



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

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE
INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA MULTISERVICIOS QIRI S.A.C. - NUEVO CHIMBOTE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

**BACILIO HARO, NALDA ISELA
ORCID:0000-0002-6450-9442**

ASESOR

**ESPEJO CHACON, LUIS FERNANDO
ORCID:0000-0003-3776-2490**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0197-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:00** horas del día **23** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Miembro
Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS QIRI S.A.C. - NUEVO CHIMBOTE, 2024**

Presentada Por :
(0103181081) **BACILIO HARO NALDA ISELA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

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

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Miembro

Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS QIRI S.A.C. - NUEVO CHIMBOTE, 2024 Del (de la) estudiante BACILIO HARO NALDA ISELA, asesorado por ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 27 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico a mi papá Merardo Luciano Bacilio Agustin por darme aliento y ser mi ejemplo de esfuerzo y superación, a mi mamá Gladys Haro Rosado por estar siempre apoyándome y cuidándome en todo este proceso. Han sido mi fuente de inspiración para superarme y principal motivo para cumplir este sueño de culminar mi carrera profesional. Siempre estaré agradecida por todo su esfuerzo y apoyo incondicional, pese a las dificultades nunca se rindieron y me enseñaron a luchar por mis sueños.

Esta tesis se lo dedico a toda mi familia, porque han sido un impulso para ser mejor persona y profesional, cada uno de sus consejos significaron un apoyo en aquellos momentos donde quería perder la carrera, sin embargo, su amor ha contribuido en esta última fase de mis estudios profesionales.

Agradecimiento

Le doy gracias a Dios por amarme con su amor infinito, por guiarme y darme discernimiento, por haber puesto a personas extraordinarias quienes fueron parte de mi proceso profesional y sobre todo por permitirme culminar con esta etapa profesional con éxito.

Agradezco profundamente a mi padre Luciano Bacilio Agustin y mi madre Gladys Haro Rosado quienes han sido mi ejemplo de persistencia y responsabilidad, por ser mi fuerza y apoyo incondicional durante todo este tiempo de desarrollo académico.

Gracias a Richard Anthony Bringas Rodriguez, Melver Milner Bacilio Haro, gracias a mis abuelitos maternos, mis tías maternas por su apoyo y amor sincero.

Gracias a los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, quienes me fueron formando profesionalmente, con sus conocimientos y refuerzo académico, gracias a mi alma mater, siempre llevare en mi mente el recuerdo de mi querida universidad, tuve el placer de pasar años de estudios y trabajo presencial en la universidad y fueron parte de mis mejores años de vida.

Índice general

Carátula	I
Acta de sustentación	II
Constancia de originalidad	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de cuadros	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II.MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Hipótesis	27
III.METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación	28
3.2 Población y muestra	28
3.3 Operacionalización de las variables	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	31
3.5 Método de análisis de datos	31
3.6 Aspectos éticos	31
IV.RESULTADOS	33
4.1. Resultados	33
V.DISCUSIÓN	40
VI.CONCLUSIONES	47
VII.RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	60
Anexo 01. Matriz de consistencia	60
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	61
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	66
Anexo 04. Formato de consentimiento informado	68

Lista de cuadros

Cuadro 1. Resultados de los antecedentes.....	33
Cuadro 2. Resultados del cuestionario	35
Cuadro 3. Resultados de los objetivos específicos 1 y 2	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote, 2024. La metodología fue cualitativa de nivel descriptivo y de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La población estuvo conformada por las Mype del Perú y la muestra por la empresa Multiservicios Qiri S.A.C., para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado: Respecto al objetivo específico 1: los autores nacionales no cuentan con un control interno de inventarios implementado, presentando deficiencias y debilidades en todos sus componentes. Respecto al objetivo específico 2: la empresa no cuenta con su ambiente de control, actividad de control, supervisión y monitoreo, mientras que en los componentes restantes presenta debilidades. Respecto al objetivo específico 3: los autores nacionales y la empresa no cuentan con un sistema de control interno de inventarios implementado, presentando deficiencias y debilidades en los componentes ambiente de control, actividades de control, supervisión y monitoreo. Se concluye que las empresas nacionales no implementan el sistema de control interno de inventarios presentando deficiencias y debilidades en todos los componentes, en tanto que, la empresa presenta deficiencias en el ambiente de control, actividad de control, supervisión y monitoreo y presenta debilidades en evaluación de riesgos, información y comunicación, solicitud, adquisición y recepción de mercadería, custodia de la mercadería y el registro y control de inventarios.

Palabras clave: Control interno, gestión de inventarios y mype

Abstract

The general objective of this research was to describe the relevant factors of internal control in the inventory management of micro and small enterprises in Peru: The case of Multiservicios Qiri S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2024. The methodology was qualitative, descriptive, non-experimental, bibliographic, documentary and case study. The population consisted of the Peruvian Mype and the sample consisted of the company Multiservicios Qiri S.A.C., for the collection of information the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The following results were obtained: Regarding specific objective 1: the national authors do not have an internal inventory control implemented, presenting deficiencies and weaknesses in all its components. Regarding specific objective 2: the company does not have its control environment, control activity, supervision and monitoring, while in the remaining components there are weaknesses. Regarding specific objective 3: the national authors and the company do not have an internal inventory control system implemented, presenting deficiencies and weaknesses in the control environment, control activities, supervision and monitoring components. It is concluded that the national companies do not implement the internal inventory control system, presenting deficiencies and weaknesses in all the components, while the company presents deficiencies in the control environment, control activities, supervision and monitoring and presents weaknesses in risk assessment, information and communication, request, acquisition and receipt of merchandise, custody of merchandise and the registration and control of inventories.

Key words: Internal control, inventory management and mype

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El control interno cumple un rol importante en las empresas, porque proporciona una serie de componentes de control, orientados a disminuir y prevenir riesgos y errores, enfocados a cumplir con los objetivos trazados (Grageola et al.,2020).

Al profundizar en la investigación del control interno, encontraremos que el control interno tiene distintos puntos de vista, se le identifica como un sistema que agrupa diferentes políticas, procedimientos y principios con el fin de inspeccionar, supervisar y verificar que todo se cumpla de acuerdo con lo establecido y los recursos de la empresa estén protegidos. El control está orientado a la acción de comprobar que se cumpla cada procedimiento y regla establecida, también prestar atención en que se cumplan con los objetivos y si hubiere errores sean detectadas a tiempo para que sean corregidas de inmediato. Lo que se trata de explicar es que el control interno es el medio y no es el fin, es decir, aporta un cierto grado de seguridad en el cumplimiento de las metas fijadas, pero no asegura que se logren concretar (Barreres,2020).

El control interno es una herramienta que todo empresario debe interiorizar como indispensable para conseguir una gestión eficiente. Se ha comprobado que las empresas al trazarse metas, diseñar una estructura jerárquica óptima y al tener un control interno deficiente, la gerencia no consigue evaluar con certeza el logro de las metas, más bien consiguen una proyección deficiente de su crecimiento empresarial. Por otro lado, el control interno es un sistema que servirá de apoyo para lograr buenos resultados, por ende, es necesario que la gestión del empresario sea apropiada encaminando a la empresa a ser competitiva entre la competencia (Solórzano et al.,2022). Por lo general al control interno se le conoce como un instrumento administrativo que dará a conocer, evaluará e impedirá los riesgos que asechen a la empresa. Enfatizando en la importancia del control interno lo que se busca en esta investigación es implementarlo, aplicarlo y aprovecharlo para que se vea evidenciado los beneficios para las micro y pequeñas empresas dirigiendo la mirada hacia el mercado competitivo.

Es por ello que se debe orientar a gerencia sobre los beneficios que trae la implementación de un sistema de control interno y una vez logrado ello se instaure una cultura de control interno en los empleados (Rodríguez, 2021). Una vez logrado implantar un sistema de control interno y se gestione eficientemente cada proceso, disminuirán los riesgos de robo o fraude siendo estos los más comunes, es de vital importancia que se logre buenos resultados la gestión y supervisión debe ser constante para prevenir algún tipo de riesgo que perjudique directamente al funcionamiento de la empresa.

En el país de Cuba se evidencio la necesidad de una gestión de control interno apropiada, pero el cual debe estar apoyada con un sistema informativo para la mejora de sus operaciones diarias, eficientes y de forma razonable con el logro de las metas empresariales. El control interno es la columna vertebral en la organización de las empresas cubanas, por ello su manejo de este debe ser integrado en el control de las empresas para conseguir un mejor desarrollo y sobre todo eficiente (Vega de la Cruz y Marrero,2021).

El principal problema que aqueja a las empresas son la falta de valores de los trabajadores los cuales aprovechándose de la confianza cometen innumerables robos o estafas. En la actualidad existen muchos casos sin resolver, pese a este problema latente, las empresas tratan de tomar mayores precauciones fortaleciendo su sistema de control interno. El poco apoyo que suelen recibir las empresas ante situaciones como estas complica el funcionamiento y desarrollo de los negocios, ocasionado terribles consecuencias, como bien conocemos las Mype significan una fuente de trabajo para la ciudadanía y el cierre de un negocio representaría más personas sin trabajo.

El control de inventarios hace referencia al área de abastecimiento el cual se centraliza en el trato directo que se le dará al producto, materia prima, productos en proceso o terminados independientemente del giro de negocio de la empresa. Por ejemplo, las empresas comerciales, manufactureras o de servicios, de acuerdo con su actividad empresarial, trabajan con un tipo de inventario, ha quedado determinado que su adecuada administración determinará su éxito o su fracaso, pero también dependerá de los costos que se asumirán en el proceso de logística (Yuseff et al.,2020).

Es importante reconocer la importancia del inventario puesto que representa parte esencial en las actividades comerciales, se hace el registro de las operaciones diarias que se realizan con los clientes. Para que los resultados sean favorables, no se debería reflejar mercadería acumulada que le represente a la empresa una gran suma de dinero estancada sin darle rotación para ser vendida o en otra situación que no se tenga cuidado al realizar pedidos y no se prevea desabastecimiento de inventario o productos en mal estado, toda esta información debe ser reflejada en el inventario para prever situaciones desfavorables para la empresa.

Uno de los muchos resultados por la deficiencia de control interno es el exceso de almacenamiento de la mercadería, puede ser ocasionado porque se compra más productos de los que ya se tiene en almacén sin darle salida, o que se agoten y no se compren más pese a que tienen mayor demanda, se descuida el abastecimiento de almacén, lo que genera pérdida de dinero e insatisfacción del cliente puesto que se les factura por mercadería que no se tiene en almacén, generando confusión y disgusto por no cumplir con la satisfacción de su demanda (Ugando et al.,2022).

No obstante, en la ciudad de Encarnación las empresas identificaron las fortalezas como resultado de las practicas no sistematizadas y moderadamente documentadas, de acuerdo con conocimientos básicos. Sin embargo, estos hechos no son favorables en el cumplimiento de las leyes y principios establecidas en el actuar de las empresas. La debilidad principal es el no contar con una práctica documentada y sistematizada originando que el control interno presente deficiencias estructurales (Marecos,2021).

De igual forma, en Lima se evidencio que las empresas carecen de un control interno, esto se origina porque se rigen bajo políticas no documentadas, el personal no cumple con todas sus funciones por el hecho de no haber establecido políticas y no haberse documentado, es por ello que se debe proponer políticas a integrar y convenir la cooperación de las áreas de trabajo orientándolos a un mismo propósito en el cumplimiento de las metas de la empresa. La falta de un sistema de control ocasiona que se exponga a la empresa a situaciones desventajosas una de las desventajas más comunes son las estafas causadas por los trabajadores, queda comprobado que la falta de un sistema de control interno lleva a la empresa directamente al fracaso (Shapiama et al.,2021).

Existe una relación directa entre el control interno y las diferentes funciones de las áreas de la empresa, el control en las áreas se lleva a cabo para prevenir los riesgos y adoptar medidas en beneficio de la modificación de la gestión con apoyo del proceso técnico, regulando y perdurando en el modelo de calidad los cuales se verán reflejados en los registros contables para el cumplimiento de las demandas futuras en el uso de los inventarios y la toma de decisiones certeras en la empresa (Gutiérrez et al.,2020).

Tras lo sustentado es conveniente indicar que los componentes interconectados se convierten en criterios que establecen si el sistema de control de inventarios presenta eficacia y eficiencia, consintiendo que las empresas dirijan sus objetivos y complementen a su personal en el proceso. Por lo sustentado es fundamental que toda empresa independientemente de su actividad comercial tiene la obligación de implementar un sistema de control interno adecuado para una gestión eficiente de inventarios.

Luego de lo expuesto con anterioridad, es decisivo formular el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote, 2024?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote,2024.

Con la finalidad de responder al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2024.
2. Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote, 2024.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote,2024.

La investigación se justifica de forma teórica, debido a que se aportó información valiosa la cual trata de explicar sobre las debilidades y los beneficios de la implementación del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas, destacando y enfocando la atención a la empresa en investigación. Se le dio un enfoque cualitativo haciendo una búsqueda exhausta de toda información que ayudo a dar respuesta sobre los beneficios del control interno en la gestión de inventarios de las empresas.

Además, se justifica de forma práctica porque se realizó una investigación sobre cada uno de los aspectos primordiales del control interno para luego estudiar los resultados obtenidos y poder sacar una conclusión clara y parcial del sistema de control interno en la gestión de inventarios en las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa en estudio quien fue determinante para destacar un informe en un caso real y se enfocó a proponer cambios y mejoras en el desarrollo de su actividad empresarial. Los resultados fueron claros y contundentes los cuales se presentaron ante gerencia quien podrá evaluar y tomar decisiones certeras con el fin de mejorar y subsanar deficiencias.

Finalmente se justifica de forma metodológica debido a que se utilizó técnicas y métodos científicos, el cual se basó en el análisis y determinación del problema del cual desprende las variables en estudio, por consiguiente, se planteó la problemática, los objetivos que llevaron a resolver la problemática. Se fijo la metodología adecuada al estudio de la investigación, aplicando nivel y tipo utilizado durante el proceso de investigación; de manera que servirá como antecedente y guía metodológica, para los próximos trabajos de investigación cuyas investigaciones contengan las mismas variables respecto al control interno en la gestión de inventarios.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

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

Arellana et al. (2020) en su artículo científico titulado: Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia. Las Mipymes representan el 96% de las empresas en Colombia, en los últimos años se ha verificado un esfuerzo importante para formalizarlas y apoyarlas en su crecimiento, por ello se necesita que estas empresas implementen un sistema de control interno eficiente que les permita mantener un orden organizacional, también de generar confianza y seguridad razonable sobre sus actividades y sobre la información que estas presentan. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar algunos de los obstáculos que surgen en la implementación de un sistema de control interno. La metodología empleada fue cualitativa y cuantitativa basada en un enfoque interpretativo, ya que por medio de encuestas y entrevistas realizadas a profesionales en la materia del control interno, se indaga y se le da a la investigación un alcance exploratorio y descriptivo, con el fin de obtener un punto de vista más encaminado a la realidad y así cumplir con el objetivo del trabajo. Al identificar las posibles causas por las cuales las Mipymes no ponen en marcha un sistema de control interno, se concluye que es debido al impacto de la inversión requerida sobre los resultados del ejercicio de estas empresas y al hecho de que los empresarios no cuentan con los conocimientos suficientes para identificar el concepto y beneficios que trae consigo el control interno. Escenario que presenta un desafío para el profesional contador público y una oportunidad de crecimiento profesional y mejora continua.

Pacheco (2023) en su artículo científico titulado: Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. El presente artículo de revisión tiene como objetivo general: Describir el control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Se utilizó la metodología aplicada en el presente artículo y fue una revisión sistemática seleccionando 30 artículos. Se llegó a la conclusión que se hizo una retroalimentación del sistema de control interno para identificar deficiencias del ambiente

de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y de las actividades de supervisión, los cuales conforman los cinco componentes funcionales para desarrollar un sistema de control interno de nivel alto; así como también realizar una retroalimentación de la gestión administrativa para optimizar los procesos de control, planeación, organización, dirección e integración.

Fuentes (2021) en su artículo científico titulado: Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. Este artículo de revisión tuvo como objetivo general exponer los diferentes modelos de control interno y su aplicación a las pequeñas y medianas empresas en Colombia de ahora en adelante Pymes. La metodología aplicada fue descriptiva, por cuanto se hace una revisión de documentos, estudios y tesis centradas en las empresas en estudio donde se detalle la importancia que tienen los procesos de control de manera transversal a los demás procesos y su respectiva aplicación para el alcance de sus objetivos y/o propósitos misionales. En relación al estudio del arte, los autores convienen con que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, y que los modelos de control son herramientas que permiten identificar, evidenciar y mitigar los riesgos a los que se encuentran expuestas para así alcanzar mejores resultados. Se concluye que las Pymes colombianas son empresas con recursos no tan amplios pero que el contar con la implementación de un modelo o una norma de control ayudaría a crear una mejor planificación tanto interna como externa y fortalecerá la creación de unas alianzas estratégicas, con el fin de que se cree una cultura de riesgos entre empresas del mismo giro de negocio.

Yagual (2020) en su trabajo de titulación para optar el título de licenciada en contabilidad y auditoría titulada: Control interno contable y la gestión de inventarios en la empresa Ferretería y Maderas S.A. Madefer del Cantón la Libertad, año 2017. La empresa se dedica a la venta al por menor de artículos de ferreterías, logrando evidenciar deficiencias en su control interno en lo que respecta en las verificaciones físicas de inventarios, causando que no se haga un registro correcto de los ingresos y salidas de los inventarios. Por esta razón el objetivo general de esta investigación fue: Evaluar el control interno contable mediante la aplicación del modelo COSO I, para una mejora en la gestión de los inventarios. La metodología que se utilizó fue descriptiva, de igual forma con el método deductivo e inductivo, las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron la entrevista y un

cuestionario de control interno, se concluye que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos en cuanto a los procesos de adquisición, recepción y registro de mercadería, almacenamientos y toma física de sus inventarios.

2.1.2. Nacionales

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

Cama (2020) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno en el área de inventario de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Inversiones & Ferretería Tony E.I.R.L.”- Cañete, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Inversiones & Ferretería Tony E.I.R.L.” – Cañete, 2018. La metodología fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y entrevista para el recojo de información, los instrumentos utilizados fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario que se aplicó al representante legal, se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a describir las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector comercio del Perú, 2018. Los autores creen que las empresas deberían contar con un sistema de control interno de inventarios, con el fin de tener controlado los stocks de mercaderías e impedir costos de almacenamientos innecesarios, obsoletos, pérdidas y/o robos. Respecto a describir las características del control interno en el área de inventario de la empresa “Inversiones & ferretería Tony E.I.R.L.” – Cañete, 2018. La empresa no tiene con un sistema de control interno, reglamentos internos, ni manuales y tampoco tiene identificado los riesgos en sus inventarios. Al respecto de hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones & ferretería Tony E.I.R.L. – Cañete, 2018. Se concluye que solo dos componentes coinciden, actividades de control y supervisión y monitoreo, realizando esto de forma empírica; no obstante, tres no concuerdan, los cuales son, ambiente de control, evaluación de riesgos e información y comunicación.

Orosco (2023) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno de la empresa ferretería la pequeña de Lidio Peña

Villegas-Paita y propuesta de mejora,2021. La investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas y de la ferretería la pequeña de Lidio Peña Villegas-Paita;2021. La metodología que se utilizó en esta investigación fue no experimental, descriptivo, documental y de caso, en la investigación no se aplicó hipótesis por ser cualitativo, descriptivo y se utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta, el instrumento el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados, Respecto al objetivo específico 1: describir las características del control interno mediante la efectividad y la eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, Respecto al objetivo específico 2: describir las debilidades, a través de los 5 componentes tales como el ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión y monitoreo, con Respecto al objetivo específico 3: propuesta de mejora se recomienda la confirmación de un grupo multifacético con profesionales entrenados y capacitados en auditoría cuyo objetivo debe ser velar por el cumplimiento de la programación de la auditoría, se llegó a la conclusión que el control actualmente de la empresa es deficiente no ayuda a lograr las metas y objetivos trazados, dificultando su crecimiento a largo plazo. Por ello se recomienda a la empresa implementar un sistema de control interno adecuado que faculte salvaguardar los recursos y se logre los objetivos de la empresa.

Hoyos y Huaman (2022) en su tesis para optar por el título profesional de Contador Público titulada: Sistema de control interno y la gestión de inventarios de una empresa ferretera-Tarapoto,2021. En esta investigación el objetivo general fue: Determinar la incidencia del sistema de control interno en la gestión de inventarios de una empresa ferretera-Tarapoto,2021. Se metodología utilizada fue de tipo aplicada y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por el administrador, estados financieros, registro de ventas y registro de compras. Se utilizaron los instrumentos de la entrevista, ficha de observación y la guía de análisis documental. Se consiguieron los siguientes resultados: Las actividades del sistema de control interno son evaluación de riesgos, información, comunicación y supervisión, los mismos que cuentan con ciertas deficiencias. Las deficiencias del sistema de control interno originaron una pérdida monetaria por S/. 216,184.60. Los índices de la gestión de inventarios son: La rotación de inventarios fue 6 veces, el plazo medio de existencias fue 60 veces, las existencias sobre activos corrientes tuvieron un índice del 84%

y la rotación de ventas fue por 6 veces. Se llegó a la conclusión que el sistema de control interno incide de forma significativa en la gestión de inventarios de una empresa ferretera debido a que las pérdidas que fueron demostradas en el manejo de control interno han ocasionado que las existencias no tengan una adecuada rotación, impidiendo su comercialización y como consecuencia no se haya logrado el incremento en sus ingresos.

Benites (2022) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro ferretería del Perú. Caso centro ferretero Salvador S.R.L.-Paita, 2022. En esta investigación se tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa sector comercio rubro ferretería del Perú. Caso centro ferretero Salvador S.R.L.-Paita, 2022. La metodología utilizada fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas de la revisión bibliográfica, la entrevista a profundidad y análisis comparativo, y como instrumentos las fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 1 y 2 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (objetivo específico 1), según los autores oportunos revisados: Señalan al control interno como una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar de manera periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos. Con respecto a la empresa del caso en estudio (objetivo específico 2): la empresa no ha implementado formalmente un sistema de control interno, a pesar de ello, si toma en cuenta algunos de los componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados. Se concluye que tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en la importancia que tiene el control interno en el correcto desarrollo de la empresa.

Calle (2020) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal-ferretería mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro-Chulucanas año 2020. En esta investigación se tuvo como objetivo general: analizar las oportunidades del control interno y proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro-

Chulucanas 2020. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La técnica utilizada fue una encuesta, entrevista y observación directa, se hizo el refuerzo con una indagación documental para confirmar la veracidad de la información propuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados: su personal no se encuentra en planilla, tampoco cuentan con la indumentaria necesaria, no están capacitados para el adecuado manejo de los productos de ferretería, se van desempeñando día a día y no tienen un contrato. Además, la empresa no cuenta con las políticas de control interno que permita evaluar los factores de riesgo que impiden el desarrollo del negocio. Estas deficiencias serán de utilizadas para estudiar y generar propuestas de solución. Se concluye que para el bien de ambas partes y el desarrollo del negocio se tiene que reunir a todos los trabajadores en planilla, efectuando los descuentos y aportaciones de ley, proporcionándoles la indumentaria, capacitaciones virtual o presencial, firmando un contrato estableciendo sus actividades, reformar las políticas de inspección, para satisfacción del personal y de la empresa.

Huayac y Huaripata (2023) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: El control interno y gestión de inventarios de la empresa inversiones ferreteras Dania E.I.R.L. Cajamarca-2019. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de inventarios de la empresa inversiones Ferreteras Dania E.I.R.L. Cajamarca-2019. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental. El resultado obtenido fue que el control interno influye positivamente en la gestión de inventarios de la empresa Inversiones Dania E.I.R.L., para la obtención de los resultados se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario y para analizar los resultados se hizo uso del software Microsoft Excel. Se llegó a la conclusión que la empresa no conoce los principios de los componentes del control interno, el 75% de deficiencias son ocasionados por el control de inventarios que se realizan de vez en cuando y la falta de un sistema que se encargue de registrar las existencias, las cuales se vienen efectuando de forma presencial sin certeza de que sean los correctos.

Chunga (2021) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno de la empresa MYPE ferretería Promadi E.I.R.L. de Piura y propuesta de mejora 2020. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería Promadi E.I.R.L. de Piura y hacer una propuesta de mejora,2020. La metodología empleada fue de diseño descriptivo,

cualitativo, no experimental y de caso, se utilizó como instrumento una encuesta acerca del control interno y el cual fue aplicado al gerente general de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados: la empresa no cuenta con una estructura organizacional correcta que involucre un flujo de funciones y procedimientos adecuados para los trabajadores de la empresa; el hecho de no existir un políticas de control en el despacho de mercadería, orden de compra, emisión de nota de crédito y la falta de actualización de un sistema Kardex por producto, causan serios problemas en el inventario de productos al realizar una venta y compra. Además, no se hace un arqueo de caja y la falta de un libro de reclamaciones. Se llego a la conclusión que la empresa Promadi EIRL requiere de un control interno optimo adecuando responsabilidades y procedimientos en las áreas de caja, logística, contratación de personal, donde se asegure más responsabilidades, a través de políticas, para conseguir una información real y oportuna que apesure las operaciones de la empresa.

2.1.3. Regionales

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

Oropeza (2023) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Distribuidora y ferretería Saayrod S.R.L.” – Huaraz,2021. En esta investigación se tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso distribuidora y ferretería saayrod S.R.L.-Huaraz,2021. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, la técnica aplicada en la investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario. Para el caso de estudio se usó los estados financieros y ratios pertinentes en el estudio, se obtuvieron los siguientes resultados: Objetivo específico 1: Según la revisión bibliográfica los autores citados coinciden en el control interno y en sus componentes que están reducidamente relacionados. Objetivo específico 2: Respecto a la aplicación del cuestionario se determinó el no tener un control interno por las empresas que incurrirán extraordinariamente para obtener la evaluación de riesgos en la empresa comercial. Se concluye que el presente trabajo de investigación el control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso distribuidora y ferretería saayrod S.R.L., ubicado en la ciudad de Huaraz, no tienen

implementado un control interno adecuado para el progreso de sus acciones y tener un desempeño en sus metas por lo cual esto se debe, a que no se está utilizando un correcto mecanismo del control interno, el ambiente que pone en riesgo los beneficios de las MYPES, como indican y establecen los autores la totalidad de las empresas no consiguen ganancias en sus inicios y no logran desarrollarse debidamente.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Torres (2023) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa constructora y consultoría Rossi Ingenieros S.R.L.-Chimbote y como mejorar, 2021. En esta investigación se tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeña empresa Constructora y Consultoría Rossi Ingenieros S.R.L.-Chimbote y como mejorar, 2021. La metodología empleada fue de nivel descriptivo, de diseño no experimental, tipo cualitativo; las técnicas de investigación son: entrevista y el instrumento es el cuestionario aplicado al gerente de la empresa; la población han sido las empresas a nivel nacional. Se consiguieron las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: Según los antecedentes de las mypes del sector construcción de esta investigación nos manifiestan que se ha definido que las empresas tienen deficiencias con el proceso del control interno. Respecto al objetivo específico 2: En base a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a la empresa en estudio se puede verificar sus deficiencias. Respecto al objetivo específico 3: De acuerdo con el objetivo específico 1 y 2 en forma comparativa. Respecto al objetivo específico 3: De acuerdo con el objetivo 1 y 2 en comparación, las empresas nacionales presentan un inadecuado sistema de control interno, por otra parte, la empresa estudiada si es eficaz en los componentes de ambiente de control, actividades de control e información y comunicación, pero con evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo presenta deficiencias. Respecto al objetivo específico 4: Se realizó 5 propuestas de mejoras para garantizar un correcto control interno en la gestión de inventarios. Se llego a la conclusión que, la empresa estudiada necesita una implementación para la mejora del control interno con la intención de lograr una gestión de inventarios eficiente.

Navarro (2022) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno en la gestión inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ceramica del Sur S.A.C. Chimbote,2021. En esta investigación se tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en la gestión inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ceramica del Sur S.A.C. de Chimbote,2021. Se utilizo la metodología de diseño no experimental- descriptivo- bibliográfico y de caso; fue no experimental. Los resultados del objetivo 1 indicaron que la mayoría de los autores refieren que las empresas no cuentan con un sistema de control por el hecho de no ser de carácter obligatorio, no obstante, las empresas que deciden implementar un control interno tendrían gran ayuda en el área de inventarios; estas empresas no poseen un proyecto para lograr identificar los posibles riesgos que puedan tener en la gestión de inventarios, los resultados del objetivo 2, respecto al componente ambiente de control, la empresa indica que no tiene un sistema de control interno, los trabajadores no reciben capacitación en las labores que realizan, además no tiene elaborado un plan estratégico ni operativo. Se concluye que las Mype no implementan un sistema de control interno debido a que están creen que no los beneficie por el posible precio e inversión que se necesita, en cuanto a la gestión de inventarios se sabe que no son inspeccionadas debido a que solo se maneja el control de estos con las ventas y compras realizadas por las empresas de forma mensual.

Cabanillas (2022) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Propuesta de mejora para el control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso ferretería Pasquelito – Chimbote,2021. En esta investigación tuvo como objetivo general: Identificar las propuestas de mejora para el control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso “Ferretería Pasquelito-Chimbote”, 2021. Se utilizo la metodología cualitativa, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se hizo uso de la técnica de la revisión bibliográfica, también se utilizaron los instrumentos de las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; se hallaron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: la mayoría de las MYPE no tienen un sistema de control interno, se basan en los controles empíricos que efectivamente son controles, pero no aseguran su efectividad por cuanto no se encuentran normados ni mucho menos son controlados. Respecto al objetivo específico 2: la “Ferretería Pasquelito-Chimbote”, no tienen un sistema de control interno y no está al tanto de que exista o sea necesario, esta situación pone en peligro la existencia del negocio, su sostenibilidad y la posibilidad de

lograr sus metas, existiendo un alto peligro en el control de inventarios, recursos y de hecho en sus resultados. Respecto al objetivo específico 3: en su mayoría las MYPE así como la empresa “Ferretería Pasquelito-Chimbote”, no han implementado un sistema de control interno que en un ambiente global les representa un altísimo riesgo de no continuar en la actividad empresarial. Se concluye con proponer a la empresa “Ferretería Pasquelito-Chimbote”, infunda por lo menos algunos manuales o lineamientos, procedimientos y de ser factible implementar reglamentos dirigidos a identificar puntos críticos y sobre ellos implementar un sistema de control interno.

Luna (2021) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso ferretería Celinor Chimbote E.I.R.L. – Chimbote y propuesta de mejora, 2018. En esta investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Ferretería “Celinor Chimbote E.I.R.L.” de Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018. El diseño de investigación fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; se presentó un cuestionario con preguntas concernientes a la investigación aplicado al gerente de la empresa, por medio de la técnica de la entrevista y se hallaron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1, las características del control interno determinadas por los autores nacionales, regionales y locales determinan que es importante implementar el control interno en las empresas ya que ayuda a la gestión administrativa y financiera de manera eficiente y eficaz en la toma de decisiones para cumplir con sus metas y objetivos, y respecto al objetivo específico 2 se ha podido manifestar que la empresa del caso no tiene implementado un sistema de control interno, para lo cual se recomienda a la empresa pueda mejorar su gestión, aplicando los procedimientos indicados. Finalmente se concluye que toda empresa debe tener implementado un sistema de control interno, ya que es una técnica que ayuda tomar decisiones para su buen funcionamiento y sirve para ayudar a corregir debilidades y deficiencias, que se hallen expuestas a riesgos e intervengan con el manejo de la gestión de las empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Teoría del control interno

El control interno es un sistema el cual es implementado a través de una serie de procedimientos en todas las empresas, con la finalidad de proteger los recursos, además aporta los instrumentos administrativos al personal para el control y alcance de las actividades que consientan lograr con todos las metas empresariales (Ruíz y Delgado, 2020).

El control interno abarca distintas actividades realizadas por gerencia, quienes tienen como propósito otorgar seguridad, para lograr alcanzar sus metas con suma eficacia y eficiencia, pero, necesita de competencias semejantes que sostengan el buen rendimiento de sus funciones (Navarro y Delgado,2022).

Se entiende al control interno como el conjunto de procedimientos que son esenciales para reducir los riesgos que tiene que enfrentar a menudo una empresa. Por medio de este se busca prever la desviación de dinero inapropiadamente, robo de bienes, transgresión de las normas legales, estafas y otros delitos que atenten en contra del funcionamiento de la empresa. Toda empresa tiene como fin conseguir resultados positivos. Esto origina que las empresas le den prioridad al control de sus recursos, vigilando su uso y evitando pérdidas. Según Urdanegui (2019) para que las empresas consigan tener un control de gestión empresarial eficiente, será necesario implementar un sistema de control interno, el cual representa a un conjunto de ordenamientos necesarios para medir el nivel de riesgo y por ende tomar las medidas correctas para prever el uso incorrecto de los recursos que posee la empresa.

2.2.1.1. Importancia del control interno

La importancia reside en el cumplimiento de las metas del área, el redefinir un manual de procesos donde se fijan las acciones a cumplir y como se realizarán por los trabajadores de acuerdo con las necesidades y vivencias que aparezcan al paso del tiempo, esto lleva a que se generen riesgos y errores en la actividad comercial de la empresa. A pesar de ello, al control interno no se le ha dado la importancia debida ocasionando desactualizaciones y esto causa que no cumpla con las necesidades del área, provocando riesgos relacionados a hurtos y errores evidentes (Álvarez et al.,2021).

2.2.1.2. Características del control interno

El sistema de control interno en las empresas juega un rol fundamental para corroborar que su actividad se norme de tal manera que se guíe al acatamiento de las metas del negocio, así como la eficacia operativa la cual siempre ha tenido relevancia teniendo en cuenta la dinámica de los procesos comerciales, el requerimiento del mercado y el desarrollo empresarial, lo cual revela que las empresas con actividades económicas por lo general aplican en su desarrollo para permanecer en marcha (Barrera, 2020).

2.2.1.3. Fases del control interno

Pereira (2019) señala que las fases están orientadas al cumplimiento de cada una de ellas, orientando la eficiencia en el control, las cuales se señalan a continuación:

- Promover un ambiente orientado al cumplimiento de los objetivos y anhelos del desarrollo empresarial, los valores de la empresa y los empleados quienes deben perseguir los mismos objetivos y se alcance un resultado favorable.
- Lograr una adaptación de los procesos a través de las normas y actividades de operación, los cuales se deben fundamentar en manuales, que utilicen de guía en el cumplimiento de las funciones en los diferentes departamentos.
- Detallar un organigrama, el cual este expuesto ante la mirada de los empleados ya que en este se demostrará las actividades a ser consideradas por cada uno de ellos y así mismo deben manifestar un desempeño eficiente.
- El incentivo en un equipo de trabajo tiene como fin construir un ambiente agradable donde prime la eficacia y optimización de los recursos, se debe prestar atención a las ideas de los empleados para realizar mejoras continuas.
- Alcanzar información veraz, oportuna y correcta, ello permita examinar, comparar información recaudada y sobre todo se alcance a tomar decisiones correctivas acertadas en beneficio de la empresa.

2.2.1.4. Informe COSO

El informe COSO incluye los aspectos trascendentales a ser considerados en la organización de una empresa y se clasificaran en 5 elementos, identificadas como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. Este modelo evaluara el control interno mediante un cuestionario,

análisis FODA, inspección, flujograma, búsqueda, entrevistas y entre otros (Gutiérrez et al., 2020).

Cada componente que integra el informe COSO tiene un alto grado de importancia, si uno de ellos tiene un incorrecto funcionamiento, repercutirá en los demás y como resultado falla el sistema. Si se diera el caso que los componentes de información y comunicación y supervisión y monitoreo sean incorrectos o deficientes, también se verán afectados los demás componentes ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control, ocasionando un eminente riesgo de no conseguir los objetivos, además de que ocurran demostraciones de indisciplina y estafas (Momblanc y Castro, 2020).

2.2.1.5. Componentes

Se conoce que los componentes del control interno están relacionados entre sí, en su conjunto hacen posible un trabajo uniforme consintiendo que la administración tenga un mejor manejo en los procedimientos administrativos. Según Noguera y Villarroel (2020) los componentes del control interno son los siguientes:

2.2.1.5.1. Ambiente de control

El ambiente de control es considerado como el medio de desarrollo de las acciones de control, la gerencia y el directorio establecen normas, procedimientos y pautas, con el fin de reducir los fraudes, errores y sobre todo concientizar al personal competente en las tareas asignadas para cumplirse con responsabilidad, proporcionando disciplina en el cumplimiento de las normas, métodos y estructuras de las bases para tener un buen control interno en la empresa.

2.2.1.5.2. Evaluación de riesgos

El componente de evaluación de riesgos tiene como finalidad evaluar los posibles riesgos que se pueden llegar a presentar por medio de las malas decisiones y así mismo buscar la forma de ser manipulados para evitar afectar el logro de los objetivos de una empresa. Es decir, si una empresa de actividad ferretera que vende melamina para muebles, debe conocer que si la mercadería se moja representaría una pérdida de mercadería, esto lleva a proponer o establecer medidas para que los productos sean almacenados en un área adecuada donde tengan la certeza que estarán en buen estado.

2.2.1.5.3. Actividades de control

El componente indica que son las actividades determinadas por la gerencia y dirección orientando normativas y procedimiento que deben ser cumplidos ya que son órdenes directas de gerencia y dirección encaminadas a prevenir y reducir los riesgos.

Según Chung et al. (2022) definen a la actividad de control como a aquellas acciones que realizan los trabajadores en relación con sus funciones establecidas; estas deben ser controladas para medir el buen desempeño del personal que se estén desarrollando de manera eficaz y verificando el orden para asegurar buenos resultados.

2.2.1.5.4. Información y comunicación

Las empresas deben contar con un buen componente de información y comunicación, toda información debe ser comunicada en el momento; es decir oportuno, la información debe ser continuamente actualizada; también debe ser confiable y exacto, esto representa que la información brindada debe ser confidencial y útil.

2.2.1.5.5. Supervisión y monitoreo

El componente de la supervisión y monitoreo se realizan por parte de la gerencia a menudo, la evaluación debe ser dirigida con el fin de identificar las debilidades para su corrección. La supervisión por lo general se conduce por los altos mandos a comprobar si los componentes vienen funcionando efectivamente, así mismo comunicar las deficiencias que se presentasen en el control interno.

2.2.2. Teoría de la gestión de inventarios

La gestión de inventarios tiene la capacidad y la organización de controlar la cantidad de productos físicos y digitales. La forma adecuada de gestión de inventarios será quien logre alcanzar un nivel ideal de inventario, también se debe de regular todos los ingresos y salidas, buscando un equilibrio entre ambos, según la demanda de los productos y evitar pérdidas económicas (Arenal, 2020).

Según Palomino y Vásquez (2023) según el método 5S la gestión de inventarios, ayuda a mejorar la eficiencia en un ambiente de trabajo, lo cual permite cumplir con; ordenar el ambiente donde se acumularán las mercaderías, limpiar el área, estandarizar el espacio, conservarlo limpio y ordenado.

2.2.2.1. Importancia

Sin darle importancia al tamaño de una empresa, es imprescindible la gestión de inventarios, por el hecho que simbolizan una gran parte de los activos de una empresa. Además, la acumulación de inventarios ocasiona que haya un incremento de los costos de productos sin rotar, es importante identificar cuales tienen menor tiempo de caducidad ya que se debe prever la obsolescencia por la pérdida de oportunidad de ser vendido y menos aún de generar beneficios. Por otro lado, si fuese el caso al contrario y no se tenga suficiente inventario no se lograría satisfacer la demanda de los clientes causando insatisfacción en ellos y problemas económicos para la empresa ocasionando perdida para el negocio, por lo tanto, es imprescindible que las empresas tengan un inventario supervisado y ordenado desde la recepción de inventarios hasta la salida de ellos ofreciendo productos de calidad y se logre una satisfacción máxima en el cliente (Camacho et al.,2021).

Paredes et al. (2023) indica que las empresas demuestran interés en aplicar el método 5S, porque permitirá determinar que este busca la eficacia y eficiencia empresarial, porque tiene como misión disminuir los desperdicios, reducir costos, ahorrar tiempo y ahorrar los recursos.

2.2.2.2. Métodos de gestión de inventarios

Según Trujillo (2020) existen diferentes métodos para el control de inventarios y se muestran a continuación:

-Método UEPS

Este método trata de las últimas entradas, primeras salidas, es decir, los últimos costos que ingresan a almacén serán los primeros costos que saldrán al costo de la mercadería vendida y se reflejara en el inventario final. Se dará salida a los costos de las últimas compras, esto origina que las mercaderías sobrantes en almacén estén sobrevaloradas, es justo resaltar que este método este autorizado ya que este método posee una serie de problemas.

-Método PEPS

Este método se identifica con las primeras entradas, primeras salidas, es decir, al conseguir los primeros bienes esos serán los primeros costos que ingresan a almacén y serán los primeros en salir con los costos de la mercadería vendida. El inventario final tiene en cuenta los costos de las últimas adquisiciones.

-Método promedio ponderado

En este método se utiliza para dar a conocer el costo promedio matemático ponderado, para ello se sigue un orden, la cual se presenta así: Se le suma las unidades iniciales más las compras, luego de deducir las devoluciones. Asimismo, se debe sumar los costos y se divide el costo total entre el total de las unidades compradas.

2.2.2.3. Los tipos de inventarios

Álvarez (2020) indica que los inventarios cambian dependiendo de las preferencias de los consumidores o los retrasos en las entregas de parte de los proveedores, estas situaciones causan la necesidad de definir inventarios seguros para impedir que se agoten o se presenten situaciones negativas. Los diferentes tipos de inventarios son los siguientes:

1. Inventario de materia prima

Este inventario está conformado por materias naturales extraídas de su hábitat natural, con el fin de ser procesadas y cedidas al usuario final. En esta actividad intercede el personal encargado de extraer el bien natural y trasladando a las empresas quienes asumirán la función de recibir y guardar la materia prima en un lugar adaptable para su conservación hasta cuando se tenga que utilizar para una transformación.

2. Inventario de producto en proceso

Dentro de este inventario se le confiarán la función de recibir la materia prima y dar inicio al proceso de transformación separando materias con imperfecciones, para iniciar con este proceso es necesario de recurso humano y el apoyo de maquinaria especializada, el producto una vez transformado se traslada al inventario final quien se encargará de distribuirla al mercado.

3. Inventario de producto terminado

En el inventario de productos terminados se hallan todos los productos que ya han sido procesados y los cuales tuvieron que pasar por un proceso de transformación, se utilizan medios como los artefactos tecnológicos para dar salida los productos al mercado, donde podrán ser comprados por personas quienes por lo general lo llevan con el fin de revender el producto o simplemente lo adquiere el consumidor final.

4. Inventario de producto físico

El inventario físico almacena los productos listos, es decir, empaquetados o no disponibles para la venta, pero son clasificados en diferentes secciones según el producto para evitar que se dañe y proteger su contenido, adecuándolo en un ambiente apropiado según su clasificación.

5. Inventario de producto estacional

El inventario estacional viene a ser donde se clasifican los productos que tienen mayor demanda durante una estación específica del año o cuando hay fechas tradicionales o festivas, para este tipo de situaciones se debe prever el abastecimiento de inventarios según la demanda de los clientes y evitar el exceso de abastecimiento.

2.2.3. Teoría de la empresa

La empresa es una unidad patrimonial con autonomía donde se componen por un grupo organizado de bienes, derechos y obligaciones, bajo la sumisión del gerente. Se constituye como referente de la economía moderna, canalizando actividades económicas con interés económicos o sin interés económicos, ya que su interés principal es las actividades comerciales (Aliaga,2021).

García (2020) señala que la empresa es una entidad que une diferentes elementos de producción para alcanzar bienes y servicios que se ofertaran a los consumidores finales. Son de carácter económico, su actividad comercial pretende generar mayores ingresos, suficientes como para cubrir los gastos de mercadería o materia prima, planilla y utilidades para la empresa. Las empresas en su mayoría están encaminadas a conseguir los siguientes metas y están se presentan a continuación:

1. Alcanzar el mayor beneficio: Por lo general lo ideal sería que los gastos sean menores que las ganancias que se obtienen.
2. Satisfacción en los clientes: La preferencia del mercado ayuda a las empresas abastecerse de productos con mayor rotación para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes fidelizados.
3. Estabilidad y adaptación: Con el avance tecnológico constante las empresas deben estar al tanto de los continuos cambios en el mercado y estar dispuesto a mejorar, permanecer en actividad constante ya que la competencia va en aumento y de no querer sumarse al cambio la empresa tendrá problemas para desarrollarse.

4. Expansión y evolución: Toda empresa busca crecer o expandirse, pero para ello es necesario aumentar su producción, como consecuencia logran obtener mayores ingresos para abrir nuevas sucursales o hacer crecer su negocio en gran dimensión esperando conseguir muchos más ingresos a lo largo del tiempo.
5. Generar valor: La empresa con mayor valor alcanzara una mayor rentabilidad, y prestigio considerándose más atrayente ante los inversionistas y su competencia principal, asegurando reconocimiento en el extranjero.

2.2.3.1. Tipo de sociedades

Trigoso (2019) señala algunos de los tipos de sociedades existentes en nuestro país y los cuales se describen a continuación:

-Sociedad anónima cerrada (SAC): Esta conformado por 2 hasta 20 accionistas. Su capital está compuesto y representado en acciones, los cuales deben registrarse en el registro de matrícula de acciones. Además, debe contar con una junta general de accionistas, gerencia y el directorio es opcional.

-Sociedad anónima abierta (SAA): Esta conformado por un mínimo de 750 accionistas. Debe de realizar una oferta pública de acciones y deberes convertibles en acciones. Además, más del 35% debe pertenecer a 175 o más accionistas y los cuales deben estar debidamente registrados en el registro de matrícula de acciones. Debe contar con una junta general de accionistas, gerencia y un directorio.

-Sociedad comercial de responsabilidad limitada (SRL): Esta conformado por 2 hasta 20 socios, por lo general son empresas familiares pequeñas. Su capital está compuesto por aporte de los socios y el cual debe estar inscrito en registros públicos.

-Empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL): Esta conformado por 1 persona y tiene la figura de gerente y único socio. Su capital son los aportes de este único aportante.

2.2.4. Teoría de las Mype

La micro y pequeña empresa se define como la suma de interrelaciones que se originan de la determinación y acción de un sujeto, para entablar relación con otros individuos, con el fin de crear valor en el mercado y consigan sostenibilidad, moldeándose al entorno a través de su autonomía y la necesidad de las mismas relaciones que lo moldearan (Díaz y González, 2023).

Chilón (2020) menciona que la diferencia entre las microempresas y las pequeñas empresas son las siguientes:

Las microempresas generan ingresos hasta un máximo de 150 UIT por año. Las pequeñas empresas generan ingresos por encima de 150 UIT hasta un máximo de 1700 UIT por año. Cabe recalcar que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria cambia cada año, a través por un decreto supremo.

2.2.5.4. Teoría del sector comercio

El sector comercio como se le conoce en la actualidad ha cambiado mucho a comparación de hace muchos años se dio inicio cuando el hombre dejó de solo producir para consumir, si no que empezó a realizar el trueque efectuándose con el cambio de su producción con la producción de otros pobladores, desde ahí se originó el mecanismo de compraventa, los ejemplos trascendentales del inicio de este proceso fueron en las zonas mediterráneas (Molinillo, 2020).

2.2.7. Descripción de la empresa en estudio

La empresa estudiada tiene como denominación de su razón social: Multiservicios Qiri S.A.C. su RUC es: 20602905048 y su dirección fiscal es: Calle los diseñadores Mza. N1 Lote. 24 Z.I. Parque industrial villa el salvador (Parcela II) Lima-Lima-Villa el salvador, pero, su actividad comercial lo lleva a cabo en su anexo local ubicado en Av. Perú Mz. C - Lote 11 P.J. Villa Maria I (al costado del grifo costa gas). La actividad principal de la empresa es la venta por menor de los artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercio especializados, y como actividad secundaria se dedica a la venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción y la fabricación de muebles. Inició con sus actividades el día 13/02/2018. Quien

asume el papel de gerente es la Sra. Blas Ramirez Doris Yessenia identificada con DNI 41248301.

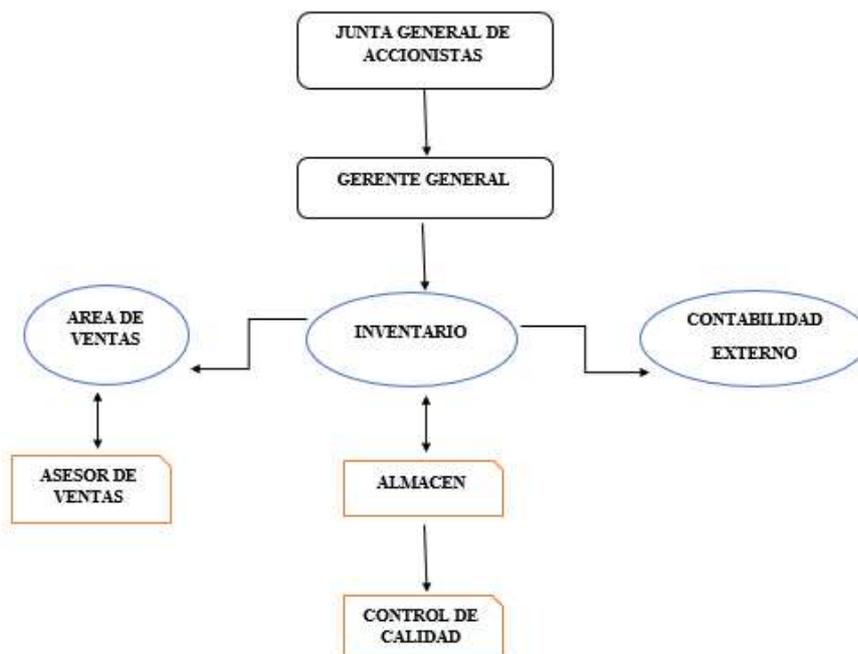
Misión

Dedicada a la venta y distribución de bienes ferreteros y de construcción, brindar variedad y calidad de productos óptimos, complaciendo a cada cliente según su elección, busca brindar satisfacción y garantizar los productos de buena calidad, consiguiendo más clientes fidelizados.

Visión

La empresa Multiservicios Qiri tiene como visión crear sucursales en distintos puntos del país, lograr formar parte del ranking en el top rubro como empresa más reconocida entre la competencia, con gran prestigio y productos de calidad, con trabajadores comprometidos y con la orientación de lograr mayor fidelización de los clientes, lograr un crecimiento y desarrollo sostenible a lo largo del tiempo.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Multiservicios Qiri S.A.C.

2.2.8. Marco conceptual

2.2.8.1. Definiciones de control interno

Cortés (2019) señala que el control interno es el proceso donde se debe conseguir una información confiable y necesaria para una eficiente toma de decisiones. Para mejorar el control interno se debe contar con datos contables fiables y que aseguren verdad. Asimismo, en dicho estudio se recalca la importancia de desarrollar un sólido sistema de control interno para un desarrollo económico favorable para las empresas y para el país en cuanto a sus productos.

Yerrén (2022) señala que el control interno es muy beneficioso, donde en una exhaustiva investigación se demostró que cuando el control interno es efectivo se puede conseguir reducir un gran nivel de error de fraudes y errores que surjan, también menciona que se puede llegar a determinar y evaluar el sistema de control interno, afectando de forma positiva en los lineamientos de todas las entidades u organizaciones el cual debe empezar a estimular por parte de gerencia para asegurar mayor eficacia.

Para De La Cruz y Delgado (2021) interpreta que el control interno y su evolución hacia la gestión integrada, donde se demuestra que se entrelazan estrechamente, siendo la principal herramienta en la eficacia empresarial y siendo el segundo como herramienta que lo posibilita, concentrando métodos como la gestión por procesos, confluyendo en un sistema único. Incorporando ambas partes se asegura que es algo principal para una gestión de nivel competitiva y eficiente.

2.2.8.2. Definiciones de empresa

La empresa es un organismo social del cual se utiliza diversos recursos para lograr los objetivos y es fundada a partir de comunicaciones puntuales en compromisos mutuos entre los empleados que la conforman y el empleador, su constitución principal está formado por el capital y el trabajo, se centralizan en cumplir con las necesidades del mercado (Garrido y Romero,2021).

La empresa se define como una persona jurídica, puede ser privada o pública, con fines lucrativos o no, por lo general tienen iniciativa, innovación y se pueden presentar peligros para coordinar los procesos más favorables para la producción y distribución de bienes o

servicios que cumplan con la demanda de las personas, en realidad de la sociedad en general (Gaitán, 2020).

2.2.8.3. Definiciones de Mype

Jarcia et al. (2021) señala que existe una importancia trascendental en la innovación de las mype, donde se identificó que las mype que opten por una innovación ya sea en el rubro de bienes o servicios podrán seguir desarrollándose en el mercado siendo competitivos a pesar de las crisis que se presenten, todo esto se basó en los resultados obtenidos, donde un 81% de empresas que innovaron demostraron ser mucho más competitivas que las que no lo hicieron. Así mismo, se destaca que para innovar en las mype se debe comunicar, comparar, evaluar diversas opciones para una mejor efectividad.

2.2.8.4. Definiciones de comercio

Rodríguez (2019) señala que el comercio tiene un origen que se remonta en las primeras civilizaciones, donde fructificaban su situación geográfica para realizar el comercio con otros lugares cercanos a su pueblo, todo esto permitió que a lo largo del tiempo se busquen nuevas rutas comerciales incluso hasta se llegó el traslado vía marítima.

2.3 Hipótesis

En esta investigación no se aplicó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva de caso. Loayza (2020) señala que en la investigación cualitativa no se prueba hipótesis, debido a que, el hallazgo cualitativo trata de manifestar sobre una investigación en específico sustentándolo a través de datos y teoría analizada.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación

El tipo de esta investigación fue cualitativa, porque se limitó a describir las características de las variables de estudio, sin entrar al grado de análisis de cantidades.

Una investigación cualitativa se centra en observar y describir un fenómeno, lo que se trata de entender como un estudio descriptivo o si se trata de explicar, considerándose explicativo. Este tipo de investigación está encaminada a describir un caso en específico (Conejero,2020).

El nivel de esta investigación fue descriptivo.

Una investigación descriptiva es el proceso eficiente para recoger datos durante el desarrollo de la investigación. Se podría utilizar de diferentes formas, pero se debe establecer un objetivo. La finalidad de una investigación descriptiva se encuentra en conocer las condiciones, hábitos y actitudes dominantes por medio de la descripción puntual de las actividades, objetivos, procedimientos y sujetos (Guevara et al.,2020).

El diseño de esta investigación fue no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Fue de diseño no experimental porque esta investigación no se manipulo deliberadamente las variables en estudio. Fue bibliográfico y documental porque se tomó información de libros, tesis y artículos científicos y fue de caso porque el estudio se hizo a una sola empresa.

3.2 Población y muestra

En el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas del Perú.

En tanto, la muestra estuvo conformada por la empresa caso de estudio Multiservicios Qiri S.A.C.

3.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIAS O VALORACIÓN
Control interno	El control interno es un sistema el cual es aplicado a través de una serie de procedimientos en todas las empresas, con el fin de proteger los recursos, además aporta los instrumentos administrativos al personal para el control y alcance de las actividades que consientan cumplir con todos los objetivos empresariales (Ruíz y Delgado, 2020).	Ambiente de control	1. ¿Tiene elaborado e implementado su manual de organización y funciones?	Nominal	Dicotómicas (Si) (No)
			2. ¿Tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos?		
			3. ¿Cuenta con una persona encargada del inventario?		
			4. ¿Se mide y analiza las salidas de las mercaderías?		
		Evaluación de riesgo	5. ¿Cuenta con un área de riesgos?		
			6. ¿Tiene identificado su mapa de riesgo, a la vez se encuentra aprobada?		
			7. ¿Cuenta con un plan de contingencia implementado?		
			8. ¿Tiene identificado los riesgos internos y externos?		
		Actividades de control	9. ¿Tiene implementado a la vez elaborado su manual de procedimientos?		
			10. ¿Tiene implementado su plan de capacitaciones?		
			11. El encargado de inventarios, ¿controla los ingresos y salidas de la mercadería?		
			12. ¿Se verifica que las mercaderías lleguen conforme al pedido?, en lo que representa a la calidad y cantidad.		
		Información y comunicación	13. ¿Tiene elaborado e implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales?		
			14. ¿Cuenta con algún sistema de registro computarizado de inventario?		
			15. ¿Se tiene una información útil y confiable, para verificar si se cuenta con mercadería necesaria para ser frente a las actividades comerciales?		
		Supervisión y monitoreo	16. ¿Tiene aprobado sus documentos normativos de supervisión y monitoreos?		
			17. ¿Tiene elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo?		
			18. ¿Se supervisa el almacén?		

			19. ¿Se mantiene un orden para las mercaderías?, de tal forma sea más rápido identificar donde se encuentra cada producto.		
Gestión de inventarios	La gestión de inventarios es la capacidad y organización de vigilar la cantidad de productos físicos y digitales. La forma correcta de gestión de inventarios será quien logre conseguir un nivel ideal de inventario, además de regular todos los ingresos y salidas, buscando un equilibrio entre ambos, según la demanda de cada producto y evitando pérdidas (Arenal, 2020).	Solicitud, adquisición y recepción de mercadería	20. ¿Se realizan cotizaciones con diferentes proveedores para realizar las compras?	Nominal	Dicotómicas (Si) (No)
			21. ¿Se cuenta con un área física para la recepción de mercadería?		
		Custodia de la mercadería	22. ¿Hay seguridad suficiente en el área de almacén?		
			23. ¿Cuenta con informes de mercadería?		
		Registro y control de inventarios	24. ¿Se cuenta con un registro confiable y correcto?		
25. ¿Se actualiza constantemente los inventarios?					

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica que se utilizó para el objetivo específico 1 fue la revisión bibliográfica, para el objetivo específico 2 fue la encuesta y para el objetivo específico 3 fue el análisis comparativo.

El instrumento para el objetivo específico 1 fueron las revisiones bibliográficas, para el objetivo específico 2 un cuestionario con preguntas cerradas y para el objetivo específico 3 los cuadros 1 y 2 de la investigación.

3.5 Método de análisis de datos

Para dar respuesta al objetivo específico 1 se recurrió a recoger información de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

Para dar respuesta al objetivo específico 2 se tuvo que utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado al representante legal.

Para dar respuesta al objetivo específico 3 se realizó un cuadro comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, para hallar las coincidencias y no coincidencias.

3.6 Aspectos éticos

(ULADECH,2024) estableció principios éticos orientados al desarrollo de las investigaciones, los cuales buscan inculcar el respeto, responsabilidad e integridad propia de un profesional a los investigadores. En la presente investigación se tomará en cuenta y se pondrá en práctica los siguientes principios éticos:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Se resguardó los derechos fundamentales del representante legal de la empresa estudiada. Se priorizó y respetó sus tiempos para lograr acceder a la encuesta en su local y no agobiarlo.

b. Cuidado del medio ambiente

Se respetó y se cuidó el medio ambiente donde realiza su actividad comercial la empresa en estudio, en todo momento se dio protección a las especies y se preservó la biodiversidad.

c. Libre participación por propia voluntad

Se le indicó el propósito de la investigación al representante legal de la empresa el cual tuvo pleno conocimiento del fin que tiene esta investigación y el cual por voluntad propia accedió a participar de esta investigación. Se respetó su decisión de su participación y de su disponibilidad de tiempo cuando se le solicitó dar respuestas del proceso organizacional en su empresa.

d. Beneficencia, no maleficencia

Como responsable de esta investigación tuve cuidado de no causar daños, minimizar los posibles efectos perjudiciales y más bien contribuir en el incremento de los beneficios para la empresa. Se buscó ayudar a corregir ciertos errores de control en las operaciones diarias, proporcionando recomendaciones apropiadas y coherentes.

e. Integridad y honestidad

Como investigador actúe con total sinceridad e integridad en toda la investigación, me aseguré de que los métodos, fuentes e información sean confiables asegurando un trabajo integro y honesto.

f. Justicia

Tuve un juicio razonable, reconociendo mis limitaciones sobre todo evitando las prácticas injustas y el trato fue imparcial con todos los participantes, los cuales tienen acceso a los resultados de esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Objetivo específico 1

Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2024.

Cuadro 1

Resultados de los antecedentes

Factores relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades/ Debilidades
Ambiente de control	Cama (2020), y luna (2021)	Los autores mencionan que no tienen implementado su manual de organización y funciones, manuales de procedimientos, reglamentos internos de trabajo y carecen de un sistema de control de inventarios.	Las empresas que no implementan un manual de organización y funciones no tendrán lineamientos ni políticas claras para el proceder de sus actividades comerciales, menos aún tendrán personal apto con un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones, como resultado se tendrá una disminución de productividad.
Evaluación de riesgos	Orosco (2023)	El autor menciona que no se toman acciones de prevención de riesgos, tampoco el personal tiene conciencia de los riesgos que se puedan suscitar en el área de almacén.	Las empresas muchas veces son conscientes de los peligros que asechan su área de almacén, pero sin embargo no toman medidas suficientes para hacer frente a los riesgos que podrían ocurrir en cualquier momento, tampoco orientan al personal sobre cómo actuar frente a un hecho adverso que le ocasione pérdidas a la empresa.
Actividades de control	Oropeza (2023)	El autor menciona que no cuenta con una segregación de funciones establecidas para cada trabajador, no se detalla con claridad las actividades a realizarse en cada área, en realidad todas las áreas de la empresa se encuentran totalmente desorganizadas.	Las empresas que no cuentan con una segregación de funciones acordes a su actividad no podrán dirigir a los trabajadores hacia un correcto desarrollo en las actividades diarias, es importante que se capacite y refuerce al personal para que consigan mejores resultados en su desempeño.
Información y comunicación	Navarro (2022)	El autor menciona que no cuenta con un medio de comunicación apto para recibir información de inventarios físicos y contables reales, tampoco tienen un sistema de registro computarizado de inventarios, lo que no le permite tener información veraz y eficiente para tomar decisiones.	Las empresas necesitan contar con un sistema de comunicación eficiente y constante para que la información que reciba la alta gerencia le sea útil y le permita tomar decisiones certeras para el correcto desarrollo de sus operaciones.
Supervisión y monitoreo	Cabanillas (2022) y Torres (2023)	Los autores mencionan que no se realiza una evaluación continua a los trabajadores ya que no existe un supervisor a cargo para que dé seguimiento en sus acciones diarias para prevenir actos irregulares que puedan ocasionar pérdidas, no existe	Las empresas descuidan la supervisión y monitoreo en el área de inventarios, hay ocasiones donde realizan supervisiones esporádicas sin tener un plan para detectar o evidenciar alguna irregularidad y menos aún no tienen designada a una persona para realizar la

		acciones predeterminadas para la supervisión, incapacitando el hecho de mejorar las actividades de control en la gestión de los inventarios.	función de supervisión constante en el ambiente de labores diarias, esto origina que haya perdidas o retrasos en la entrega de los productos.
Solicitud, adquisición y recepción de mercadería	Huayac y Huaripata (2023) y Chunga (2021)	Los autores mencionan que a veces hacen el cruce de información de la mercadería que pidieron y la que recibieron o simplemente no se revisa, esto ocasiona que no se verifique el estado en que llegan las mercaderías pudiendo generar posibles pérdidas por aquellos productos dañados.	Las empresas suelen disponer de personal encargado del almacén de su empresa, pero se debe tener en cuenta que las personas asignadas a esa función deben ser personas de confianza, para que cumpla la función de solicitar y recibir la mercadería, verificando el estado y la cantidad para evitar que reciban mercadería en mal estado ocasionando perdidas, o mercadería faltante o equivocadas, pero para ello es necesario contar con las herramientas suficientes para que se haga un cruce de información correcto y se consiga que la mercadería sea la correcta y evite perdidas para la empresa.
Custodia de la mercadería	Hoyos y Huaman (2022)	Los autores mencionan que no se realizan procedimientos que garanticen la conservación de la mercadería, por los conocimientos deficientes para cumplir con esa acción, además, no se evalúa la variación de precios, la calidad de la mercadería y la poca rotación de inventario, lo que conlleva a una pérdida por s/.216,184.60 para la empresa.	Las empresas sufren grandes pérdidas económicas al no saber custodiar su mercadería, las deficiencias por el personal a cargo o la dirección deficiente ocasionan que no se de una buena rotación a la mercadería, ocasionando perdidas por la acumulación de inventarios obsoletos, con defectos o poca preferencia por el cliente.
Registro y control de inventarios	Benites (2022) y Calle (2020)	Los autores mencionan que llevan su control de forma física en un Kardex, sin embargo, este no le da la garantía de que la mercadería este en óptimas condiciones y no se dañen, tampoco se tiene la certeza de la valorización de la mercadería y no reflejan claridad en los reportes de almacén.	Las empresas prefieren llevar su control en un Kardex poco seguro, en la actualidad existen muchos sistemas de inventarios los cuales ayudan a expresar con claridad la cantidad, precios, fechas de vencimiento, reportes de inventarios diarios y asientos contables, sería un apoyo favorable para la empresa, pero se debe de invertir una determinada cantidad de dinero según el sistema que se desee adquirir.

Fuente: Elaboración propia, en relación con los antecedentes.

4.1.2 Objetivo específico 2

Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.-Nuevo Chimbote, 2024.

Cuadro 2

Resultados del cuestionario

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado		Oportunidades/Debilidades
		Si	No	
Ambiente de control	1. ¿Tiene elaborado e implementado su manual de organización y funciones? 2. ¿Tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos? 3. ¿Cuenta con una persona encargada del inventario? 4. ¿Se mide y analiza las salidas de las mercaderías?	x x	x x	La empresa no cuenta con su manual de organización y funciones aprobado e implementado, además no tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos, pero si tiene asignada a una persona responsable de su inventario y la cual tiene que estar pendiente de analizar cada salida de mercadería para prever que se agote la mercadería.
Evaluación de riesgos	5. ¿Cuenta con un área de riesgos? 6. ¿Tiene identificado su mapa de riesgos, a la vez se encuentra aprobada? 7. ¿Cuenta con un plan de contingencia implementado? 8. ¿Tiene identificado los riesgos internos y externos?	x x	x x	La empresa no tiene un área de riesgos, tampoco tiene identificado y aprobado su mapa de riesgos, pero si cuenta con un plan de contingencia implementado y, de hecho, se ha identificado los riesgos internos y externos.
Actividades de control	9. ¿Tiene implementado a la vez elaborado su manual de procedimientos? 10. ¿Tiene implementado su plan de capacitaciones? 11. El encargado de inventario, ¿controla los ingresos y salidas de la mercadería? 12. ¿Se verifica que las mercaderías lleguen conforme al pedido?, en lo que representa a la calidad y cantidad.	x x	x x	La empresa no tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos, tampoco tiene implementado su plan de capacitaciones para los trabajadores, el encargado de inventario controla todos los ingresos y salidas de mercadería, también verifica que toda la mercadería comprada llegue conforme a sus pedidos considerando la buena calidad y cantidad.
Información y comunicación	13. ¿Tiene elaborado e implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales? 14. ¿Cuenta con algún sistema de registro computarizado de inventario? 15. ¿Se tiene una información útil y confiable, para verificar si se cuenta con mercadería necesaria para ser frente a las actividades comerciales?	x x	x x	La empresa si tiene implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales, además, cuenta con un sistema ERP orientado al control de inventarios y si se tiene una información útil y confiable para verificar si se cuenta con el stock necesario para ser frente a los pedidos de los clientes.

Supervisión y monitoreo	<p>16. ¿Tiene aprobado sus documentos normativos de supervisión y monitoreos?</p> <p>17. ¿Tiene elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo?</p> <p>18. ¿Se supervisa el almacén?</p> <p>19. ¿Se mantiene un orden para las mercaderías?, de tal forma sea más rápido identificar donde se encuentra cada producto.</p>	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	<p>La empresa no cuenta con documentos normativos de supervisión y monitoreo, tampoco ha elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo, en tanto, si se supervisa el almacén. Sin embargo, no se mantiene un orden para la mercadería.</p>
Solicitud, adquisición y recepción de mercadería	<p>20. ¿Se realizan cotizaciones con diferentes proveedores para realizar las compras?</p> <p>21. ¿Se cuenta con un área física para la recepción de mercadería?</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>La empresa no realiza cotizaciones de los proveedores porque ya está fidelizado con ellos y si cuenta con un área física donde e recibe toda la mercadería.</p>
Custodia de la mercadería	<p>22. ¿Hay seguridad suficiente en el área de almacén?</p> <p>23. ¿Cuenta con informes de mercadería?</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>La empresa considera que no tiene seguridad suficiente en el área de almacén, por otro lado, si cuenta con informes de mercadería.</p>
Registro y control de inventarios	<p>24. ¿Se cuenta con un registro confiable y correcto?</p> <p>25. ¿Se actualiza constantemente los inventarios?</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>	<p>La empresa si cuenta con un registro correcto y se actualiza constantemente el inventario.</p>

Fuente: Elaboración propia, en relación con el cuestionario ejecutado

4.1.3 Objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.-Nuevo Chimbote, 2024.

Cuadro 3

Resultados de los objetivos específicos 1 y 2

Factores relevantes	Oportunidades/Debilidades del objetivo específico N° 1	Oportunidades/Debilidades del objetivo específico N°2	Explicación
Ambiente de control	Cama (2020), luna (2021) mencionan que no tienen implementado su manual de organización y funciones, manuales de procedimientos, reglamentos internos de trabajo y carecen de un sistema de control de inventarios.	La empresa no cuenta con su manual de organización y funciones aprobado e implementado, además no tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos, pero si tiene asignada a una persona responsable de su inventario y la cual tiene que estar pendiente de analizar cada salida de mercadería para prever que se agote la mercadería.	Si coinciden, porque el no tener implementado su manual de organización y funciones no asegura que las funciones del personal se cumplan acorde a las asignaciones de funciones, asegurando un orden en el proceder de la actividad, pero si no se implementa y hace funcionar el MOF u otro reglamento necesario sería nefasto el resultado de la productividad del equipo.
Evaluación de riesgos	Orosco (2023) menciona que no se toma acciones de prevención de riesgos, tampoco el personal tiene conciencia de los riesgos que se puedan suscitar en el área de almacén.	La empresa no tiene un área de riesgos, tampoco tiene identificado y aprobado su mapa de riesgos, pero si cuenta con un plan de contingencia implementado y, de hecho, se ha identificado los riesgos internos y externos.	No coincide, porque el tener identificado los riesgos dentro de la organización se puede tener un plan ante algún hecho que perjudique a la empresa, pero si no se tiene en cuenta de los riesgos no se podrá tomar medidas para contrarrestar los peligros y esto ocasionaría grandes pérdidas para el negocio.
Actividades de control	Oropeza (2023) menciona que no cuenta con una segregación de funciones establecidas para cada trabajador, no se detalla con claridad las actividades a realizarse en cada área, en realidad todas las áreas de la empresa se encuentran totalmente desorganizadas.	La empresa no tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos, tampoco tiene implementado su plan de capacitaciones para los trabajadores, el encargado de inventario controla todos los ingresos y salidas de mercadería, también verifica que toda la mercadería comprada llegue conforme a sus pedidos considerando la buena calidad y cantidad.	Si coincide, porque el tener elaborado e implementado un manual de procedimientos encamina al desarrollo eficiente de los trabajadores, asegurando que todos los procesos sean realizados en forma continua y correcta. Pero si no se tiene claro los procedimientos a realizarse, la organización será un desastre.

Información y comunicación	Navarro (2022) menciona que no cuenta con un medio de comunicación apto para recibir información de inventarios físicos y contables reales, tampoco tienen un sistema de registro computarizado de inventarios, lo que no le permite tener información veraz y eficiente para tomar decisiones.	La empresa si tiene implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales, además, cuenta con un sistema ERP orientado al control de inventarios y si se tiene una información útil y confiable para verificar si se cuenta con el stock necesario para ser frente a los pedidos de los clientes.	No coincide, es importante contar con canales de comunicación entre áreas, ello ayuda a tener una información clara y rápida, consiguiendo información de primera mano y evitando los malentendidos, pero si no se tiene una comunicación clara y buena la empresa estará desactualizada.
Supervisión y monitoreo	Cabanillas (2022), Torres (2023) mencionan que no se realiza una evaluación continua a los trabajadores ya que no existe un supervisor a cargo para que dé seguimiento en sus acciones diarias para prevenir actos irregulares que puedan ocasionar pérdidas, no existe acciones predeterminadas para la supervisión, incapacitando el hecho de mejorar las actividades de control en la gestión de los inventarios.	La empresa no cuenta con documentos normativos de supervisión y monitoreo, tampoco ha elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo, en tanto, si se supervisa el almacén. Sin embargo, no se mantiene un orden para la mercadería.	Si coincide, los documentos normativos son una parte inicial para aplicar los instrumentos de supervisión y monitoreo, de nada sirve tener normas si no se realiza una supervisión con los medios suficientes para detectar irregularidades o no se toman acciones para disminuir los errores que causan pérdidas para la empresa y disgusto en los clientes.
Solicitud, adquisición y recepción de mercadería	Huayac y Huaripata (2023) y Chunga (2021) mencionan que a veces hacen el cruce de información de la mercadería que pidieron y la que recibieron o simplemente no se revisa, esto ocasiona que no se verifique el estado en que llegan las mercaderías pudiendo generar posibles pérdidas por aquellos productos dañados.	La empresa no realiza cotizaciones de los proveedores porque ya está fidelizado con ellos y si cuenta con un área física donde se recibe toda la mercadería.	No coincide, la selección de los proveedores es fundamental porque ayudara a mantener una línea de productos acordes a la demanda de los clientes, pero es necesario contar con un personal responsable en la solicitud de mercadería y la recepción de esta asegurando un control correcto y real.
Custodia de la mercadería	Hoyos y Huaman (2022) mencionan que no se realizan procedimientos que garanticen la conservación de la mercadería, por los conocimientos deficientes para cumplir con esa acción, además, no se evalúa la variación de precios, la calidad de la mercadería y la poca rotación de inventario, lo que conlleva a una pérdida por s/.216,184.60 para la empresa.	La empresa considera que no tiene seguridad suficiente en el área de almacén, por otro lado, si cuenta con informes de mercadería.	No coincide, la seguridad en el almacén es fundamental porque se debe dar sumo cuidado a la mercadería, asegurando que se encuentre en correcto estado y no se tengan desperfectos o ya estén pronto a caducar, ocasionando pérdidas monetarias para la empresa, si bien es cierto, se debe llevar un control de la mercadería a través de un sistema o Kardex para saber qué tipo de mercadería se tiene en custodia, pero también es importante saber adecuar la mercadería en un espacio donde no este expuesta a peligros.
Registro y control de inventarios	Benites (2022), Calle (2020) mencionan que lleva su control de forma física en un Kardex,	La empresa si cuenta con un registro correcto y se	No coincide, el registro de las mercaderías en un sistema o un Kardex facilitan la información,

	<p>sin embargo, este no le da la garantía de que la mercadería este en óptimas condiciones y no se dañen, tampoco se tiene la certeza de la valorización de la mercadería y no reflejan claridad en los reportes de almacén.</p>	<p>actualiza constantemente el inventario.</p>	<p>pero además se extrae una información relevante de la mercadería que se compra, la que se vende y la que queda en inventario, lo que da oportunidad a evaluar los resultados por la gerencia y se tome decisiones para mejorar la actividad comercial.</p>
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, de los resultados del objetivo específico 1 y 2

V. DISCUSIÓN

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2024.

Cama (2020) y Luna (2021) mencionan que, respecto al **ambiente de control**, no tienen implementado su manual de organización y funciones, manuales de procedimientos, reglamentos internos de trabajo y carecen de un sistema de control de inventarios, de hecho si el control interno es empírico o deficiente ocasionara situaciones desfavorables, por ello se debe implementar manuales apropiados para un correcto ambiente de control, en tanto, Orosco (2023) indica que, respecto a la **evaluación de riesgo** no se toma acciones de prevención de riesgos, tampoco el personal tiene conciencia de los riesgos que se puedan suscitar en el área de almacén, es necesario evaluar los riesgos pues podrían comprometer el funcionamiento de las operaciones diarias y ocasionar grandes pérdidas para el negocio, además, Oropeza (2023) señala que, respecto a las **actividades de control** no se cuenta con una segregación de funciones establecidas para cada trabajador, no se detalla con claridad las actividades a realizarse en cada área, en realidad todas las áreas de la empresa se encuentran totalmente desorganizadas, si estas medidas se pasan por alto nada asegura que la mercadería este protegida o la información sea real, así mismo, Navarro (2022) menciona que, respecto a **información y comunicación** no se cuenta con un medio de comunicación apto para recibir información de inventarios físicos y contables reales, tampoco tienen un sistema de registro computarizado de inventarios, lo que no le permite tener información veraz y eficiente para tomar decisiones, el hecho de que no exista una comunicación fluida obstaculiza que la información sea útil y coherente, del mismo modo, Cabanillas (2022) y Torres (2023), indican que, respecto a la **supervisión y monitoreo** no se realiza una evaluación continua a los trabajadores ya que no existe un supervisor a cargo para que dé seguimiento en sus acciones diarias para prevenir actos irregulares que puedan ocasionar pérdidas, no existe acciones predeterminadas para la supervisión, incapacitando el hecho de mejorar las actividades de control en la gestión de los inventarios, la principal debilidad se encuentra en la falta de supervisión correcta y apropiada para detectar situaciones desfavorables y debilidades que amenacen el manejo del inventario de la empresa, ahora bien, Huayac y Huaripata (2023) y Chunga (2021), mencionan que, respecto a la **solicitud, adquisición y recepción de mercadería** a veces hacen el cruce de información de la

mercadería que pidieron y la que recibieron o simplemente no se revisa, esto ocasiona que no se verifique el estado en que llegan las mercaderías pudiendo generar posibles pérdidas por aquellos productos dañados, muchas veces el descuido del personal genera que la empresa tenga pérdidas en su mercadería, es importante que cuenten con cualidades idóneas para desempeñarse en su función, Hoyos y Huaman (2022) señalan que, respecto a la **custodia de la mercadería** no se realizan procedimientos que garanticen la conservación de la mercadería, por los conocimientos deficientes para cumplir con esa acción, además, no se evalúa la variación de precios, la calidad de la mercadería y la poca rotación de inventario, lo que conlleva a una pérdida por s/.216,184.60 para la empresa, tratándose de custodiar la mercadería es necesario que se sigan procesos donde priorice que no hayan pérdidas, agregando a lo anterior, Benites (2022) y Calle (2020) indican que, respecto al **registro y control de inventarios** llevan su control de forma física en un Kardex, sin embargo, este no le da la garantía de que la mercadería este en óptimas condiciones y no se dañen, tampoco se tiene la certeza de la valorización de la mercadería y no reflejan claridad en los reportes de almacén, el control que se lleve de los inventarios en cualquiera que sea sistema debe contener información precisa y real de lo que se registra con lo que se tiene en almacén, dichos resultados coincide con los resultados del autor internacional Pacheco (2023) en su artículo titulado: Control interno y la gestión administrativa, para que exista un alto nivel las empresas tienen que tener implementado su sistema de control interno pues este le permitirá detectar deficiencias en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, así como también mejorar la gestión administrativa para mejorar los procesos principales de control de los inventarios, el autor de las bases teóricas Álvarez et al. (2021) afirma que el definir un manual de procesos donde se fijen las acciones a cumplir y los procesos a realizar por los empleados de acuerdo a las necesidades y vivencias que acontezcan al paso del tiempo se generaran riesgos y errores en la actividad comercial. Sin embargo, no se le ha dado la importancia debida al control interno ocasionando que no se llegue a satisfacer con las necesidades del área. Queda comprobado que una buena implementación de control interno proporcionara seguridad y aportara mecanismos adecuados para prevenir situaciones desfavorables en el almacén pudiendo ocasionar grandes pérdidas, deudas y hasta el cierre del negocio.

5.2. Respeto al objetivo específico 2:

Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.-Nuevo Chimbote, 2024.

Se encontró que la empresa Multiservicios Qiri S.A.C. con respecto al **ambiente de control**, no cuenta con su manual de organización y funciones aprobado e implementado, además no tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos, pero si tiene asignada a una persona responsable de su inventario y la cual tiene que estar pendiente de analizar cada salida de mercadería para prever que se agote la mercadería , en tanto, respecto a la **evaluación de riesgos** no tiene un área de riesgos, tampoco tiene identificado y aprobado su mapa de riesgos, pero si cuenta con un plan de contingencia implementado y, de hecho, se ha identificado los riesgos internos y externos, es por esa razón que la empresa cuenta con un seguro comercial que estaría brindándole seguridad ante algún tipo de riesgo, además, respecto a las **actividades de control** no tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos, tampoco tiene implementado su plan de capacitaciones para los trabajadores, el encargado de inventario controla todos los ingresos y salidas de mercadería, también verifica que toda la mercadería comprada llegue conforme a sus pedidos considerando la buena calidad y cantidad, también, respecto a la **información y comunicación** si tiene implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales, además, cuenta con un sistema ERP orientado al control de inventarios y si se tiene una información útil y confiable para verificar si se cuenta con el stock necesario para ser frente a los pedidos de los clientes, así mismo, respecto a la **supervisión y monitoreo** no cuenta con documentos normativos de supervisión y monitoreo, tampoco ha elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo, en tanto, si se supervisa el almacén. Sin embargo, no se mantiene un orden para la mercadería, así mismo, respecto a la **solicitud, adquisición y recepción de mercadería** no realiza cotizaciones de los proveedores porque ya está fidelizado con ellos y si cuenta con un área física donde se recibe toda la mercadería, por otro lado, respecto a la **custodia de la mercadería** considera que no tiene seguridad suficiente en el área de almacén, pero, si cuenta con informes de mercadería, de igual forma, respecto al **registro y control de inventarios** si cuenta con un registro correcto y se actualiza constantemente el inventario, datos que se refuerza con el antecedente nacional Oropeza (2023) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Distribuidora y ferretería Saayrod S.R.L.” –

Huaraz,2021, no tienen implementado un control interno adecuado para el progreso de sus acciones y tener un desempeño en sus metas por lo cual esto se debe, a que no se está utilizando un correcto mecanismo del control interno, el ambiente que pone en riesgo los beneficios de las MYPES, como indican y establecen los autores la totalidad de las empresas no consiguen ganancias en sus inicios y no logran desarrollarse debidamente. El autor de las bases teóricas Urdanegui (2019) afirma que para que las empresas consigan tener un control de su gestión empresarial eficiente, será necesario implementar un sistema de control interno, el cual representa a un conjunto de ordenamientos necesarios para medir el nivel de riesgo y por ende tomar las medidas correctas para prever el uso incorrecto de los recursos que posee la empresa. Es importante tener en cuenta que las decisiones en la organización del control interno afectaran a las demás áreas.

5.3. Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.-Nuevo Chimbote,2024.

1. Control interno

Ambiente de control

Cama (2020), luna (2021) no han implementado un manual de organización y funciones, dificultando el proceder en las operaciones diarias esto evidentemente resalta una carencia de un sistema de control de inventarios pero reconocen que es necesario que se implante un sistema de control interno el cual favorecerá a las empresas para corregir debilidades y deficiencias, datos que coinciden con la empresa en estudio porque esta no cuenta con su manual de organización y funciones aprobado e implementado, tampoco cuenta con su manual de principios éticos y asigna la responsabilidad de inventario a una persona de confianza la cual le entrega un informe de los ingresos y salidas de mercadería cada vez que se recibe pedido, debe también analizar cuanto se está vendiendo para prever que se agote la mercadería.

Evaluación de riesgos

Orosco (2023) indica que no se toma acciones de prevención de riesgo, es más el personal no tienen conciencia de los riesgos en su área de trabajo, los riesgos pueden ocurrir en cualquier momento y no se podrá actuar debidamente ante un hecho así, como consecuencia

estos riesgos podrían ocasionar grandes pérdidas, esto no coincide con la empresa debido a que no cuenta con un área de riesgos, no ha identificado y aprobado su mapa de riesgos, pero, si cuenta con un plan de contingencia implementado, se ha identificado los riesgos internos y externos que pueden poner en peligro el inventario, por esa razón la empresa decidió contratar el seguro comercial para una mayor seguridad.

Actividades de control

Oropeza (2023) menciona que no existe una segregación de funciones establecidas para cada empleado, las actividades que deben realizar no se les detallan con claridad, existe desorientación al realizar sus funciones evidenciando que la empresa no se encuentra organizada correctamente, datos que coinciden con los resultados de la empresa, ya que no cuenta con un manual de procedimientos elaborado e implementado, no tiene implementado un plan de capacitaciones, no se ha considerado conveniente capacitar a los trabajadores, considerando que tienen la función de controlar los ingresos y salidas de la mercadería de acuerdo a los pedidos realizados, además se encargan de verificar que la mercadería llegue conforme a sus pedidos considerando la buena calidad y cantidad.

Información y comunicación

Navarro (2022) indica que no tiene un medio de comunicación adecuado para recibir la información de inventarios físicos y contables, no cuenta con un sistema de riesgos computarizado de inventario, ello ha provocado que no se tenga información veraz y eficiente lo cual impide que se tomen decisiones, resultados que no coincidan con la empresa, quien si ha implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales como canal de verificación se implementó un sistema ERP adaptado a la actividad ferretera para llevar el control del inventario, este medio se implementó por el representante legal, con la finalidad de obtener información confiable del stock para hacer frente a los pedidos de los clientes.

Supervisión y monitoreo

Cabanillas (2022) y Torres (2023) indican que no se realiza una supervisión continua a los trabajadores debido a que no existe una persona designada para el cargo de supervisor para que dé seguimiento en cada acción diaria, esto ayudaría a prevenir actos irregulares que ocasionen pérdida para el negocio, además no hay acciones determinadas para las supervisiones, eso provoca que no se mejore las actividades de control de inventarios, datos que sí coinciden con los resultados de la empresa, no cuenta con documentos normativos de

supervisión y monitoreo , tampoco se ha implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo debido al poco conocimiento de un correcto proceder en la supervisión y monitoreo, se supervisa en pocas ocasiones el almacén para ver la mercadería por terminarse o si se cuenta con mercadería para la venta, sin embargo, no se lleva un orden correcto para la ubicación de la mercadería.

2. Gestión de inventarios

Solicitud, adquisición y recepción de mercadería

Huayac y Huaripata (2023) y Chunga (2021) suelen hacer cruce de información de la mercadería pedida con la que recibieron solo a veces porque hay ocasiones donde solo reciben la mercadería pero no la revisan, no se revisa el estado en que llega la mercadería, corriendo el riesgo de posibles pérdidas, una de las principales causas de que no se haga una revisión correcta es por la falta de tiempo del personal asignado en almacén, lo que se hace es firmar para dar constancia de lo recibido más no se verifica, el encargado del inventario no se abastece de tiempo para cumplir con todas las acciones que se le encargan, datos que no coinciden con los resultados de la empresa ya que tiene identificado a sus proveedores y no necesita buscar de otros lugares de donde abastecerse se encuentra fidelizado con ellos por su producto y buena calidad, esto no quita que haya temporadas donde compra de otros proveedores, pero es rara vez que sucede esto, además la mercadería que llega es descargada inmediatamente en el almacén de la empresa.

Custodia de la mercadería

Hoyos y Huaman (2022) indican que no se han realizado procedimientos para garantizar la conservación de la mercadería, además la poca capacidad de conocimientos en la variación de precios, la calidad de los productos y la falta de rotación de inventario han originado pérdidas cuantiosas por un total de S/. 216,184.60 para la empresa, estos datos no coinciden con los resultados obtenidos de la empresa en estudio, la empresa considera que no tiene un almacén seguro, pero se tiene informes de mercadería donde se identifica la mercadería con mayor demanda y los que no tienen mucha demanda, considerando los colores, tamaños, diseños entre otros.

Registro y control de inventarios

Benites (2022) y Calle (2020) indican que llevan un control en un Kardex físico, pero se evidenció que este método no da la garantía de que la mercadería este en óptimas condiciones, no se tiene la certeza de la valorización de la mercadería y por consecuencia no se refleja con claridad en los reportes de almacén, ya que su principal función es prever robos, sin embargo, se controla contablemente con apoyo del sistema de facturación de SUNAT, pero pese a los esfuerzos aún se tiene deficiencias en el registro de la mercadería, dichos resultados no coinciden con los obtenidos por la empresa, si cuenta con un registro control de inventarios en un ERP diseñado para su giro de negocio facilitando la información extrayéndolo del sistema y se actualiza constantemente ya que cuando se realiza una venta el stock disminuye identificando la mercadería comprada.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Se concluye que de los autores revisados no cuentan con un **ambiente de control** de inventarios implementado ya que mencionan que no tienen manuales y reglamentos para un efectivo control, asimismo, el componente **evaluación de riesgos** presenta debilidades que pondrían en riesgo los inventarios y comprometer el funcionamiento correcto, también, el componente **actividades de control** tienen deficiencias en las funciones establecidas ya que no siguen procedimientos, en tanto, el componente **información y comunicación** es inadecuado porque no existen medios adecuados para la comunicación de la información, además, el componente de **supervisión y monitoreo** no se realiza una evaluación continua, de igual forma, la **solicitud, adquisición y recepción de mercadería** no hacen el cruce de información de la mercadería pedida y la que reciben, en cuanto, a la **custodia de la mercadería** no realizan procedimientos para conservar la mercadería y no se da rotación a los inventarios, por último, el **registro y control de inventarios** no cumplen con un control de inventarios adecuado, reportando información poco útil y real.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Se concluye tras los resultados obtenidos del cuestionario que, el componente **ambiente de control** es deficiente, no se han adecuado manuales y procedimientos que fortalezcan el control de inventarios, de igual forma el componente de **evaluación de riesgos** no tiene un área de riesgos, pero si se ha identificado riesgos internos y externos por esa razón la empresa cuenta con un seguro comercial, así mismo, el componente **actividades de control** no cuenta con un manual de procedimientos y tampoco tiene un plan de capacitaciones para los trabajadores que controlan que la mercadería llegue de acuerdo a lo pedido, en tanto, el componente **información y comunicación** si cumple con un sistema ERP donde se lleva el control de inventarios, además, el componente **supervisión y monitoreo** no se ha implementado instrumentos de supervisión y monitoreo de inventarios y no se lleva un orden adecuado para cada tipo de mercadería, también, la **solicitud, adquisición y recepción de mercadería** cumple con el correcto procedimiento partiendo del realizar pedidos hasta la recepción de la mercadería en almacén, de igual forma, la **custodia de la mercadería** se

informa sobre la mercadería en lo que respecta colores, tamaños, fechas a través de informes detallando cada aspecto relevante, así como, el **registro y control de inventarios** se cuenta con un sistema ERP en el cual cada vez que hay una compra o venta de la mercadería se actualiza.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Tras haberse realizado el análisis comparativo se llegó a la conclusión que los autores nacionales no cuentan con el componente **ambiente de control** de inventarios implementado, el componente **evaluación de riesgos** presenta debilidades, además, el **componente actividades de control** tiene deficiencias, también, el componente **información y comunicación** es inadecuado, en tanto, el componente **supervisión y monitoreo** no cumple con su función de supervisar, de igual forma, la **solicitud, adquisición y recepción** de mercadería no hacen cruce de información, en cuanto, la **custodia de la mercadería** no se siguen procedimientos adecuados y al respecto del **registro y control de inventarios** presenta un registro y control deficiente, sucede lo contrario con la empresa en estudio ya que, el componente **ambiente de control** es deficiente, además, el componente **evaluación de riesgos** se ha identificado los riesgos por ello que se cuenta con un seguro comercial, así mismo, el componente **actividades de control** presenta debilidades y no se tiene un plan de capacitaciones, en tanto, el componente **información y comunicación** si cumple un sistema ERP para el control de inventarios, además, el componente **supervisión y monitoreo** no se sigue un correcto procedimiento, presentando deficiencia, también, la **solicitud , adquisición y recepción de mercadería** cumple un adecuado procedimiento, de igual forma, la **custodia de la mercadería** se informa sobre la mercadería que se tiene en custodia, así mismo, el **registro y control de inventarios** se cumple con el registro y control de inventarios en el sistema ERP.

6.4. Respecto al objetivo general

Se concluye que las empresas a nivel nacional no implementan el sistema de control interno de inventarios presentando deficiencias y debilidades en el ambiente de control, evaluación de riesgos, así como en las actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, también en la solicitud, adquisición y recepción, al igual que la custodia de la mercadería, el registro y control de inventarios, en tanto que, la empresa Multiservicios Qiri S.A.C. presenta deficiencias en el ambiente de control, actividades de control, supervisión y monitoreo y presenta debilidades en evaluación de riesgos, información y comunicación, solicitud, adquisición y recepción de mercadería, custodia de la mercadería y el registro y control de inventarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda elaborar e implementar el MOF (manual de organización y funciones), así como también el manual de principios éticos para que sus trabajadores conozcan y asuman sus responsabilidades.
- Se recomienda hacer una planificación de capacitaciones para el personal, programándose cada 3 meses empezando del mes de julio, esto permitirá que los trabajadores se desarrollen eficientemente y concienticen a todo el personal hacia el objetivo al que está enfocado la empresa.
- Se recomienda realizar un cronograma de las supervisión y monitoreo e implementar las técnicas e instrumentos de supervisión en los inventarios de la empresa.
- Se recomienda reforzar la evaluación de riesgos, la información y comunicación de inventarios, en la solicitud, adquisición y recepción, custodia de mercadería y el registro y control de inventarios, prestándole más atención y sobre todo no descuidar el control continuo de estas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, L. (2021). *La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial*. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 2(4), 181-199. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/545/457>
- Álvarez, K., Martínez, G. y García, A. (2021). *La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial*. *Publicaciones e investigación*, 15(1). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292439002/html/>
- Álvarez, L. (2020). *Gestión de inventarios: cartilla para el aula:* (ed.). Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/198393?page=17>
- Arellana, L., Chinchilla, M. y Escobar, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en MIPYMES en Colombia*. *Palermo Business Review*, (22), 185-207. https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476:* (ed.). Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/126745?page=9>
- Barrera, J. (2020). *Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad*. *Vinculatégica EFAN*, 6(1), 734-741. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/626/494>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales:* (ed.). Wolters Kluwer España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172619?page=27>
- Benites, M. (2022). *Caracterización del control interno de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro ferretería del Perú. Caso centro ferretero Salvador SRL- Paíta,* 2022. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28426/CENTRO_FERRETERO_BENITES_MANRIQUE_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas, S. (2022). *Propuesta de mejora para el control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso ferretería Pasquelito-Chimbote,* 2021.

- https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25961/CONTROL_INTERNO_CABANILLAS_FLORES_SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, D. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa Unipersonal-Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrion Teresa del Milagro-Chulucanas* Año 2020.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16883>
- Cama J. (2020). *Caracterización del control interno en el área de inventario de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Inversiones & Ferretería Tony EIRL”-cañete,* 2018.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18826/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EMPRESA_ACTIVIDAD_COMERCIAL_CAMA_GUTIERREZ_JORGE_ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho, A., Ríos, J., Mojica, J., y Rojas, R. (2021). *Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufactura.* Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones, 2(2), 37–42. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3472/3223>
- Chilón, W. (2020). *Factores de riesgo y su incidencia en la rentabilidad de micro y pequeñas empresas de Chota, Perú.* Revista ciencia y tecnología, 16(2), 183-192.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2900>
- Chung, M., Ramírez, M., Ramírez, D., Trigozo, M. y Valera, M. (2022). *Sistema de control interno y gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4250-4260. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2933>
- Chunga, R. (2021). *Caracterización del control interno de la empresa MYPE ferretería Promadi EIRL. de Piura y propuesta de mejora* 2020.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21552/CONTROL_INTERNO_FERRETERIA_CHUNGA_GALLO_ROGER_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conejero, J. (2020). *Una aproximación a la investigación cualitativa.* Neumología Pediátrica, 15(1), 242-244. <https://www.neumologia-pediatrica.cl/index.php/NP/article/view/57/57>

- Cortés, A. (2019). *El control interno como proceso administrativo para las PYMES*. Revista FAECO sapiens, 2(2).
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/102195959/478588266-libre.pdf?1684044946=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl+control+interno+como+proceso+administratif&Expires=1716775258&Signature=DMP965jqEluX95w6jYXvOJlOdW84fKfECubJ7uwIJfbjUhd7XRHXPFkeFhh63ilOX~QqPlxVa3U~xfnaolyluf-vCCdJrbmvFhP61VhPLQ72n7jbbSPHb9IL0nKvDnCazkI6jKAopumNKUyne9rWpfguK7XBmgJn1DNGOSXNwYWsBEO-eXNnMG1kFwzwWIdGqtSNh3IWpgRfHGypUVqFwXcPvWVVbqFOE96tP5TpN SfDwtEwmV9wvd2DswcmFokRoKbb1Ux8Y3B01y8jhfEDc~saMUKWn0Xf4wq~UCoRH~6yap9vG~rY-s5rvZnUcR0lu2upthS3v1lxfqC51qsKQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>
- De La Cruz, L. y Delgado, F. (2021). *Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión*. Estudios de la Gestión: revista internacional de administración, (10), 211-230.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8271/1/13-ES-Vega-Marrero.pdf>
- Díaz, D. y González, J. (2023). *La mype comercial como sistema complejo adaptativo: Un modelo de gestión*. SCIÉENDO, 26(2), 161-167.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5289/5457>
- Fuentes, L. (2021). *Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de colombia* (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás).
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuentes%20y%20Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaitán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. ECOE ediciones.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PIYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=en+el+mundo+es+importante+el+control+interno&ots=u7iSDA7rLN&sig=XKDxBA-FL9eDmpn_23J9Amp9G6Y#v=onepage&q&f=false
- García, E. (2020). *Empresa y administración (Edición 2020)*. Ediciones Paraninfo, SA.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8cznDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6>

- [&dq=denominaci%C3%B3n+de+comercio+en+las+empresas&ots=ihYcEthwBJ&sig=hHmlCyZPiH9qBd9n-uV4HADLzLo#v=onepage&q&f=false](#)
- García, J., Tumbajulca, I. y Cruz, J. (2021). *Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19*. *Comunicación*, 12(2), 99-110. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099&script=sci_arttext
- Garrido, S. y Romero, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=w402EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=empresas+comerciales&ots=CHT1DrIYOk&sig=JpjTUmijqCDPoeQWaBP8uuH5r0k#v=onepage&q=empresas%20comerciales&f=false>
- Grageola, L., Martínez, G., Guzmán, C., y Morales, T. (2020). *Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales*. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3037.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M. y Erazo, J. (2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales*. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127-166. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1139/1751>
- Gutiérrez, M., Narváez, C. y Ormaza, J. (2020). *Control interno permanente en la administración de los inventarios del Hospital Homero Castanier Crespo*. *CIENCIAMATRIA*, 6(2), 553-583. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/381/498>
- Hoyos, F. y Huaman, J. (2022). *Sistema de control interno y la gestión de inventarios de una empresa ferretera-Tarapoto*, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97309/Hoyos_SFY-Huaman_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huayac, D. y Huaripata, R. (2023). *El control interno y gestión de inventarios de la empresa inversiones ferreteras Dania EIRL Cajamarca-2019*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2732/Huayac-Huaripata-%20Control%20interno%20y%20la%20gestion%20de%20inventarios%20informe%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza, E. (2020). *La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos*. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista científica De La Facultad De Humanidades, 8(2), 56-66.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/536/1515>
- Luna, S. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso ferretería Celinor Chimbote EIRL-Chimbote y propuesta de mejora, 2018*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24749/COMERCIO_CONTROL_INTERNO_LUNA_MUNOZ_SHERLEY_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marecos, V. (2021). *CONTROL INTERNO Y COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE ENCARNACIÓN*. Contabilidad, Marketing Y Empresa, 6(1), 45–66. <https://www.unae.edu.py/ojs/index.php/facem/article/view/277/298>
- Molinillo, S. (2020). *Distribución comercial aplicada*. Esic.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=j8YPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=sector+comercio&ots=QY-drLvZ1t&sig=InoJcJAaAkU4fK4vFwgUal0x6Yc#v=onepage&q=sector%20comercio&f=false>
- Momblanc, L. y Castro, H. (2020). *La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable*. Revista del Archivo Nacional, 84(1-12), 9-26.
<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>
- Navarro, G. (2022). *Caracterización del control interno en la gestión inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso ceramica del sur SAC Chimbote, 2021*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26643/CONTRO>

[L INTERNO NAVARRO %20SILIPU %20GELEN %20KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Navarro, H. y Delgado, J. (2022). *El control interno en la ejecución presupuestal municipal*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 1-13. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2193/3196>

Noguera, A. y Villarroel, M. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno en una Pyme mendocina desde el punto de vista del Auditor Interno*. Universidad nacional de Cuyo. https://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15747/analisisdelsistemadecontrolinterno.pdf

Oropeza, M. (2023). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Distribuidora y Ferretería Saayrod SRL”-Huaraz, 2021*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32292/CONTROL_INTERNO_MICROEMPRESA_OROPEZA_SANCHEZ_MARIBEL_LULA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Orosco, M. (2023). *Caracterización del control interno de la empresa ferretería La Pequeñita de Lidio Peña Villegas-Paita y Propuesta de Mejora, 2021*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32066/CONTROL_INTERNO_OROSCO_%20YAHUANA_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, D. (2023). *Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 6697-6712. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7470>

Palomino, J. y Vásquez, K. (2023). *Uso de técnicas de 5S y modelo ABC para la Mejora en la Gestión de inventarios*. INGENIERÍA: ciencia, Tecnología Innovación, 10(2), 106–116. <https://doi.org/10.26495/icti.v10i2.2654>

Paredes, Y., Quispe, L. y Bernal, J. (2023). *Impacto en el almacén a partir de la Metodología 5S en empresas dedicadas al sector construcción en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura*. LACCEI Journal Test. https://laccei.org/LACCEI2023-BuenosAires/papers/Contribution_115_a.pdf

- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad* (Vol. 1). IMCP.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=cuale+son+los+tipos+del+control+interno&ots=BMSoGyzum4&sig=FGrQl mxT7fKuBv8e06ycE01wmrU#v=onepage&q=cuale%20son%20los%20tipos%20del%20control%20interno&f=false
- Rodriguez, C.(2019). *Comercio internacional*.
https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/502/1/Comercio_internacional.pdf
- Rodríguez, G. (2021). *Internal control and fraud prevention*. Journal of Business and Entrepreneurial Studie.
<https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/234>
- Ruíz, S. y Delgado, J. (2020). *El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1333 - 1350. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159/197>
- Shapiama, J., Vásquez, C. y Pérez, J. (2021). *Propuesta de un sistema de control interno según el modelo COSO III*. SCIÉNDO, 24(1), 7-15.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4100/4614>
- Solórzano, M., Macías, M., Mendoza, W., Espinoza, G., y Montanero, S. (2022). *Importancia del control interno en las PYMEs / Importance of internal control in SMEs*. Brazilian Journal of Business, 4(2), 682–688.
<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/46480>
- Torres, L. (2023). *Caracterización del control interno en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa constructora y consultoría Rossi Ingenieros SRL-Chimbote y como mejorar, 2021*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33657/SECTOR_SERVICIOS_TORRES_ZELADA_LUCERO_DEL_CARMEN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Trigoso, M. (2019). *La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial*. Ius Inkarrí, 8 (8), 493-507. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>
- Trujillo, J. (2020). *Sistema para el control de inventarios en la empresa “inversiones novillo de oro SAS”*. Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información, 7(14), 105-116. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/671/512>
- Ugando, M., Parrales, B. y Bustos, D. (2022). *Modelo de gestión de inventarios a través de mínimos y máximos en la empresa comercial “Muebles Chabelita”*. ECA Sinergia, 13(2), 83-94. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588571220007/588571220007.pdf>
- Uladech (2024). *Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001*. <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos-de-la-universidad/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf>
- Urdanegui, R. (2019). *El control interno en las empresas*. Review of Global Management, 4(1), 13. <https://doi.org/10.19083/rgm.v4i1.911>
- Vega de la Cruz, L. y Marrero, F. (2021). *Gestión integrada del control interno en el sistema organizacional cubano: ¿ una necesidad?*. Cofin Habana, 15(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v15n2/2073-6061-cofin-15-02-e12.pdf>
- Yagual, A. (2020). *Control interno contable y la gestión de inventarios en la empresa Ferretería y Maderas SA Madefer del cantón La Libertad, año 2017* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2020.). <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5331/1/UPSE-TCA-2020-0027.pdf>
- Yerrén, R. (2022). *El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 2316-2335. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030>

Yuseff, N., Alvarado, E., Cardona, J. y García H. (2020). *Gestión de inventarios, gestión del conocimiento, gestión de mantenimiento:* (ed.). Editorial Universidad Icesi.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/170747?page=36>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Multiservicios Qiri S.A.C.-Nuevo Chimbote,2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote ,2024?	<p>Objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote,2024.</p> <p>Objetivos específicos: 1.Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2024. 2.Describir los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote, 2024. 3.Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C.- Nuevo Chimbote,2024.</p>	No aplica	<p>Control interno</p> <p>Dimensiones: Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo</p> <p>Gestión de inventarios</p> <p>Dimensiones: Solicitud, adquisición y recepción de mercadería. Custodia de la mercadería. Registro y control de inventarios.</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Población y muestra: Las micro y pequeñas empresas y la empresa caso de estudio.</p>

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Multiservicios Qiri S.A.C. Para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS QIRI S.A.C.-NUEVO CHIMBOTE, 2024

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

Instrucciones: Marcar con una "x" la opción que usted considere.

MULTISERVICIOS QIRI S.A.C.
[Firma]
LOUIS BLAS RAMIREZ
GERENTE GENERAL

RESPECTO A LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO

▪ Ambiente de control

1- ¿Tiene elaborado e implementado su manual de organización y funciones?

- Si (...)
- No (X)

2- ¿Tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos?

- Si (...)
- No (X)

3- ¿Cuenta con una persona encargada del inventario?

- Si (X)
- No (...)

4- ¿Se mide y analiza las salidas de las mercaderías?

- Si (X)
- No (...)

▪ Evaluación de riesgo

5- ¿Cuenta con un área de riesgos?

- Si (...)
- No (X)

6- ¿Tiene identificado su mapa de riesgos, a la vez se encuentra aprobada?

- Si (...)
- No (X)

7- ¿Cuenta con un plan de contingencia implementado?

- Si (X)
- No (...)

8- ¿Tiene identificado los riesgos internos y externos?

- Si (X)
- No (...)

▪ **Actividad de control**

9- ¿Tiene implementado a la vez elaborado su manual de procedimientos?

- Si (...)
- No (X)

10- ¿Tiene implementado su plan de capacitaciones?

- Si (...)
- No (X)

11- El encargado de inventarios, ¿controla los ingresos y salidas de la mercadería?

- Si (X)
- No (...)

12- ¿Se verifica que las mercaderías lleguen conforme al pedido?, en lo que representa a la calidad y cantidad.

- Si (X)
- No (...)

▪ **Información y comunicación**

13- ¿Tiene elaborado e implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales?

- Si (X)
- No (...)

14- ¿Cuenta con algún sistema de registro computarizado de inventario?, Indicar.

- Si (..X)
- No (...) ERP

15- ¿Se tiene una información útil y confiable, para verificar si se cuenta con mercadería necesaria para ser frente las actividades comerciales?

- Si (X)
- No (...)

▪ **Supervisión y monitoreo**

16- ¿Tiene aprobado sus documentos normativos de supervisión y monitoreos?

- Si (...)
- No ()

17- ¿Tiene elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo?

- Si (...)
- No ()

18- ¿Se supervisa el almacén?

- Si ()
- No (...)

19- ¿Se mantiene un orden para las mercaderías?, de tal forma sea más rápido identificar donde se encuentra cada producto.

- Si (...)
- No ()

RESPECTO A LAS CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

▪ **Solicitud, adquisición y recepción de mercadería**

20- ¿Se realizan cotizaciones con diferentes proveedores para realizar las compras?

- Si (...)
- No ()

21- ¿Se cuenta con un área física para la recepción de mercadería?

- Si ()
- No (...)

▪ **Custodia de la mercadería**

22- ¿Hay seguridad suficiente en el área de almacén?

- Si (...)
- No ()

23- ¿Cuenta con informes de mercadería?

- Si ()
- No (...)

▪ **Registro y control de inventarios**

24- ¿Se cuenta con un registro confiable y correcto?

- Si ()
- No (...)

25- ¿Se actualiza constantemente los inventarios?

- Si ()
- No (...)

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS QIRI S.A.C.-NUEVO CHIMBOTE, 2024								
	Variable 1: Control interno	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Ambiente de control							
1	¿Tiene elaborado e implementado su manual de organización y funciones?	X		X		X		
2	¿Tiene elaborado y aprobado su manual de principios éticos?	X		X		X		
3	¿Cuenta con una persona encargada del inventario?	X		X		X		
4	¿Se mide y analiza las salidas de las mercaderías?	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgo							
5	¿Cuenta con un área de riesgos?	X		X		X		
6	¿Tiene identificado su mapa de riesgos, a la vez se encuentra aprobada?	X		X		X		
7	¿Cuenta con un plan de contingencia implementado?	X		X		X		
8	¿Tiene identificado los riesgos internos y externos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Actividad de control							
9	¿Tiene implementado a la vez elaborado su manual de procedimientos?	X		X		X		
10	¿Tiene implementado su plan de capacitaciones?	X		X		X		
11	El encargado de inventarios, ¿controla los ingresos y salidas de la mercadería?	X		X		X		
12	¿Se verifica que las mercaderías lleguen conforme al pedido?, en lo que representa a la calidad y cantidad.	X		X		X		
	Dimensión 4: Información y comunicación							
13	¿Tiene elaborado e implementado sus canales de comunicación físicas y/o virtuales?	X		X		X		
14	¿Cuenta con algún sistema de registro computarizado de inventario?, Indicar.	X		X		X		
15	¿Se tiene una información útil y confiable, para verificar si se cuenta con mercadería necesaria para ser frente las actividades comerciales?	X		X		X		
	Dimensión 5: Supervisión y monitoreo							
16	¿Tiene aprobado sus documentos normativos de supervisión y monitoreos?	X		X		X		
17	¿Tiene elaborado e implementado sus instrumentos de supervisión y monitoreo?	X		X		X		
18	¿Se supervisa el almacén?	X		X		X		
19	¿Se mantiene un orden para las mercaderías?, de tal forma sea más rápido identificar donde se encuentra cada producto.	X		X		X		
	Variable 2: Gestión de inventarios							
	Dimensión 1: Solicitud, adquisición y recepción de mercadería							
20	¿Se realizan cotizaciones con diferentes proveedores para realizar las compras?	X		X		X		
21	¿Se cuenta con un área física para la recepción de mercadería?	X		X		X		
	Dimensión 2: Custodia de la mercaderías							
22	¿Hay seguridad suficiente en el área de almacén?	X		X		X		
23	¿Cuenta con informes de mercadería?	X		X		X		
	Dimensión 3: Registro y control de inventarios							
24	¿Se cuenta con un registro confiable y correcto?	X		X		X		
25	¿Se actualiza constantemente los inventarios?	X		X		X		

Recomendaciones:.....

Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Luis Alberto Trujillo Neyra

DNI 32739171



Mg. CPCC: LUIS ALBERTO TRUJILLO NEYRA
MATRICULA N° 16-720

Firma



Huella digital

Anexo 04. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula

_____ y es dirigido por _____

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es:

_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de

_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____