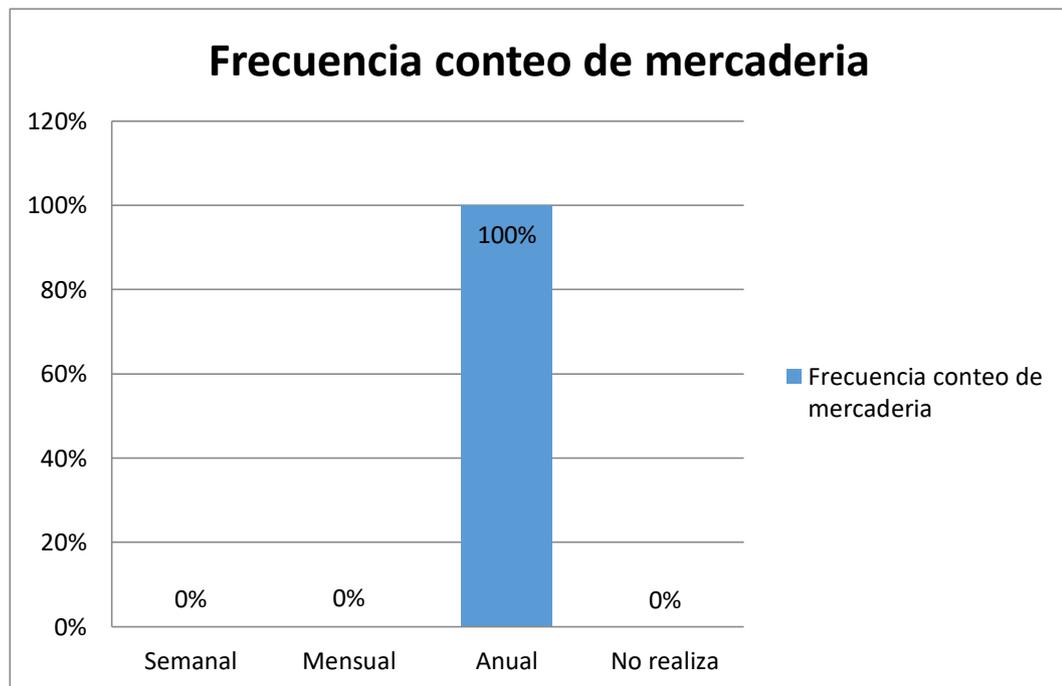


Figura 12: Frecuencia de conteo de mercadería

Fuente: Tabla 3

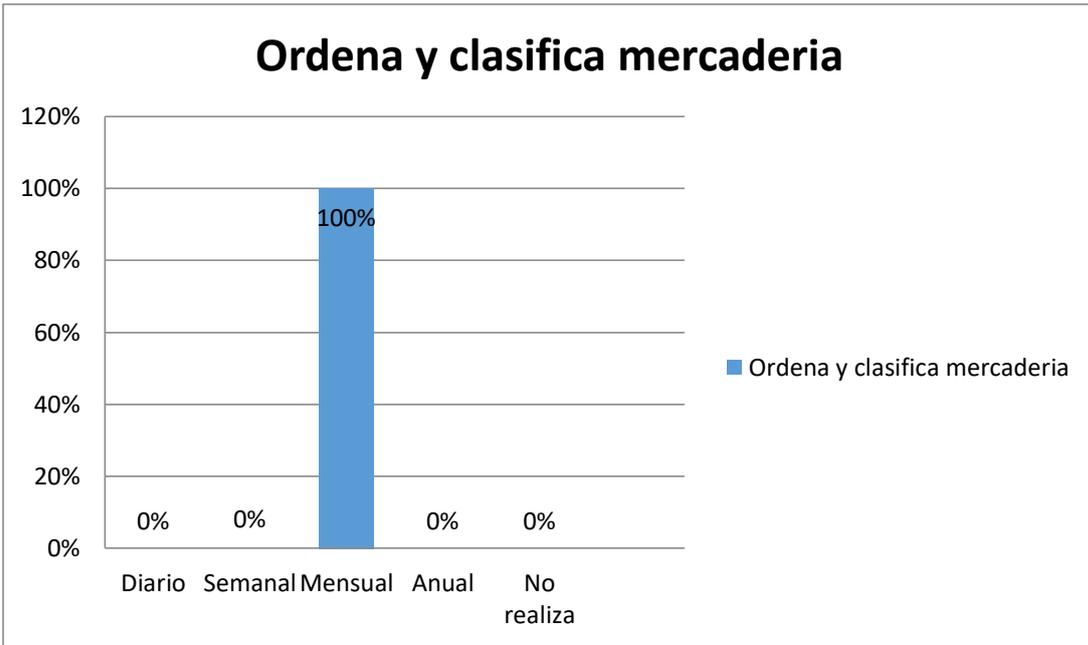


Figura 13: Ordena y clasifica mercadería

Fuente: Tabla 3

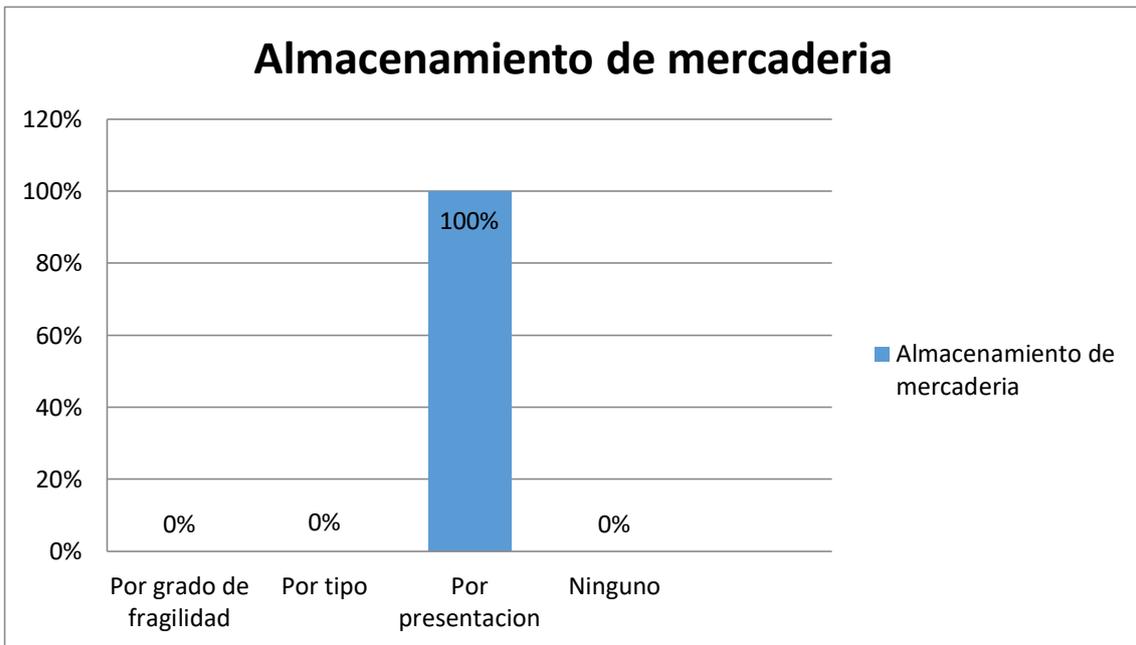


Figura 14: Almacenamiento de mercadería

Fuente: Tabla 3

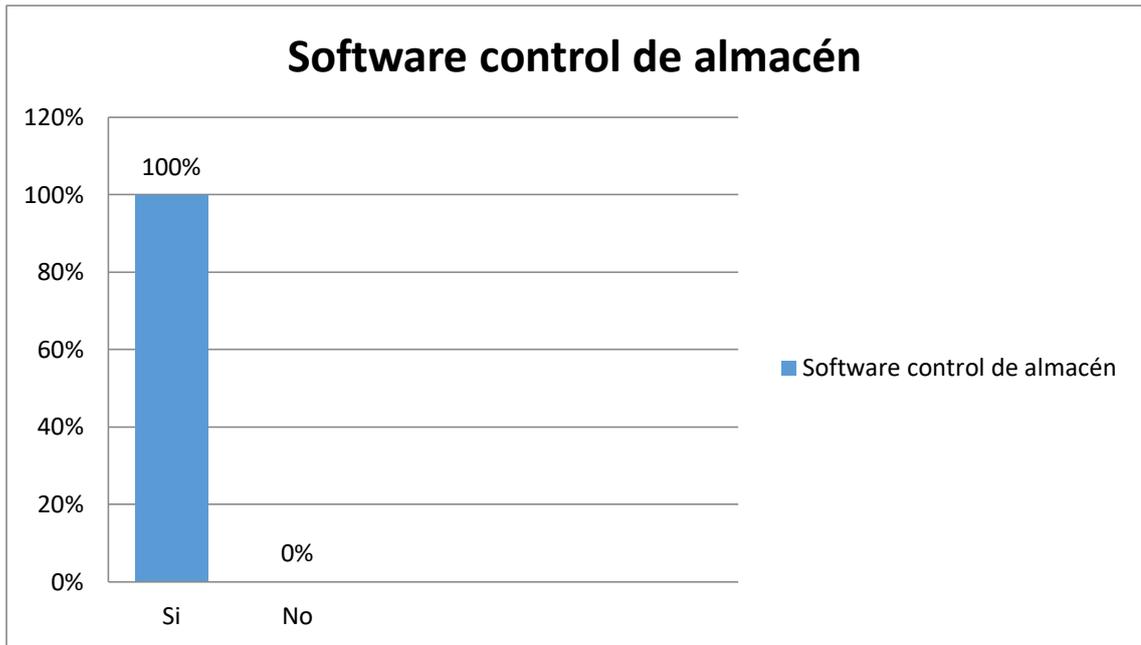


Figura 15: Software control de almacén

Fuente: Tabla 3

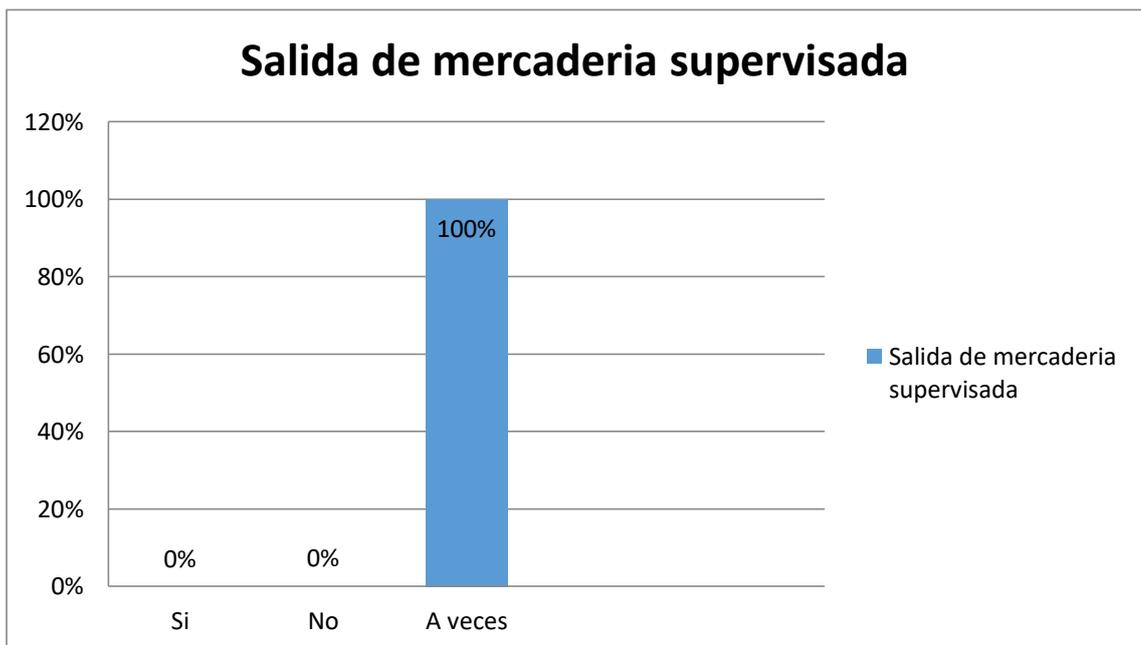


Figura 16: Salida de mercadería supervisada

Fuente: Tabla 3

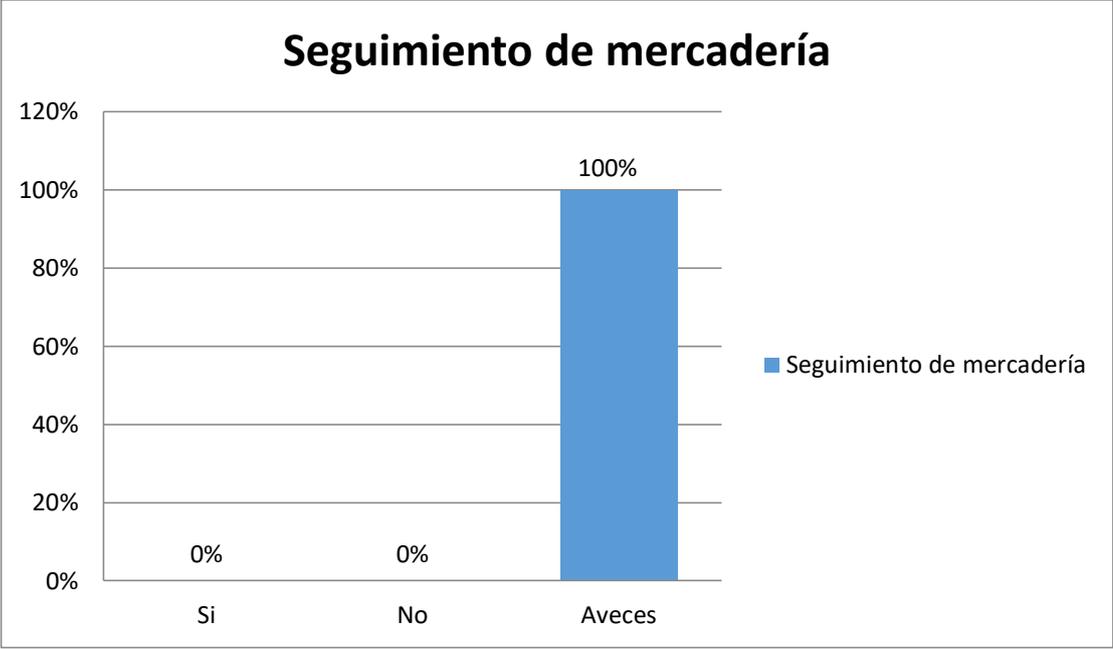


Figura 17: Seguimiento de los productos

Fuente: Tabla 3

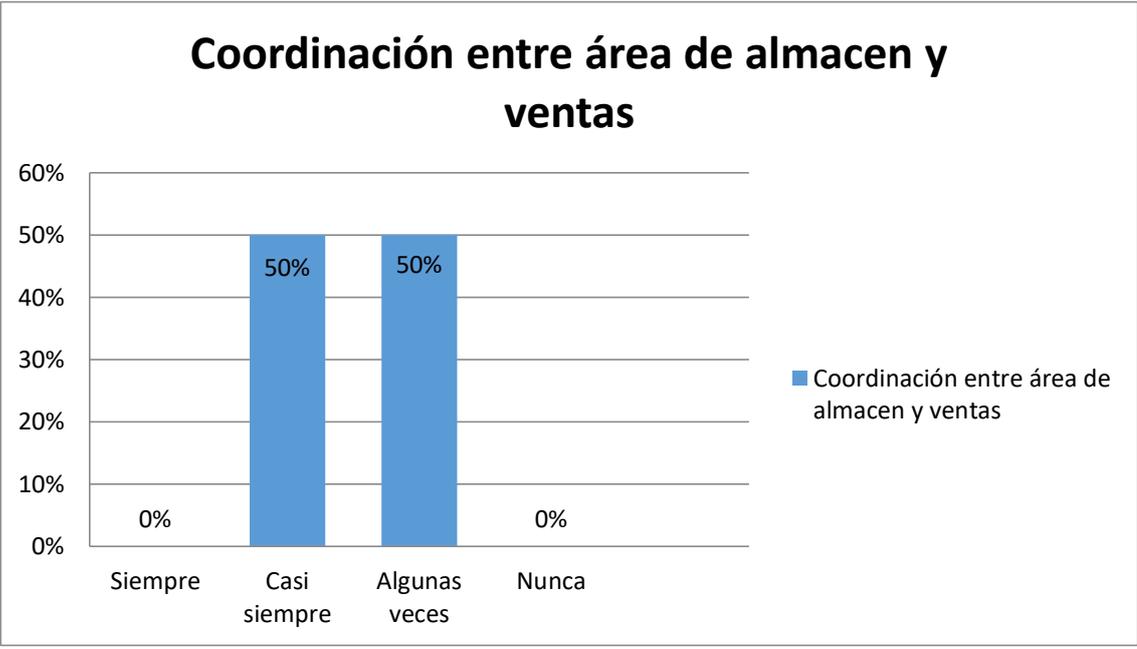


Figura 18: Coordinación entre área de almacén y ventas

Fuente: Tabla 3

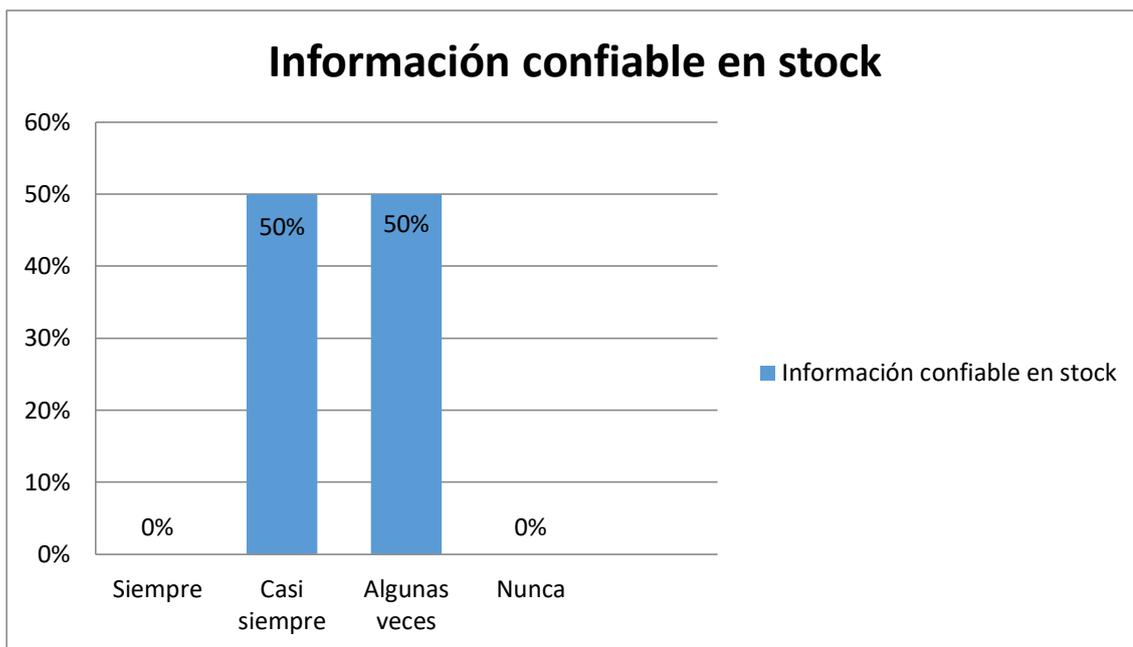


Figura 19: Información confiable en stock

Fuente: Tabla 3

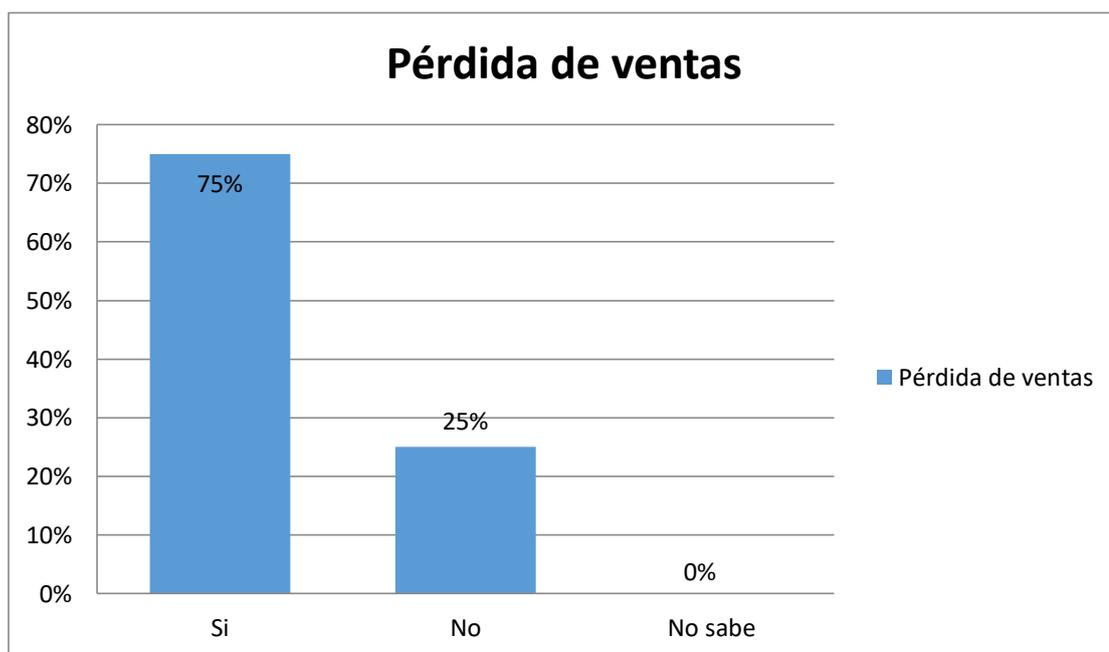


Figura 20: Pérdida de ventas

Fuente: Tabla 3

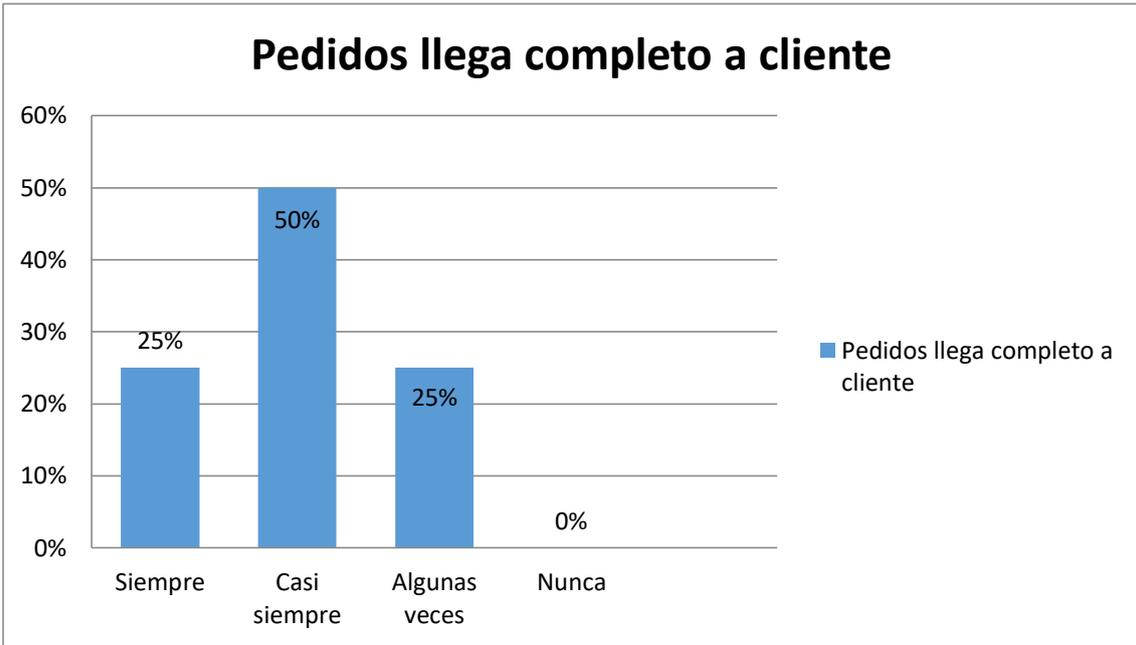


Figura 21: Pedidos llegan completos a cliente

Fuente: Tabla 3

TALTESIS-728-YZAVALETAG-TURNITING-2022-01 (1)

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo