



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CON  
MENCIÓN EN FINANZAS**

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Contador Público**

La información y comunicación según COSO I en la gestión  
de inventarios en la empresa prestadora de servicios  
corporación Magol SAC Carabayllo 2020

**PRESENTADO POR:**

Carrión Alcántara, Mishelle Nicol  
Ortega Quezada, Aleyda Yelitza

**ASESOR**

Dr. José Jesús Magallanes Bautista  
0000-0002-2369-578

**Los Olivos, 2024**

Licenciada el 21 de noviembre de 2017

Resolución No 071-2017-SUNEDU/CD

### INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, nosotras:

1. Aleyda Yelitza Ortega Quezada, identificado con DNI 71257683
2. Mishelle Nicol Carrión Alcántara, identificado con DNI: 75457126

Egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad con Mención en Finanzas del año 2020 y habiendo realizado la Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Finanzas, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 04 de octubre del 2024, el cual, ha generado un porcentaje de similitud de 22%

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento el 22 de octubre del 2024.



Egresado 1  
Aleyda Yelitza Ortega Quezada



Egresado 2  
Mishelle Nicol Carrión Alcántara



Dr. José Jesús Magallanes Bautista  
DNI: 41781592

1 Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

2 Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

3 Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

## Control interno

### ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>22%</b> INTERNET SOURCES	<b>4%</b> PUBLICATIONS	<b>10%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uch.edu.pe</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b>	<b>1</b>

Activar Wir  
Ve a Configura

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, quien colocó a las personas correctas para guiarme en este camino. A mis padres, quienes me alentaron y brindaron la fortaleza ante cualquier obstáculo que se avecinaba.

Mishelle Carrión Alcántara

A mi familia, por ser mi motivación y apoyo durante mi formación profesional.

Aleyda Ortega Quezada

## **AGRADECIMIENTO**

No podemos dejar de agradecer a todos nuestros maestros, quienes nos compartieron sus conocimientos y principios y los que nos permiten ser especialistas de calidad en el campo laboral. A nuestro asesor, por ser guía durante el desarrollo del trabajo profesional.

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación es identificar la importancia de la información y comunicación según COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC* del distrito de Carabayllo en el año 2020.

La investigación presentó el enfoque mixto, de muestra censal. En relación con la unidad de análisis, se consideraron los procesos de información y comunicación establecidos en el almacén. La recolección de datos cuantitativos se desarrolló según el cuestionario de alternativas múltiples; mientras que, para los datos cualitativos, se empleó como instrumento la guía de observación. Los instrumentos fueron validados por un juicio de expertos.

Los resultados obtenidos permitieron conocer que la información y comunicación propia de la gestión de inventario no está actualizada. Por lo tanto, no se refleja cuál es el estado de los materiales en su almacén. De este modo, se trabajó con una información obsoleta y transmitida a medias. Esta situación provocó retrasos en los proyectos de obras y el desconocimiento de su stock al momento de elaborar el proyecto.

En conclusión, la información y comunicación son importantes para reforzar los procedimientos en la gestión del inventario, ya que permiten conocer los datos reales sobre la mercadería que se encuentra almacenada. Así, se evita el desabastecimiento y se promueve el establecimiento de un *stock* adecuado. Todo ello proporciona a la empresa un mejor conocimiento sobre la mercadería que ingresa y egresa, además de que todos los colaboradores del área conocen dicha información.

*Palabras clave:* información y comunicación, gestión de inventarios, control interno, almacén.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research is to identify the importance of information and communication according to COSO I in inventory management in the service provider company *Corporación Magol SAC* in the district of Carabayllo in the year 2020.

The research presented a mixed approach using a census sample; in the unit of analysis, the information and communication processes established in the warehouse were considered. Quantitative data collection was carried out using a multiple-choice questionnaire, while for qualitative data, the observation guide was used as an instrument. The instruments were validated by expert judgment.

The results showed that the information and communication used in inventory management are not current and therefore do not reflect the status of the materials in the warehouse. Working with obsolete data and transmitting half-heartedly, generating delays in the construction projects and a lack of knowledge of their stock at the moment of elaborating the project.

In conclusion, information and communication are essential to reinforce the procedures in inventory management as they allow the company to know the real data about the merchandise that is stored, thus avoiding stock-outs and maintaining adequate stock. All this provides the company with better knowledge about the incoming and outgoing merchandise, and all workers in the area know that information.

*Keywords:* information and communication, inventory management, internal control, warehouse..

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE FIGURAS .....	xi
LISTA DE ANEXOS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	11
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	32
CAPÍTULO III: VARIABLES.....	34
3.1. VARIABLES .....	35
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	35
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	36
4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	38
4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
5.1 RESULTADOS.....	42
5.2 DISCUSIÓN .....	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
6.1 CONCLUSIONES .....	73
6.2 RECOMENDACIONES.....	74
LISTA DE REFERENCIAS.....	75



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables .....	35
Tabla 2: Sistema de Información .....	42
Tabla 3: Tiempo para la actualización de información.....	43
Tabla 4: Importancia de la elaboración de reportes de inventarios .....	45
Tabla 5: Periodicidad para conteo físico de materiales .....	46
Tabla 6: Encargado de elaborar los reportes de inventarios .....	46
Tabla 7: Canales de comunicación .....	49
Tabla 8: Organización de almacén.....	50
Tabla 9: Efectos del conocimiento de ubicación de materiales .....	51
Tabla 10: Calidad de la información transmitida.....	53
Tabla 11: Documentos para el registro de materiales .....	54
Tabla 12: Influencia positiva de la comunicación entre el almacén y área de proyectos	55

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Componentes del control interno según Coso I .....	15
Figura 2: Costos de inventarios .....	22
Figura 3: Procedimientos de control de la mercadería .....	24
Figura 4: Sistema de información .....	43
Figura 5: Tiempo para la actualización de información .....	44
Figura 6: Importancia de la elaboración de informes de inventarios.....	45
Figura 7: Periodicidad para conteo físico de materiales .....	46
Figura 8: Periodicidad para elaborar los reportes de inventarios .....	47
Figura 9: Flujograma del proceso para la planificación del proyecto, solicitud y registro de materiales .....	47
Figura 10: Canales de comunicación .....	50
Figura 11: Organización de almacén .....	51
Figura 12: Efectos del desconocimiento de ubicación de materiales .....	52
Figura 13: Canales de comunicación y áreas comprometidas .....	53
Figura 14: Calidad de la información transmitida .....	54
Figura 15: Influencia positiva de la comunicación entre el almacén y área de proyectos .....	56
Figura 16: Flujograma del proceso de registro y orden de materiales de almacén.....	56
Figura 17: Flujograma del proceso recomendado de registro y orden de materiales en el almacén .....	57

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalidad .....	74
Anexo B. Instrumentos de Investigación .....	75
Anexo C. Ficha de Observación .....	79
Anexo D. Validación de Expertos: Berardo Yacila Benites .....	82
Anexo E. Validación de Expertos: Hector Guzmán Chumpitaz.....	83
Anexo F. Validación de Expertos: Erika Ramos Briceño .....	84
Anexo G. Consentimiento Informado.....	85

## INTRODUCCIÓN

Por lo general, toda empresa independientemente del tamaño o razón de ser que posea, debe llevar un manejo del control interno. Esto no solamente porque es un elemento clave para subsistir en el mundo empresarial, sino también porque proporciona confianza sobre el alcance de las metas y los objetivos. Estos deben ser diseñados en función de la eficacia, eficiencia y economía, elementos que sostendrán y protegerán los recursos del negocio.

En ese sentido, una organización orientada a la prestación de servicios del sector público o privado tiene como prioridad conseguir ganancias y mantenerse rentable dentro de la competencia en el mercado.

Una característica de las empresas prestadoras de servicios es ofrecer sus servicios con la intención de cubrir las necesidades del mercado puntualmente, al emplear productos y maquinaria de calidad. Por ende, surge la necesidad de disponer de un correcto uso de inventarios, ya que brinda un control oportuno y detallado. Como resultado, permite conocer la situación económica al final de cada periodo.

Por ello, es de utilidad que se mantengan los inventarios, ya que otorgan un pronóstico confiable y permiten planificar la capacidad de almacenamiento o implementar un cronograma de actividades. De hecho, la ausencia de un inventario actualizado puede afectar la competitividad de la empresa porque debe existir un punto de equilibrio entre el costo del servicio y la inversión. Además, debe reflejarse con el tiempo la satisfacción al cliente y una disminución de existencias en sus almacenes.

La compañía a analizar tiene como actividad principal la instalación y el mantenimiento de las tuberías de GLP (Gas Licuado de Petróleo). Por ese motivo, utiliza varios materiales, tales como: manómetros; tubos de cobre y de fierro y metal; y reguladores, entre otros accesorios.

Por otra parte, desde una perspectiva estructural, la investigación está conformada por seis capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I presenta el planteamiento del problema de investigación, el objetivo general y los específicos, su justificación e importancia; y por último, los alcances y limitaciones.

En el Capítulo II, se da a conocer el marco teórico, junto con los antecedentes nacionales e internacionales. Asimismo, se definen las dos variables: Información y Comunicación, y Gestión de inventario.

Seguido a ello, el Capítulo III detalla cuáles son las variables y su respectiva operacionalización.

El Capítulo IV desarrolla la metodología empleada para alcanzar una ordenada y coherente investigación. Por otro lado, se establece el tipo y enfoque del trabajo, y la población y muestra elegida. También, el instrumento y la técnica utilizados para la obtención de la información que agilice el procesamiento y análisis finales.

En el Capítulo V, se describen los resultados y la discusión del trabajo.

Finalmente, en el Capítulo VI, se conocen las conclusiones y recomendaciones correspondientes para la investigación, así como también las referencias bibliográficas consultadas para la preparación del trabajo y sus anexos.

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el actual entorno empresarial, destacarse y mantener la lealtad del cliente depende de la eficiencia en las operaciones de manufactura, distribución y gestión. La administración efectiva de inventarios es crucial para la operatividad y viabilidad financiera de las empresas.

Independientemente de su tamaño, las organizaciones enfrentan desafíos significativos en este sentido y deben implementar herramientas y procedimientos adecuados para evaluar y controlar todas las áreas de la cadena de suministro.

Aunque existen tecnologías avanzadas, muchas empresas aún enfrentan problemas graves debido a una gestión deficiente y a la falta de conocimiento en relación con el control interno. Esto puede causar discrepancias en los registros, pérdidas de productos y limitar la adaptabilidad a las fluctuaciones del mercado, con consecuencias negativas a largo plazo (Ganchozo, Zhinin y Arteaga, 2024).

Las empresas en Ecuador no gestionan ni optimizan sus inventarios, ya sea por desconocimiento o por no tener un control en los distintos procedimientos de su gestión. Un ejemplo es el desorden frente a los procedimientos y registros que realizan al recibir la mercadería y compararla frente a la información de las cantidades solicitadas. Por otra parte, el registro de egresos de la mercadería suele ser problemático por no reconocer el saldo actual y real del inventario (Sánchez y García, 2019).

Por su parte, las compañías peruanas necesitan contar con un sistema de control interno para garantizar el buen funcionamiento de sus inventarios. El sector empresarial se encuentra conformado por las empresas pequeñas y medianas, dedicadas a brindar servicios que representan más del 50% del total de empresas MYPES formales e informales. Y a raíz del COVID, en el año 2020, las MYPES peruanas, que conforman el sector servicio, se redujeron a un 2,1% (Comex Perú, 2020).

En el Perú, 5 de cada 10 empresas industriales tienen como aliada a la tecnología en la gestión de la información de sus inventarios. Esto permite optimizar sus ventas en un 25% a 30%; y en un 40%, los procesos y tiempo que emplean. Por eso, contar con un sistema de software aplicado a los inventarios facilita una correcta supervisión y conocimiento en detalle de las características e información de los nuevos materiales adquiridos y por adquirir. Por consiguiente, el personal puede conocer el lugar, la cantidad y el estado en el que se encuentran los materiales (Diario Gestión, 2019).

Por otro lado, una empresa de servicios debe desarrollar una correcta organización de sus operaciones. Igualmente, un ordenado control de inventarios, dado que cada planificación de proyecto se desarrolla en base a la información de materiales que se tenga a disposición. De hecho, carecer de esta implica una pérdida de clientes y de sus materiales.

Como consecuencia, es primordial implementar un control interno constante en la compañía. Al mismo tiempo, establecer manuales de procedimientos, canales de información y un proceso adecuado del control interno permite a las organizaciones realizar una correcta gestión de almacenes y de la información. Por ende, es imprescindible que las compañías presenten un inventario con una información controlada, vigilada y ordenada. De este modo, se abastecerá de lo necesario y se dispondrá de sus existencias cuando sea necesario.

La entidad a investigar se especializa en proyectos e instalaciones de gas a través de la prestación de servicios a empresas consumidoras y/o comercializadoras de GLP.

En dicha compañía, la información que el almacén transmite hacia las demás áreas, con respecto al stock de materiales, no refleja la realidad. Además, los registros de ingresos y salidas de materiales no se realizan de manera oportuna. Así, se genera desconocimiento por parte del personal; y la desactualización de la información provoca, en algunas ocasiones, retrasos en el cumplimiento de las obras. Esto se debe a que el área de proyectos no conoce los datos cuantitativos y cualitativos de manera clara. Como consecuencia, se planifica el trabajo a partir de datos aparentemente confiables. En ocasiones, a partir de este contexto informacional erróneo es posible adquirir los materiales a un mayor costo con el objetivo de no perder una determinada obra.

El registro es realizado por una persona externa contratada para dicha actividad específica. Exclusivamente, se utiliza un cuaderno físico, cuya información es plasmada en hojas de cálculo de *Microsoft Excel*, pese a que cuenta con un sistema computarizado que le permitiría llevar un control más exhaustivo.

Por su parte, la elaboración del registro de inventarios solamente se lleva a cabo al final del ejercicio para la presentación de los estados financieros. Hasta el momento, no se ha establecido una fecha para una pausa de las actividades. Por ende, mientras se ejecuta el proceso de conteo de materiales existentes, se presentan ingresos o egresos de materiales.

En relación con la comunicación, esta es de tipo oral, ya que la información que proporciona el encargado de almacén hacia las demás áreas suele darse personalmente. Esta situación trae como resultado que los trabajadores no recuerden en detalle las cantidades, las fechas, el lugar y el estado de la mercadería.

En efecto, son pocas las oportunidades en las que se emplean los correos electrónicos; y con frecuencia, estos son revisados fuera de tiempo. Asimismo, entretanto se elabora el presupuesto para las obras, el área de proyectos no lleva a cabo una consulta previa al área de almacén para solicitar la cantidad de materiales y equipos disponibles para la ejecución de la obra.

Por último, es común que el tiempo que se le indicó al cliente para la culminación de la obra varíe. Esto se debe a que el almacén puede no contar con los materiales específicos, ya sea por el tipo o por la cantidad que se solicita.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la importancia del componente de información y comunicación según el modelo COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020?

### **1.2.2 Problema específico**

P.E.1: ¿Cómo las fuentes de información hacen más eficiente el control de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020?

P.E.2: ¿De qué manera la comunicación interna mejora el proceso de almacenamiento de existencias en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar la importancia del componente de la información y comunicación según el modelo COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

### **1.3.2 Objetivo específico**

O.E.1: Identificar las fuentes de información que hacen más eficientes el control de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

O.E.2: Describir si la comunicación interna mejora el proceso de almacenamiento de existencias en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Justificación**

El presente trabajo refleja la problemática que experimentan muchas micros y pequeñas empresas, al no darle relevancia al área de control interno dentro de sus organizaciones. Por ello, este estudio ayudará a que los empresarios puedan identificar las implicancias de no considerar esta herramienta para mejorar la gestión dentro de las compañías, a partir de los componentes de la información y comunicación.

Entonces, la investigación se justifica en la necesidad de explicar la importancia de la implementación y el fortalecimiento del cuarto componente del Control Interno (CI), según el modelo COSO I, dirigido a la gestión de inventarios en una compañía prestadora de servicios. Esto, a partir de la consideración de que es un componente indispensable para la seguridad razonable de sus recursos y que garantiza la correcta gestión de los inventarios.

### **1.4.2 Importancia**

El estudio es esencial porque permitirá que los empresarios tomen conciencia de cuán relevante es disponer de un área de control interno dentro de la empresa. Como consecuencia, la entidad tendrá una mejor gestión de sus inventarios mediante el análisis de la información y comunicación del control interno. Esto, al dar a conocer las falencias a mejorar en el tiempo.

Igualmente, se explicará cómo la optimización de la información y comunicación dentro de una organización es central, debido a que le permitirá a la entidad establecer los principales canales de comunicación. Por medio de estos,

se transmitirá la información necesaria para el cumplimiento y alcance de los objetivos.

Al mismo tiempo, se establecen las fuentes necesarias en las que se registra la información. Ello, con la intención de elevar su nivel de eficacia y confiabilidad que permitirá alcanzar mejores resultados empresariales. .

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1 Alcances**

La investigación le permitirá a la empresa *Corporación Magol SAC* optimizar la gestión de sus inventarios. También, maximizar los procesos para la transmisión de la información entre las áreas de su compañía. Esto, por medio del establecimiento de medios y canales para su difusión.

El presente trabajo será esencial en aquellas empresas prestadoras de servicios que trabajen con un inventario desactualizado; y que a su vez, presenten falencias en la información que se transmite y el nivel de comunicación que existe entre el personal.

### **1.5.2 Limitaciones**

Se evidenciaron los siguientes aspectos limitantes:

- La poca documentación en la empresa y los insuficientes registros de inventarios.
- La falta de personal de almacén en la empresa dificultó la aplicación de la guía de observación, durante el proceso de almacenamiento y registro en las instalaciones de la compañía.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo presenta las siguientes fuentes de estudio, que sirvieron de guía en el desarrollo de la investigación:

### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Alvarado (2021) señala que la falta de claridad en los canales de comunicación entre departamentos puede afectar negativamente los procedimientos de gestión de inventarios.

Definir estos canales es esencial para asegurar que los registros de ingresos y salidas de las mercaderías sean precisos y libres de errores. Esto incluye la correcta verificación de las cantidades recibidas y documentos formales necesarios, como órdenes de compra o guías de remisión, que aseguren que toda la información sea exacta. Asimismo, una coordinación inadecuada entre áreas involucra realizar pedidos de materiales sin planificación previa. Esta situación ocasiona retrasos en el abastecimiento y afecta la puntualidad en el cumplimiento de las órdenes de trabajo.

Domínguez (2019) explica cómo la aplicación del modelo COSO I puede mejorar la gestión de inventarios. Así, recomienda realizar y establecer constantes conciliaciones periódicas entre el saldo contable y el inventario físico. También, actualizar los registros y monitoreos, y capacitar al personal en la gestión de inventarios para asegurar que los estados financieros reflejen con precisión la situación del inventario. Simultáneamente, que aumenten la fiabilidad con respecto a la información de las mercaderías en los almacenes.

Por otro lado, establece que la implementación y mantenimiento de manuales de políticas y procedimientos en las actividades del área operativa de inventarios contribuye a prevenir riesgos futuros en las operaciones de compra, venta y despacho de mercancías.

Meza y Ordoñez (2020) establecen que elaborar un sistema de control en el manejo de los inventarios perfecciona la estructura de las operaciones en el área de inventarios y agiliza el flujo de trabajo en las distintas áreas de la empresa.

Por medio de los resultados obtenidos notaron que, en el proceso de gestión de inventarios, la producción solo identifica la necesidad de materiales

cuando los insumos están casi agotados. Así, no se reponen de forma inmediata e inciden negativamente en la capacidad de completar un pedido. Al recibir la mercadería, registran las cantidades en el inventario y envían al sector de contabilidad dicha información. Pero la verificación física solamente se realiza, si hay menos de 100 unidades, lo que impide enviar un detalle del conteo físico que refleje la exactitud. Así, se ven afectados los informes y reportes. De este modo, los errores en la recepción e información de insumos no se detectan de manera inmediata debido a la falta de verificación constante. Aquí también se debe mencionar la ausencia de reportes de salidas de mercaderías de la bodega, que provoca problemas en la producción y retrasos operativos por falta de visibilidad y de información fidedigna.

G/Medhin (2020) abordó la puesta en acción del control interno en los inventarios de *AL-SAM PLC*, una empresa dedicada a la importación y ventas al por mayor. La investigación reveló varios problemas significativos en la gestión de inventarios. Se identificó una acumulación excesiva de artículos almacenados, lo que incrementa los costos de mantenimiento y limita la eficiencia del espacio en los almacenes. Además, se hallaron productos obsoletos o dañados, que ocupan espacio valioso y requieren de una política adecuada de eliminación para evitar pérdidas adicionales.

A la vez, la ausencia de una planificación de compras efectiva produjo una adquisición por parte de los clientes de artículos críticos fuera de *stock*. Esta situación provocó situaciones de compras urgentes y afectó la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda oportunamente. Asimismo, el uso del software de gestión de inventarios fue ineficiente y limitó su potencial para proporcionar información precisa y asertiva.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Por otro lado, Romero (2020) indica que la empresa no cuenta con una información real y actualizada del almacén, ya que no cuenta con el personal idóneo al momento de realizar el conteo de existencias. De hecho, el responsable de controlar el registro de las entradas y salidas de la mercadería exclusivamente usa un cuaderno para completar la información. Por ende, se generan pérdidas al no conocer el estado de la mercadería y no se informa al resto del área lo que

ingresa y sale del almacén. La información que se trabaje en la compañía debe ser clara y relevante para ser transmitida de forma oportuna a las demás. De este modo, al reflejar la situación actual del almacén, se evitarán el deterioro y las malas condiciones del inventario.

Yarleque (2019) determina, en su investigación, que la comunicación que interviene en la logística es débil porque no se llega a difundir la información a todos los trabajadores de la empresa. Por ello, se recomienda que el flujo informativo se lleve a cabo a través de Internet, mediante correos electrónicos, mensajes de texto u otros medios digitales, con la finalidad de mejorar el alcance operativo y operacional.

Por otro lado, el mejoramiento de la comunicación, en relación con las otras áreas involucradas, estimula a que los colaboradores tengan en claro cuáles son los procedimientos en la logística de entrega al almacén. Asimismo, se promueve la buena gestión en los inventarios porque se identifican y evitan los errores al ser detectados a tiempo.

Díaz (2018) intenta determinar de qué manera influye la implementación de un control interno en la gestión de los inventarios. De esta forma, identifica que la empresa carece de manuales de control interno y existe un desconocimiento de la estructura organizacional por parte de los colaboradores. Por ende, las áreas no pueden realizar su trabajo correctamente. A partir de este contexto, se decide implementar políticas, procedimientos, normas, formatos y métodos que contribuyan con un mejor desarrollo. Así, se demuestra que la puesta en acción del control interno influye positivamente en la gestión de inventarios.

Reyes (2019) sugiere un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la compañía. Los resultados muestran que la compañía maneja un control de inventario débil. Esto conlleva que la información sea inestable y poco clara por las diferencias que existen entre la factura emitida por el proveedor y el control manual que posee el personal de almacén. Como consecuencia, las obras no avanzan porque no se conocen los datos exactos de los materiales en *stock*.

Por otro lado, la comunicación entre las otras áreas no es fluida porque no existen capacitaciones para el trabajador y este no tiene claridad sobre sus

funciones y responsabilidades. Además, el personal desconoce los documentos que se emplean en los inventarios. Por consiguiente, el contar con información vital y de forma constante en los procedimientos de control en los materiales y equipos optimizaría la toma de decisiones. En efecto, pueden existir daños desapercibidos a primera vista y que pueden perjudicar el proyecto de la obra. Entre ellos, se puede mencionar el hecho de llevar a cabo mayores gastos que no estaban delimitados en el presupuesto elaborado inicialmente para el cliente.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.1.1 Control interno**

Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) mencionan que el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, la dirección y el equipo de una entidad. Tiene como objetivo garantizar un nivel razonable de seguridad con respecto a la eficacia de las operaciones, la precisión de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normativas. Este proceso abarca la estructura organizacional, las directrices, el plan organizativo, los métodos y procedimientos, así como las competencias personales para alcanzar estos fines.

Las empresas son esenciales para el crecimiento económico de una nación, ya sea que se encuentre desarrollada o en un proceso de expansión. Por ello, es crucial que se adopte un control interno eficaz para lograr el avance económico al que se aspira para mantenerse competitivas y aportar a la economía de un país. Este control funciona como una herramienta fundamental para manejar los riesgos que enfrentan las entidades, ya sean privadas o públicas, o con o sin fines de lucro

Kweku, Kaur y Ahmed (2023) deducen que el control interno es un conjunto de acciones que son creadas e implementadas de manera continua. Esto, para brindar confianza en el alcance de las metas con la finalidad de un crecimiento rentable y progresivo, que signifique:

- Alcanzar un nivel de crecimiento constante alineado con la eficacia y efectividad empresarial.
- Presentar información financiera transparente y exacta.
- Salvaguardar los activos y recursos de la organización.

- Ejecutar las leyes y normas necesarias según las directrices de la organización.

#### **A. Clasificación del control interno:**

Puede categorizarse de distintas formas, ya sea por la función que desarrolla o por el accionar que tiene en la organización. Según Hurtado, Guzmán y Arroyo (2019), el control interno puede ser:

- **Administrativo:** se enfoca en el diseño organizativo y los procedimientos asociados con la toma de decisiones que autorizan acciones y decisiones realizadas por la gerencia. Este tipo de control abarca políticas, procedimientos y objetivos planificados. En otras palabras, el control interno administrativo está estrechamente vinculado a la eficacia de los procedimientos implementados por la organización.
- **Contable:** Tiene como objetivo asegurar la exactitud y fiabilidad de la información contable. Se enfoca en salvaguardar los activos y el patrimonio de la entidad. Este enfoque no se basa exclusivamente en principios o conceptos contables, sino también en la manera en la que se implementan los procedimientos. Estos pueden influir en los aspectos financieros en forma directa o indirecta.

#### **B. COSO**

El “COSO” o “Comité de Organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway” está integrado por cinco instituciones de importancia y emblemáticas de índole contable, financiero y auditoría interna. A continuación, se las detalla (Mendívil y Erro, 2021):

- Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).
- *Financial Executives International*.
- Instituto de Contadores de Gestión (IMA).
- Instituto de Auditores Internos (IIA).

Los mismos autores mencionan que el conjunto de estas organizaciones busca proporcionar directrices de liderazgo. Esto, a través de la implementación y

promoción de marcos normativos orientados en el proceso de gestión empresarial y mitigación de fraude.

### **C. Informe COSO I (1992):**

Durante los años del lapso temporal 1985-1987, el comité COSO investigó los fraudes que se presentaban en los estados financieros de las entidades. De este modo, en 1992, se establece el primer marco normativo o modelo para el control interno, con la intención de reducir las falencias y problemas identificados durante el periodo de su investigación. El informe COSO de 1992 es un referente común en la constitución de los modelos de control organizacional.

Luna, Alcivar y Salazar Andrade (2019) definen al modelo COSO como una herramienta que le permite a la organización lograr las metas trazadas, por medio de la inclusión de todos los niveles de la empresa. Estos se sustentan en el modelo y pueden evaluar los resultados y otorgar una visión real de la situación de la compañía.

Igualmente, estos autores indican que el modelo COSO I divide el control en cinco componentes, que están integrados en un proceso de dirección. Pueden ser aplicados independientemente de la naturaleza de la entidad, a través del establecimiento de una estructura para entender y aplicar el control con sencillez:

**Figura 1**  
**Componentes del control interno según Coso I**



*Nota.* En la figura, se observan los 5 componentes del modelo COSO I. Tomado de Control Interno - Marco Integrado (2013).

#### **D. Componentes del control interno:**

- **Ambiente de control**

Este componente fundamental del sistema de control interno es considerado el núcleo del modelo COSO y se enfoca en analizar, en primer lugar, el entorno organizacional interno. Este incluye la estructura organizativa, la filosofía, las estrategias, los valores institucionales y responsabilidades.

En segundo lugar, evalúa el entorno organizacional externo, que engloba factores sociales (medioambientales, legales, culturales, políticos, económicos y tecnológicos), los cuales pueden influir positiva o negativamente en el éxito o fracaso de la empresa. El elemento central de este componente es el recurso humano, cuya esencia, integridad, valores éticos y profesionales son esenciales para un desarrollo organizacional eficiente y efectivo. Solo al considerar estos aspectos, se establecen objetivos basados en la realidad empresarial. Todo ello,

para gestionar los posibles riesgos al promover una cultura de control interno, mediante la concientización de todos los colaboradores (Torres, 2024).

- **Evaluación de riesgos**

La identificación de riesgos es central en todos los niveles de la empresa. Las compañías deben evaluar riesgos internos y externos, establecer objetivos, y proteger activos para mantener una ventaja competitiva. La evaluación de riesgos en una organización implica que se realice la identificación y el análisis de riesgos, no solamente financieros. Por el contrario, cada área debe definir objetivos y actividades para identificar las amenazas y posibles riesgos a los que se podrían enfrentar. Así, entender bien los riesgos y gestionarlos adecuadamente permite realizar mayores gestiones, sin el riesgo de que estas puedan fallar, ya que la empresa estará preparada para afrontar cualquier situación adversa que pudiera presentarse (González, González, Merchan y Aguilar, 2024).

A continuación, se detallan algunos criterios para el adecuado desarrollo de este componente:

- a. Análisis del nivel de importancia en función de los efectos que pueda ocasionar en la entidad.
- b. Posibilidad de que el riesgo sea real.
- c. Desarrollo de medidas correctivas que sean indispensables para reducir, controlar o eliminar el riesgo (González et al., 2024).

- **Actividades de control**

Según Rojas, Chiriboga y Pacheco (2018), las actividades de control son políticas y procedimientos creados para garantizar la implementación del plan administrativo previsto para un período determinado. Además, permiten coordinar las acciones necesarias que encaminan los procesos hacia el logro de los objetivos propuestos. Estas actividades también incluyen las acciones definidas a través de políticas y métodos que aseguran que la empresa cumpla con las directrices determinadas para mitigar los riesgos anteriormente identificados.

En efecto, las actividades de control se relacionan con:

- a. La delegación y la especificación de las responsabilidades.
- b. El proceso de la información.

c. Los medios de control físico y todas las evaluaciones referidas a su desempeño.

- **Información y Comunicación**

Conceptualmente, la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información (un mensaje, a través de un canal) entre dos agentes, el que emite el mensaje y quien lo recibe (Charry, 2018).

La comunicación interna es esencial en las entidades porque optimiza la gestión de recursos, así como también el correcto funcionamiento tras ejecutar cambios organizacionales.

En este contexto, se vuelve imprescindible el correcto planteamiento y desarrollo de estrategias basadas en una comunicación eficaz. Estas disminuyen las dificultades durante el desarrollo de las actividades y procedimientos, y garantizan una gestión y ejecución más eficientes.

Por consiguiente, es necesario que la comunicación dentro de la entidad sea directa, clara y constante, pero sin alcanzar la saturación. Ello favorece la transmisión objetiva y asertiva de las tareas y los valores. Como resultado, mejora el ambiente laboral y el rendimiento del personal. Por el contrario, su ausencia puede conllevar al fracaso organizacional (Porta y Martinez, 2024).

En esta dirección teórica, Papic (2019) establece la existencia de distintos tipos de comunicación en una organización, que aquí se explican:

- **Comunicación formal:** hace referencia a aquella que se realiza a través de los canales ya establecidos en los procedimientos organizacionales y que oficiales en la entidad.
- **Comunicación informal:** es la que se efectúa entre los distintos miembros de la organización de manera espontánea. No utiliza los canales y métodos formales designados, ya que puede presentarse incluso en conversaciones en encuentros distendidos de los colaboradores.

También, identifica que la comunicación puede ser transmitida de distintas formas. Particularmente, las clasifica en función de la dirección en la que se transmite el mensaje del siguiente modo:

- **Ascendente:** está asociada con el mensaje que se transmite desde los niveles bajos de la entidad hacia uno superior. Esto, a partir de la jerarquía de la organización. En su mayoría, esta clase de mensaje se transmite para dar a conocer el progreso que presentan las actividades designadas. Aquí, es relevante desarrollarla para la organización, ya que así la alta directiva podría identificar de manera general el entorno organizacional que presenta la compañía.
- **Descendente:** es emitida por las áreas superiores, como la gerencia, hacia los trabajadores de un rango menor. Suele ser puesta en práctica para dar indicaciones, conocer información necesaria para el desarrollo de las actividades, anunciar avisos, reglamentos, políticas, normas y sugerencias.
- **Horizontal:** se desarrolla entre el personal o los sectores de un mismo nivel jerárquico. El tipo de información que suele ser transmitido generalmente está relacionado con la evolución de las tareas cotidianas.
- **Transversal:** sucede cuando se intercambia información entre las diferentes áreas, sin importar la posición jerárquica en las que se encuentren las personas. Posee relevancia porque integra a grupos de diferentes características con un mismo fin. Asimismo, suele presentarse en la coordinación, así como también en la toma de decisiones. (Arizcuren, Cabezas, Cañeque, Casado, Fernández, Lacasta, Núñez y Sánchez, 2018).

#### **A. Canales de comunicación:**

Se denomina “canal de comunicación” a los medios mediante los cuales se transmite la información. Una correcta comunicación interna deberá garantizar la participación de manera conjunta de las personas que trabajan en la entidad a través de canales de comunicación efectivos.

De acuerdo con Arizcuren et al. (2018), algunos de estos pueden ser los que a continuación se enumeran::

- Comunicación directa.
- Boletines.
- Manuales.
- Correos electrónicos.
- Comunicación telefónica.

- Reuniones.
- Web.
- Espacios de participación.

## **B. Información:**

Se trata de un componente conformado por datos referentes a acciones, situaciones o actos realizados debidamente procesados. Estos permiten conocer y eliminar la incertidumbre frente a distintas situaciones, que ayudan a entender el entorno en las que se desarrollan (Lapiedra, Florés, Puig y Martínez, 2021).

Suele presentar las siguientes características:

- Brinda un conocimiento claro para quien recibe la información. Así, le permite transmitirla de manera asertiva.
- Una vez procesada, se convierte en un conocimiento crucial.
- Permite la correcta toma de decisiones y acciones frente a cualquier riesgo o situación que se pueda presentar.
- Si la información es oportuna, se convierte en un recurso esencial en el alcance del éxito empresarial.

De este modo si se recibe y distribuye información veraz, íntegra, transparente y de manera apropiada, todas las decisiones tomadas en torno a ella serán beneficiosas para la organización y se potenciará el alcance de los objetivos propuestos.

## **C. Fuentes de información:**

Los procesos en una compañía se desarrollan en función de la información transmitida y recibida, con la intención de desarrollar la actividad de manera correcta y eficaz. A partir de este contexto, se conceptualizan las “fuentes de información” como aquellos instrumentos, personas u órganos de los que se puede obtener información relevante y necesaria (Barreto y Zambrano, 2020).

Las fuentes internas de una empresa serán aquellas que se encuentren dentro de la entidad. Es decir, las que proporcionan información relevante en los procesos, condiciones y normas. Un ejemplo es el reporte de ventas y compras

que tiene la compañía, el estado de cuenta, los inventarios e informes de culminación de obras, etc.

#### **D. Sistemas de información:**

Los componentes de un sistema de comunicación son los datos, la persona que utiliza o desarrolla la información y el equipo tecnológico en el que se administra la información. En ocasiones, se cree que la existencia de un programa tecnológico implica “contar con un sistema de información”. Por el contrario, se necesita reconocer la manera en la que se organizan los datos y cómo se obtendrán, con la intención de alcanzar el buen funcionamiento de la compañía. En una era digital, es necesario disponer de un sistema de información actualizado y diseñado correctamente. Esto, con la intención de que se programen estrategias, objetivos y metas con la mayor agilidad (Moreno y Dueñas, 2018).

A lo largo de los años, la comunicación interna ha significado un pilar fundamental dentro de las organizaciones. En efecto, ha cambiado y ha dejado de ser un concepto teórico a una actividad empresarial indispensable y necesaria.

Específicamente, promueve la participación de todas las áreas de la entidad, desde la más pequeña a la más grande. Asimismo, pretende que la información recolectada sea confiable y transmitida a través de los canales efectivos. También, busca la participación activa y constante de los altos directivos en función de su organización ascendente.

Es común que, en el entorno empresarial, esta no sea valorada, ya que es un recurso intangible. No obstante, el impacto que tiene en la actitud y el compromiso de los colaboradores frente a la organización hace notoria su relevancia como instrumento organizacional.

De este modo, la correcta ejecución de la comunicación interna dependerá de dos componentes importantes: la forma de dirigir la empresa y la estructura organizacional que está vigente. En concreto, un ambiente participativo y colaborador basado en la responsabilidad, veracidad y confianza en conjunto de los sistemas formales de comunicación implementados son piezas claves para optimizar la comunicación en la empresa (Del Pozo y Nueno, 2022).

## **E. Monitoreo**

Este último componente incluye la supervisión de los procesos de control interno de manera continua, a través de una comparación entre aquello que se haya establecido con lo que se ejecuta.

El monitoreo deberá poder reconocer los puntos más débiles y poco eficientes del control interno. Ello, con la intención de que la gerencia pueda promover, reforzar o implementar nuevas medidas de control (Elizalde, 2018).

### **2.2.1 Gestión de inventarios**

Arenal (2020) considera que la gestión de inventario se encarga de monitorear y controlar el *stock* de una empresa. Además, garantiza una adecuada reposición de mercadería en casos de deterioro u otros daños.

Por otra parte, de acuerdo con Acosta y Godoy (2019), la gestión de inventario se desarrolla mediante un control de inventarios, clave en la empresa porque vela por el cuidado de las mercaderías. Asimismo, tiene conocimiento sobre lo que se debe solicitar para la fabricación y sobre los materiales dañados antes de su uso.

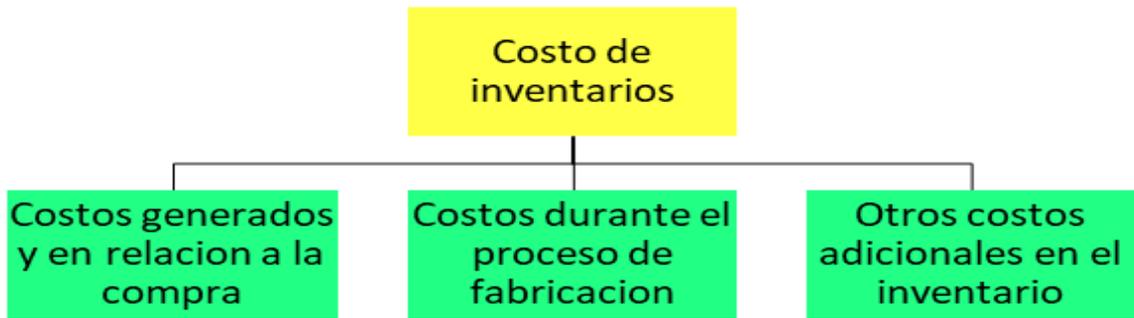
Es fundamental conocer la fiabilidad de los datos de inventario en los centros de distribución para identificar discrepancias en los productos almacenados y tomar medidas preventivas. En este sentido, la información contribuye a la valoración y registro continuo. A la vez, permite mejorar la precisión del control de inventarios, lo que resulta en una gestión más eficiente y rentable (Parada Fonseca y Álvarez Pareja, 2020).

## **A. Inventarios**

Anaya (2019) comenta que, según la NIC 2, los inventarios se clasifican como activos de la empresa, Esto se destinan a la venta durante las operaciones normales.

Incluyen productos en distintas etapas de producción con el fin de ser vendidos. Igualmente, materias primas o suministros que se utilizarán o se venderán en el transcurso de las actividades empresariales.

**Figura 2**  
*Costos de inventarios*



Nota. En la figura 2, se observa los diferentes cálculos del costo de inventarios.

El costo de los inventarios incluye todos los gastos asociados con su compra y transformación, así como cualquier otro gasto necesario para que los inventarios estén en su estado y ubicación actuales.

Inicialmente, se registra el costo, que incluye el precio de la compra, los aranceles, impuestos no deducibles (esas van al gasto), el transporte y otros gastos necesarios, hasta que los inventarios estén listos para el uso por parte de la empresa.

### **Medición de inventarios**

Los inventarios se miden mediante el menor valor entre el costo y el valor neto realizable (VNR). El costo de los inventarios incluye todos los gastos asociados con su adquisición y transformación, además de cualquier otro costo necesario para que los inventarios alcancen su estado y ubicación actual. (Rincón, Molina y Villarreal, 2019).

### **Reconocimiento como gasto**

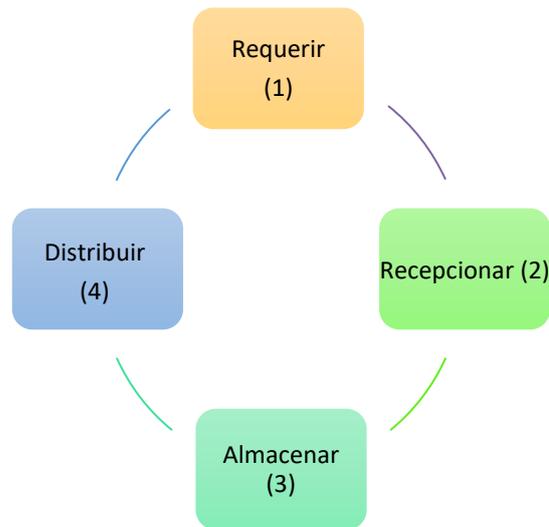
- Se reconocerá un gasto en los siguientes casos particulares:
- Cuando los inventarios se vendan, su valor registrado se contabilizará como un gasto en el periodo correspondiente y se reconocerán los ingresos derivados de la venta.
- En el caso de que se detecte una pérdida de existencias o una rebaja en su valor hasta alcanzar el Valor Neto Realizable (VNR), se registrarán como un gasto en el periodo en que ocurra la pérdida o la disminución del valor.

Pacheco, Saénz y Romero (2021) consideran los inventarios como los bienes que una empresa tiene, ya sea comercial o de servicios. Si se trata de una empresa comercial, los inventarios incluyen productos terminados destinados directamente a la venta, mientras que, en una empresa de servicios, los inventarios pueden incluir suministros y materiales indispensables para la prestación de servicios.

Dado que los inventarios representan una inversión considerable, es fundamental llevar un control riguroso. La política de revisión continua evalúa el inventario después de cada transacción y realiza pedidos cuando el *stock* es menor al del tope. La política de revisión periódica examina el inventario en intervalos regulares y solicita una cantidad que compense la diferencia entre el nivel máximo y el actual (Paredes, Chud y Osorio, 2019).

Por ende, el rol que juega el inventario dentro de una empresa es importante porque se consideran los procedimientos que se realizan desde la compra de la materia prima hasta su destino final. Así, si se lleva un correcto control con la materia prima, se podrán cumplir las metas que estableció la entidad (Cueva y Cueva, 2019).

**Figura 3**  
**Procedimientos de control de la mercadería**



Nota. En la figura 3, se observa los procedimientos de control que tiene la mercadería en el almacén

Por su parte, las principales funciones vinculadas con el inventario son las siguientes:

- Facilitar la estimación del costo total aproximado de los productos.
- Localizar y organizar las mercancías de manera rápida y constante
- Tener conocimiento del inventario disponible.
- Impactar en el proceso de toma de decisiones para su clasificación en el almacén (Meana Coalla, 2024).

Las decisiones que se tomen en base a los inventarios se basan en las necesidades que tienen todas las áreas de la empresa. De esta forma, se conoce si la gestión de inventarios se está realizando con eficiencia. Por ello, el personal encargado de esta área debe evitar las compras sin justificación, el exceso de materiales y evitar comprar para evadir los costos (Cueva y Cueva, 2019).

En resumen, el uso del inventario permite determinar si hacen falta existencias, si están dañadas o en mal estado, además de saber qué materiales se venden con rapidez. También, qué productos y repuestos se utilizan con más frecuencia, ya que funciona como una herramienta de conteo y medida en todas sus existencias.

Una mala información plasmada en los inventarios puede provocar costos adicionales debido a retrasos o fallos de cumplimientos, o por devoluciones o garantías. Aquí, se deben referenciar problemas relacionados con el transporte y almacenamiento que puedan afectar la liquidez de la empresa. Esto, ya sea por exceso de inventario o por una planificación deficiente en los tiempos de entrega de los proveedores, complicaciones causadas principalmente por una información irreal con respecto a los inventarios (Yuseff, Alvarado, García, Cardona, López y Garzón, 2020).

### **Tipos de inventarios**

El inventario puede clasificarse en tres tipos que incluyen:

- **Inventario de materias primas:** son los materiales iniciales que una empresa utiliza para comenzar la producción.
- **Inventario de productos en proceso:** alude a los artículos que se encuentran en etapa de fabricación, pero aún no están terminados. La proporción de estos productos en el inventario varía según la duración del proceso de producción.
- **Inventario de productos terminados:** son los productos que ya están completos y listos para su venta o envío (Ross, 2022).

De este modo, el inventario surge del recuento físico y real de las mercaderías en un almacén. Por ello, los movimientos de entradas y salidas de existencias varían según la cantidad que está presente dentro de la empresa.

A partir de esta situación, las compañías necesitan emplear sistemas informáticos para gestionar con eficacia la información sobre la presencia de sus productos en el mercado. El objetivo de tener un inventario informático es ofrecer un mejor servicio, porque informa y controla cualquier ingreso, retiro y movimiento interno de la mercadería; y facilita la gestión de los inventarios (Flamarique, 2018).

De acuerdo con Arenal (2020), es necesario que las entidades empleen un control de inventarios para asegurar que el proceso productivo se desarrolle de manera continua, con el objetivo de verificar la existencia de un costo excesivo en los materiales. Como consecuencia, la gestión de inventarios guarda relación con

los métodos de registro, la rotación de inventarios, junto con la clasificación y los modelos de inventario.

Por su parte, Parada Fonseca y Álvarez Pareja (2020) consideran que la aplicación de los inventarios involucra una serie de variables que afectan la gestión de inventarios. Estos parámetros incluyen el abastecimiento y la distribución. A la vez, aspectos, tales como:

- **La demanda:** es esencial contar con una previsión precisa sobre la demanda futura de los productos o servicios de los clientes, así como sobre la disponibilidad de estos. Asimismo, se deben considerar las variaciones en el entorno y el volumen, las cuales pueden cambiar de acuerdo con la temporada del año
- **El tiempo:** es fundamental que la empresa disponga de una visión integral y precisa de los tiempos asociados a cada etapa de la cadena de suministro. Esto incluye conocer el tiempo de entrega del producto por parte del proveedor, el período necesario para la producción del producto y el tiempo requerido para su recepción y almacenamiento en el inventario.
- **Los costos:** se vuelve crucial calcular el costo total de adquisición del producto, que engloba el precio de compra, los costos asociados al transporte y otros gastos relacionados. Al mismo tiempo, se recomienda evaluar el costo de almacenamiento, que incluye gastos en instalaciones, energía, seguridad y suministros. Igualmente, se necesita emplear diversos métodos, para determinar un valor que permita minimizar la demanda insatisfecha causada por la falta de existencias.

### **Control de inventario**

Según Acosta y Godoy (2019), un control de inventarios es un elemento esencial para las empresas porque optimiza la verificación del estado de las mercaderías. Así, es posible implementar estrategias para el correcto uso de bienes consumibles, su adecuado almacenamiento y su correcta evaluación en los registros contables con el objetivo de responder ante cualquier situación de riesgo que interviniera en el logro de los objetivos trazados. Por ello, aprender el control de inventarios en las áreas interesadas se vuelve central para disponer de un mejor

alcance de los artículos que se requiera en su momento. Como consecuencia, no se afectará el ritmo de producción cotidiano de la organización.

Entonces, para gestionar un mejor control de inventarios, se pueden aprovechar los beneficios de los siguientes métodos:

- **Análisis ABC**

Es una herramienta que clasifica los materiales según el tipo de categoría que tenga (alta, media y baja). Tiene como finalidad la determinación de la importancia, la cantidad y el valor de dichos materiales, junto con la identificación de cuáles de ellos son más significativos en la contribución de las ventas totales.

- **Técnica *Just In Time***

Traducida al español como “Justo a tiempo”, esta técnica es apropiada para las empresas de alto volumen de producción. De hecho, busca que la materia prima sea llevada al almacén en el momento preciso de la producción. Por ello, se reduce la fabricación en exceso (Acosta y Godoy, 2019).

### **Rotación de inventario**

Por otro lado, cuando se hace referencia a una rotación de inventario, Villanueva (2019) señala que es un indicador que mide el grado de los productos almacenados. Una vez que se tenga en cuenta qué tipo de movimiento trabajan las existencias, se podrá conocer qué productos necesitan ser renovados, si están por egresar o si se abastecen nuevas mercaderías. Por esto, se aconseja realizarlo porque mejora la gestión logística de la empresa. A la vez, porque ayuda a que las mercaderías no se dañen con el tiempo y se evitan pérdidas a futuro.

El cálculo de la rotación de inventarios se determina por el promedio del valor de la mercadería vendida y el costo en el que se valorizan las mercaderías en el almacén. Para ello, es esencial que se cumplan ciertas formalidades, que se mencionan a continuación, según Villanueva (2019):

- Se deben comparar las cifras de venta y las de mercaderías medias. Ambas deben cumplir con dos requisitos: en primer lugar, las cantidades de las mercaderías deben encontrarse sujetas a un mismo periodo. En este, se debe

establecerla cantidad de ventas que se produjo en el tiempo específico y expresar la misma cantidad de control que se realizó sobre los productos.

- Las mercaderías medias deben ser representativas; es decir, que es necesario que reflejen el volumen medio del inventario en el tiempo trabajado.

### **Almacenamiento de existencias**

El almacenamiento de los materiales es una necesidad en la mayoría de las empresas manufactureras, comerciales o de servicios, ya que conserva y mantiene en buen estado los productos. Todos los almacenes buscan equilibrar la oferta y la demanda de sus materiales, debido a que existen casos en los que la cantidad y el tiempo no llegan a coincidir, ya sea por una demora en la fabricación o como consecuencia de otros motivos.

Por lo tanto, el almacén será el lugar en el que se custodie la mercadería existente y se acceda a ella cuando sea requerido. Además, para tener una mejor gestión del almacén, se pueden emplear los métodos de almacenamiento y determinar cuál es la ubicación de los productos ingresantes.

Entre los métodos, se destacan los siguientes, a partir de lo establecido por Flamarique (2019):

- **Almacenamiento ordenado:** para este tipo de almacén, se le asigna a la mercadería un espacio predeterminado o fijo. La ubicación se adapta según las cualidades del producto o son preparadas por la mercadería asignada. De esta manera, se podrá tener un mejor control, recuento y manipulación de los materiales. Esto, con el objetivo de evitar la acumulación de productos en el almacén. Asimismo, se ayudará al personal del área a identificar la ubicación fija del producto y a no perder el tiempo en buscar dónde se localiza el producto.
- **Almacenamiento caótico:** en este método, las mercaderías se colocan en los huecos libres o en lugares disponibles según cómo se vayan recibiendo. Esto se debe a que no cuentan con un tipo de orden, sino que se presentan por necesidad de almacenamiento de la mercadería. Al no tener un lugar específico, el almacén se llenará al máximo.

Según Paredes y Vargas (2018), hay otro tipo de almacenamiento que se presenta por el nivel de aprovechamiento del espacio. Al respecto, aquí se mencionan algunos:

### **Sin pasillos**

- **A granel:** los materiales no se encuentran estructurados por unidades de carga, sino que permanecen sueltos y apilados en distintos depósitos.
- **Apilados en bloque:** los materiales se localizan en unidades de carga llamadas “paletas” y son almacenados en pilas.
- **Compacto sobre estanterías:** cuando no se realiza el apilamiento, ya sea por excesivo peso o por irregularidad de carga, se usan estanterías.
- **Compacto por medio de estantería móvil:** se usan estanterías que se desplazan por un *rail* a través de uniones entre una y otra. Esto, a través de la formación de un bloque compacto.

### **Con pasillos**

Las unidades de carga son almacenadas conforme van ingresando para buscar un lugar disponible sin un orden ya destinado.

Los objetivos de la gestión del almacén están asociados con permitir la rapidez de las entregas, tener conocimiento de la cantidad y ubicación de las mercaderías y la maximización del espacio. Si se llega a gestionar eficientemente el almacén, la empresa recibirá ciertos beneficios, como: reducir las tareas, evitar distintas fallas, potenciar el crecimiento en la productividad, disminuir los costos, optimizar la cantidad de artículos hallados en el almacén, y apresurar el desarrollo de otros procesos y de los flujos logísticos. (Flamarique, 2018).

### **Procedimientos de recepción y registro de existencias**

La recepción es el primer paso que se realiza una vez que ha llegado la mercadería al almacén. Este proceso comienza al ingresar la mercadería que envían los proveedores. Por ello, todo producto que ingrese al almacén será recepcionado para corroborar que la información coincida con los pedidos realizados anteriormente (Arenal, 2018).

A la hora de mejorar los procedimientos para la recepción, se deben considerar estas recomendaciones:

- Registrar el ingreso de los vehículos encontrados en la zona de descarga.
- Verificar la cantidad y el estado de los bienes que fueron pedidos a través del documento de transporte y de la entrega.
- Luego de ello, el encargado debe recibir los documentos para firmarlos y sellarlos. En el caso de que todo se encuentre correcto, después se realizará el registro de los materiales en un *Kardex* o algún sistema específico.
- Identificar, codificar y almacenar los productos ingresados de acuerdo con normas y procesos establecidos (Izquierdo, Mohamed y Verdú, 2018).

Una vez que se haya realizado la recepción de las mercaderías, estas se colocan en el área de entrada. Desde allí, serán asignadas al almacén y se realizarán los siguientes procesos (Sorlózano, 2018):

- a. La mercadería se clasifica según el criterio que utilice la entidad para su almacenamiento. Algunos de los criterios son el peso, tamaño o la naturaleza del artículo; y en el caso de las cargas que deban ser guardadas, se hace uso de la paletización.
- b. Seguido de ello, se establece la ubicación de las mercaderías y se codifican con el sitio exacto de almacenamiento.
- c. Cuando los artículos deban ser abastecidos lo antes posible, estos pueden no almacenarse y pasar a la zona de preparación de pedidos directamente.
- d. El próximo paso es trasladar la mercadería a través de la elección del método más apropiado o el que establezca la entidad. Lo usual es utilizar carretillas elevadoras y apiladores.
- e. Por último, los artículos se recogen en sus respectivos sitios.

Si se mantiene controlada la recepción y el almacenaje de la mercadería, la entidad experimentará una reducción de tiempo en la identificación y en el recuento de la mercadería. Además, minimizará el costo de manipulación y se facilitará la rotación de *stock* y el aprovechamiento del espacio.

La siguiente área es la de preparación de pedidos. En efecto, para que se lleve correctamente el pedido, el encargado del almacén deberá recorrer los pasillos y llegar a la ubicación correspondiente de los productos. Con posterioridad, los colocará de mayor a menor peso y según el tamaño. Todo el proceso se hará meticulosamente para evitar accidentes de todo tipo.

Cuando los pedidos se encuentren preparados, se llevará a cabo la expedición. La zona de expedición en un almacén es el área destinada al embalaje de las mercaderías que han sido organizadas para cumplir con los pedidos de los clientes. En esta sección, se efectúa un control riguroso para asegurar que los productos coincidan con los pedidos preparados y satisfagan las demandas del cliente. Además, el área de expedición se utiliza para agrupar las mercaderías que serán cargadas en los vehículos de transporte antes de su salida del almacén (Arenal, 2022).

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Control interno:** garantiza la integridad de la información financiera y contable para evitar el fraude.

**Información y comunicación:** analiza y evalúa la información relacionada con la consecución de los objetivos de la entidad.

**Canales de comunicación:** medios por los que se transmite la información.

**Fuentes de información:** instrumentos mediante los cuales se obtiene la información.

**NIC 2:** prescribe el manejo contable de las existencias.

**Inventarios:** lista de productos en *stock*.

**Gestión de inventarios:** controla el proceso de entrada y salida regular de las existencias en el almacén.

**Rotación de inventario:** es el ritmo de venta o renovación de las existencias.

**Almacenamiento:** el almacenamiento es el proceso de guardar el inventario físico para su venta o distribución.

**Valor neto realizable:** valor correspondiente a la venta de un activo.

**Almacén:** ambiente en el que se ubican las materias primas y los repuestos, entre otros elementos, para ser distribuidos o destinados a trabajos específicos.

**Canales de comunicación:** medios a través de los que se transmite la información entre distintas áreas.

**Fuentes de información:** archivos físicos en los que se registran datos relevantes vinculados con un suceso o tema en especial.

**Software:** sistema informático creado para fines particulares.

**Ejercicio:** término contable que hace referencia al periodo de un año.

**Recepción de mercaderías:** acción que alude a la recepción de nuevos productos adquiridos.

**Rotación de inventarios:** indicador de la magnitud del movimiento que tenga un producto dentro del almacén.

**Modelo COSO:** determina los objetivos del control interno que deben incorporarse en los procedimientos de una empresa.

**Reporte de inventarios:** muestra la cantidad de artículos con los que cuenta la empresa en un periodo determinado. periodo determinado.

## **CAPÍTULO III: VARIABLES**

### 3.1. VARIABLES

El trabajo de investigación gira entorno a las siguientes variables:

Variable 1: Información y Comunicación

Variable 2: Gestión de Inventario

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 1**  
*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Información y Comunicación</b>	Quinulasia et al. (2018) la definen como todos aquellos medios que se emplean en la entidad para la identificación, clasificación, registro e información sobre las operaciones desarrolladas en la empresa.	Fuentes de información  Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportes o informes sobre las existencias</li> <li>● Sistemas de información</li> <li>● Comunicación formal</li> <li>● Canales de comunicación</li> </ul>
<b>Gestión de Inventarios</b>	La gestión de inventario constituye un recurso que permite a las empresas administrar y controlar sus productos de manera eficaz. Esto, mediante la definición clara de políticas, métodos y procedimientos (Pacheco, Sáenz y Romero, 2021).	Control de inventarios  Almacenamiento de existencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Métodos de inventarios</li> <li>● Rotación de inventarios</li> <li>● Métodos de almacenamiento</li> <li>● Procedimientos de recepción y registro de existencias</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

## **4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1.1 Enfoque**

La investigación tendrá un enfoque mixto porque se combina y analiza la información que se recolecta desde perspectivas cuantitativas y cualitativas. Según Ponce y Pasco (2018), este tipo de enfoque combina datos numéricos, apoyados en la estadística e información que está relacionada con las características, cualidades y/o los comportamientos que contribuyen a resolver el problema planteado. Como resultado, se conectan ambos criterios de estudio para que la investigación sea óptima.

### **4.1.2 Tipo de investigación**

Para el estudio cuantitativo, se hace uso del tipo descriptivo porque se orienta a describir un hecho e identificar las características, formas, procedimientos u otros aspectos que ayudarán al investigador a alcanzar los objetivos (Monrroy y Nava, 2018).

Por otro lado, para el estudio cualitativo, se usa el tipo de estudio de caso debido a que se analiza a una empresa en particular. Esto, para conocer las características y las propiedades importantes del objetivo de estudio (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

## **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.2.1 Población**

Se define la “población” como la totalidad de los elementos en función de las cualidades que el estudio requiera (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). En ese sentido, la población para el estudio cuantitativo está conformada por todos los trabajadores de la empresa: un total de 12 personas.

En relación con el estudio cualitativo, está conformado por todos los procedimientos de la información y comunicación en la gestión de inventarios del área del almacén.

## **4.2.2 Muestra**

La muestra es una porción de la población (Perez, Perez y Seca, 2020). A partir de ello, para el estudio cuantitativo, se presenta un tipo de muestra censal o llamada en algunos casos “censo”. De este modo, se indica que la investigación abarca a todos los integrantes de la población, es decir que se incluirán a todas las unidades en el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la muestra de estudio contará con 12 participantes, conformada por: 1 gerente, 5 trabajadores del área de proyecto, 1 encargado de almacén, 1 supervisor de obra, 3 operarios y 1 contador externo.

En relación con la muestra para el estudio cualitativo, se emplea la muestra no probabilística por conveniencia, ya que se define como un método en el que los participantes son seleccionados por su fácil acceso. Se le permite, así, al investigador elegir a personas que están en el lugar y momento adecuados para participar en el estudio. Por ende, se facilita la recolección de datos de manera rápida y eficiente. En concreto, la unidad de análisis serán los procesos de información y comunicación de la gestión de inventarios utilizados en el área de almacén (Creswell, 2021).

## **4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.3.1 Técnica**

Para el enfoque cuantitativo, se usará una encuesta para recolectar datos de un grupo seleccionado. Con preguntas estandarizadas y respuestas cerradas, se obtendrá información para entender mejor la problemática y contribuir con la investigación (Ballestín y Fàbregues, 2018). Esta técnica facilitará la recopilación de datos de los 12 participantes de la empresa.

Por su parte, los datos serán obtenidos a través de un cuestionario, definido como un instrumento de medición- Este está formado por preguntas ordenadas y organizadas dirigidas a los colaboradores y de alternativas múltiples. Se trata de una clase de pregunta caracterizada por tener múltiples opciones de respuestas. Por ende, se le solicita al encuestado seleccionar una respuesta de las alternativas que están disponibles. En ciertos casos, existe la opción de agregar la categoría

“Otro”. Así, se permite al encuestado colocar su propia respuesta (Bravo y Valenzuela, 2019). El cuestionario será validado por 3 expertos de la materia.

En el enfoque cualitativo, se usará la técnica de observación, debido a que permite al investigador conseguir información verídica sobre un hecho o fenómeno según la forma en la que se produjo (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

#### **4.3.2 Instrumento**

Uno de los instrumentos que se empleó en la investigación fue el cuestionario, el que está conformado por 24 ítems; de los cuales, los 12 primeros pertenecen a la primera variable “Información y comunicación”. Esta consta de dos dimensiones que son las “Fuentes de información” y la “Comunicación interna”. Por su parte, los 12 restantes pertenecen a la segunda variable: “Gestión de inventarios”; con las dos dimensiones: “Control de inventarios” y “Almacenamiento de existencia”. La validación se realizó a través del juicio de 3 expertos en la auditoría.

Con respecto al enfoque cualitativo, se utilizó la técnica de observación; y como instrumento, la guía de observación, ya que permite al investigador conseguir información verídica sobre un hecho o fenómeno según cómo se haya presentado (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

Arias (2020) indica que la ficha de observación puede utilizarse cuando el investigador requiera analizar y conseguir la información en función de un objetivo específico. Es decir, que se orienta en evaluar una población establecida en la investigación. Este instrumento será validado por un juicio de expertos, que analizará los procesos de recepción, el almacenamiento, las compras y la logística de inventarios para ser plasmados en un flujograma.

La ficha de observación está conformada por dos variables: la “Información y comunicación” que consta de 3 ítems; y la segunda variable: “Gestión de inventarios” de 4 ítems.

#### **4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para los resultados del enfoque cuantitativo, primero, se elaboró un permiso de consentimiento dirigido a la empresa *Corporación Magol SAC*.

Posteriormente, se solicitó al gerente de la empresa que firmara el consentimiento correspondiente.

De acuerdo con la información que se obtuvo, se empleó el cuestionario que fue enviado a través de un formulario de *Google*. Una vez que se obtuvieron los datos, se procesaron en distintas tablas de frecuencia bajo un análisis descriptivo y mediante el software de *Microsoft Excel*.

En los resultados del enfoque cualitativo, se solicitó nuevamente el permiso de consentimiento del gerente para el ingreso del área de almacén. Mediante la utilización de la guía de observación, se determinaron los procedimientos de información y comunicación en la gestión de inventarios del almacén.

Con el relevamiento de los datos obtenidos, se elaboraron flujogramas. Para ello, se empleó el programa *Microsoft Word*, que permitió describir los procesos que se ejecutan dentro de la compañía.

Por medio de ambos resultados, se pudo recabar información precisa y confiable para cada una de las variables preestablecidas en este estudio.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 5.1 RESULTADOS

En la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, se observa la necesidad de mejorar la información y comunicación para que la gestión de inventarios sea más eficiente y oportuna.

El personal y el gerente de la compañía no tienen conocimiento de la magnitud de falencias que existen en el área de almacén. Una de ellas es la información desactualizada que se utiliza. De hecho, es común que la actualización de *stock* de inventarios se efectúe solamente al finalizar cada periodo.

Asimismo, existe una falta de comunicación entre el personal de almacén y de proyectos, al no detallar cuál es el estado de la mercadería que se recibe y cómo se encuentra almacenada. Por ello, es necesario que el encargado del área de proyectos disponga de una información real en relación con el estado y la cantidad de los productos que se encuentran en el almacén. Esto le permitirá cotizar correctamente en función de precios reales y de acuerdo con el tiempo necesario para ejecutar el proyecto de manera asertiva. Igualmente, se evitará la adquisición de productos a un precio muy elevado y los retrasos vinculados con los proyectos.

A partir de esta situación, es imprescindible que la comunicación sea llevada a cabo de manera precisa, constante y fluida entre las áreas relacionadas para la ejecución de los proyectos.

Tras haber aplicado los instrumentos de investigación, se obtuvieron los siguientes resultados. Estos permitirán describir la importancia de la información y comunicación en la gestión de los inventarios:

**Objetivo específico 1:** Identificar las fuentes de información que hacen más eficiente el control de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

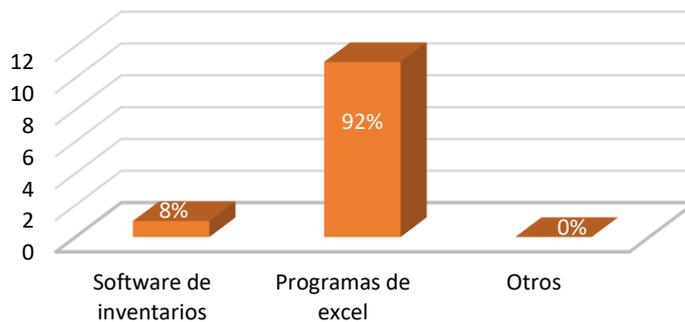
Entre todas las preguntas que se han realizado, se han elegido las que más se relacionan con el objetivo. Estas se detallan a continuación:

¿Qué sistema de información se utiliza para la obtención de datos en el control de los inventarios?

**Tabla 2**  
*Sistema de Información*

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Software de inventarios	1	8 %
Programas de Excel	11	92 %
Otros	0	0 %
Total	12	100 %

**Figura 4**  
*Sistema de información*



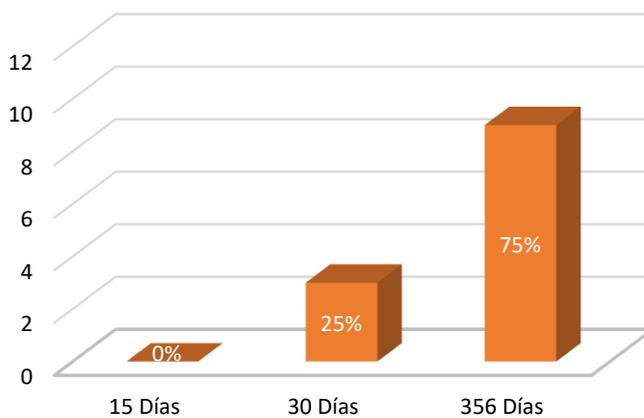
La tabla 2 revela que 11 participantes (el 92 %) manifiestan que en la empresa, el sistema de información utilizado para el manejo de datos son los programas de Excel. Por otro lado, solamente 1 participante indica que se utiliza un software de inventarios.

¿Cada cuánto se actualiza la información de los inventarios?

**Tabla 3**  
**Tiempo para la actualización de información**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
15 días	0	0 %
30 días	3	25 %
356 días	9	75 %
Total	12	100 %

**Figura 5**  
**Tiempo para la actualización de información**



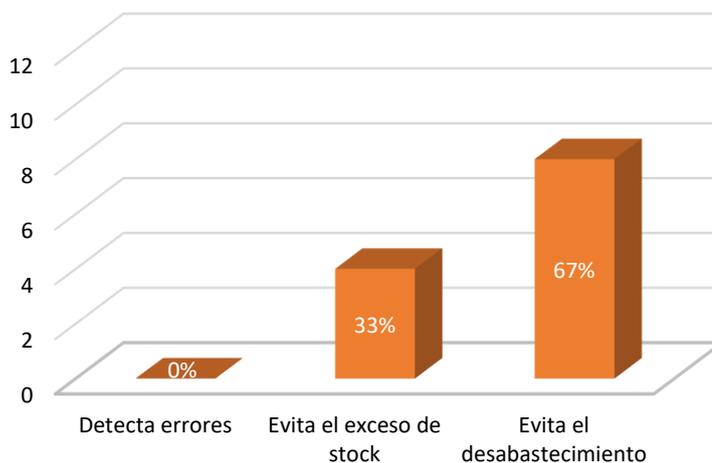
La tabla 3 refleja que el 75 % de la población, equivalente a 9 personas, asegura que la periodicidad con la que se actualizan los inventarios es de 1 año. No obstante, el 25 % de la población (3 encuestados) señala que la información se actualiza mensualmente.

¿Por qué considera importante realizar reportes de los inventarios?

**Tabla 4**  
**Importancia de la elaboración de reportes de inventarios**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Detecta errores	0	0 %
Evita el exceso de stock	4	33 %
Evita el desabastecimiento	8	67 %
Total	12	100 %

**Figura 6**  
**Importancia de la elaboración de informes de inventarios**



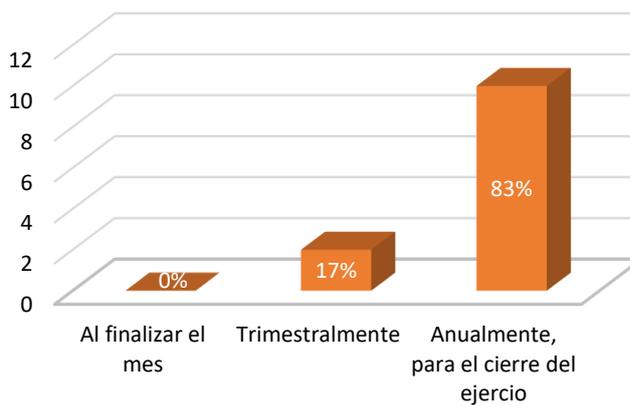
La tabla 4 da a conocer que el 67 % de los encuestados considera que elaborar reportes de inventarios evita el desabastecimiento de productos en el almacén. Por otro lado, el 33 % (equivalente a 4 personas) señala que son importantes porque impiden el exceso de *stock* en su almacén.

¿Cada cuánto se hace el conteo físico de los materiales?

**Tabla 5**  
**Periodicidad para conteo físico de materiales**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Al finalizar el mes	0	0 %
Trimestralmente	2	17 %
Anualmente, para el cierre del ejercicio	10	83 %
Total	12	100 %

**Figura 7**  
**Periodicidad para conteo físico de materiales**



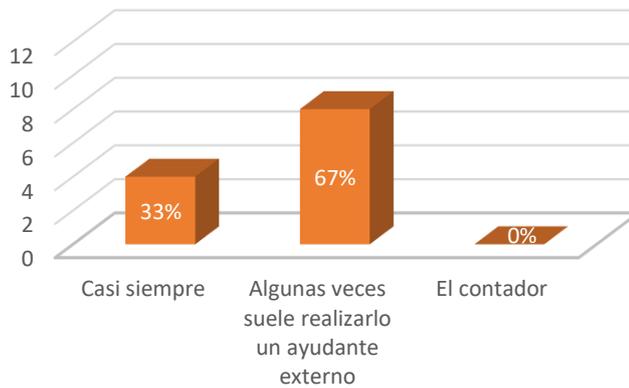
Por otro lado, en la tabla 5, se puede observar que el 83 % (10 personas) sostiene que el conteo físico de los materiales se lleva a cabo de manera anual para el cierre del ejercicio. Empero, solamente 2 personas (17 %) aseguran que el conteo físico es efectuado trimestralmente.

¿El encargado del almacén elabora los reportes de inventarios?

**Tabla 6**  
**Encargado de elaborar los reportes de inventarios**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Casi siempre	4	33 %
Algunas veces suele realizarlo un ayudante externo	8	67 %
El contador	0	0 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

**Figura 8**  
**Periodicidad para elaborar los reportes de inventarios**

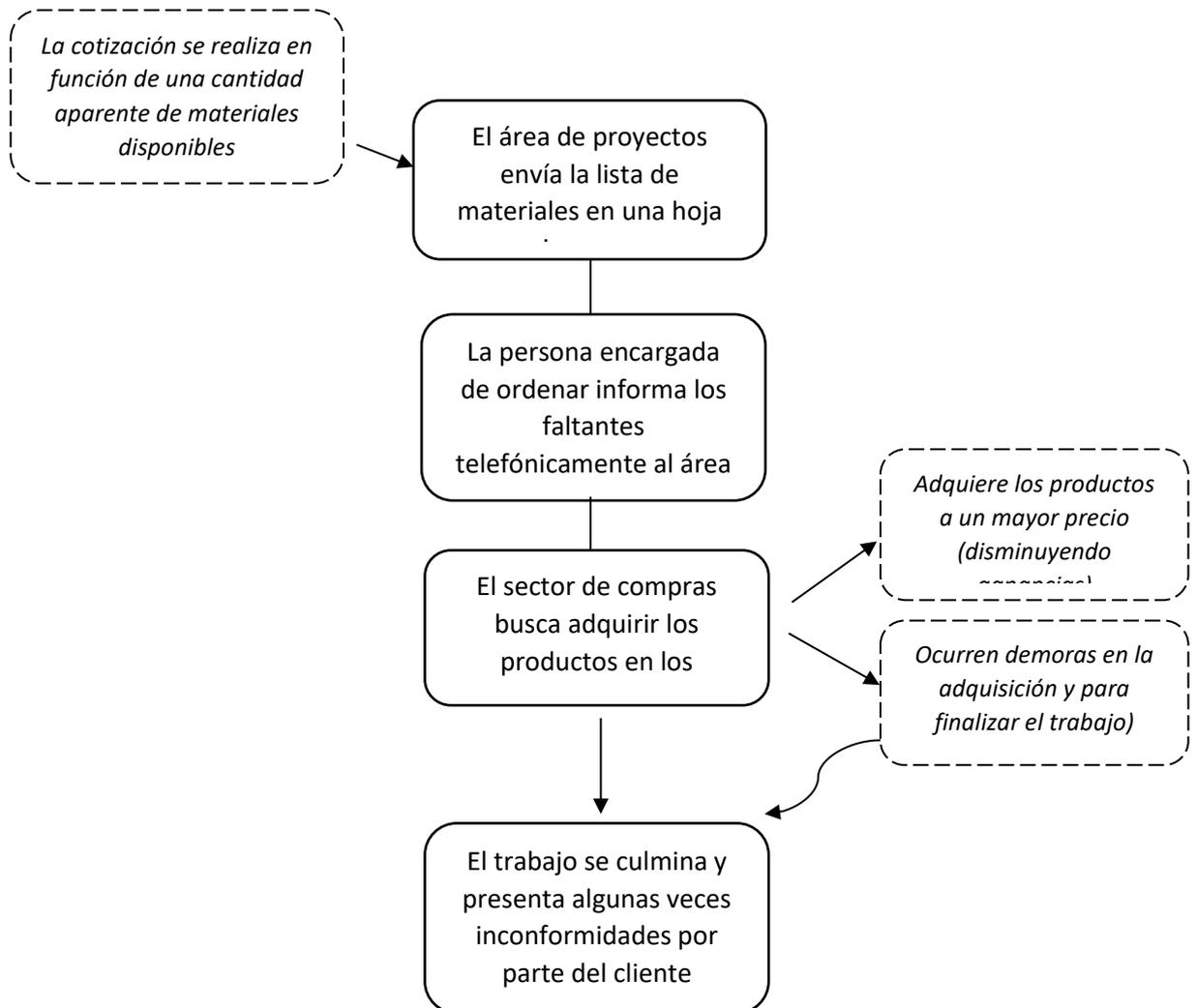


A la vez, la tabla 6 muestra que 8 personas (el 67 %) de los encuestados asegura que la persona encargada de realizar el inventario final es un trabajador externo a la empresa. Por su parte, solamente 6 afirman que existe un contratado para realizar esa labor, mientras que 4 encuestados (el 33%) de la población manifiesta que es el encargado de almacén quien lo lleva a cabo.

Finalmente, en relación con las 5 preguntas vinculadas con las fuentes de la información que se presenta en la empresa, la mayoría de encuestados menciona que el registro del inventario es realizado a través del programa *Microsoft Excel*.

Asimismo, la información que se recibe por los reportes a través del control de inventarios es actualizada una vez al año por personal externo. Esto genera que el control de inventarios sea deficiente. Si el registro se realizara en base a un programa establecido y actualizado diariamente, la información sería óptima, clara y fehaciente. Como consecuencia, se presentaría un proceso de gestión de inventarios que favorecería a la empresa.

**Figura 9**  
**Flujograma del proceso para la planificación del proyecto, solicitud y registro de materiales**



A partir de la guía de observación aplicada, se pudo elaborar el flujograma anteriormente presentado, el cual muestra el proceso para la solicitud de materiales registro y adquisición. De este modo, se pudo observar que el área de proyectos no solicita la información referida al *stock* y a los precios de materiales al almacén. Esto provoca que la cotización a realizar no se aproxime al 100 %.

Luego y en caso de que el cliente acepte la propuesta, se entrega de manera física la lista de materiales. Esta, generalmente, no se encuentra completa. Por eso, cuando la persona prepara los materiales, se debe comunicar telefónicamente para completar los materiales faltantes. Al presentarse dicha situación, el área de compras se suele contactar con el proveedor para adquirir el material. No obstante, con frecuencia, los materiales son adquiridos a un precio no considerado en la cotización del proyecto. Por ende, se presenta un gasto adicional y retrasos para la culminación de la obra, entre otros inconvenientes.

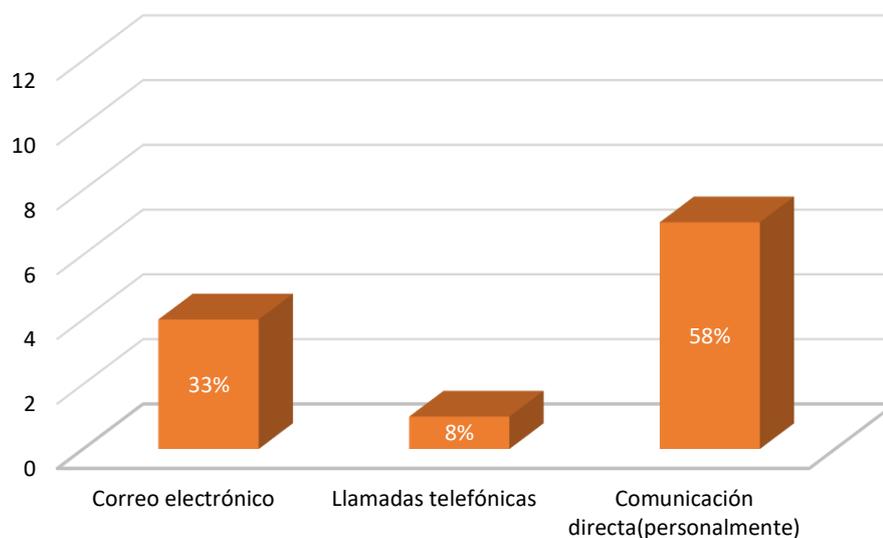
**Objetivo Específico 2:** Describir si la comunicación interna mejora el proceso de almacenamiento de existencias en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

¿Qué canales de comunicación se emplean en el área de almacén?

**Tabla 7**  
*Canales de comunicación*

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Correo electrónico	4	33 %
Llamadas telefónicas	1	8 %
Comunicación directa (personalmente)	7	58 %
Total	12	100 %

**Figura 10**  
*Canales de comunicación*



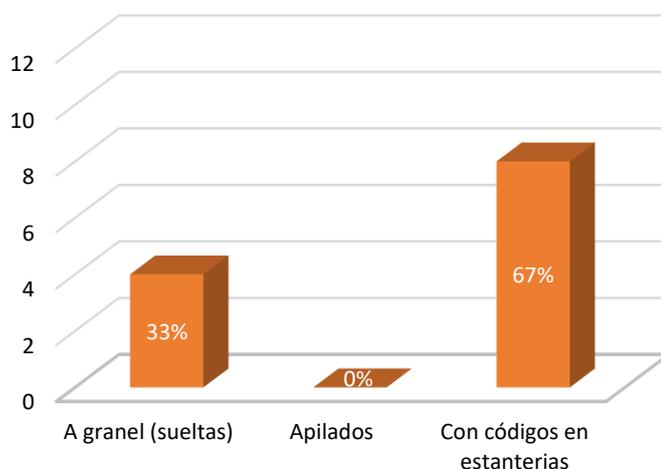
Según los resultados que se observan en la tabla 7, el canal de comunicación que predomina en la empresa es la comunicación directa (personalmente), ya que el 58 % de encuestados (7 participantes de la población) así lo cree. Por otro lado, el 33 % (4 encuestados) eligió el correo electrónico como canal de comunicación entre el área de almacén y los demás sectores.

¿Cómo se encuentran ordenados los materiales del almacén?

**Tabla 8**  
*Organización de almacén*

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
A granel (sueltas)	4	33 %
Apilados	0	0 %
Con códigos en estanterías	8	67 %
Total	12	100 %

**Figura 11**  
*Organización de almacén*



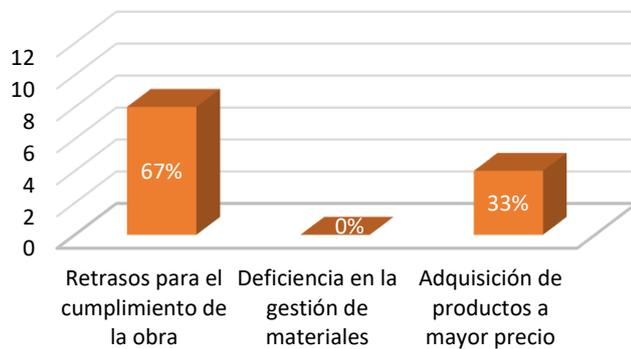
Se puede observar, a través de la tabla 8, que el 67 % (8 personas) afirma que el orden de los materiales del almacén se presenta por medio de códigos en las estanterías. Por su parte, el 33% (4 personas) señala que el ordenamiento de los materiales del almacén es a granel (sueltas).

¿Cuáles han sido los efectos, al no tener conocimiento sobre la ubicación o el desabastecimiento de las existencias?

**Tabla 9**  
**Efectos del conocimiento de ubicación de materiales**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Retrasos para el cumplimiento de la obra	8	67 %
Deficiencia en la gestión de materiales	0	0 %
Adquisición de productos a mayor precio	4	33 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

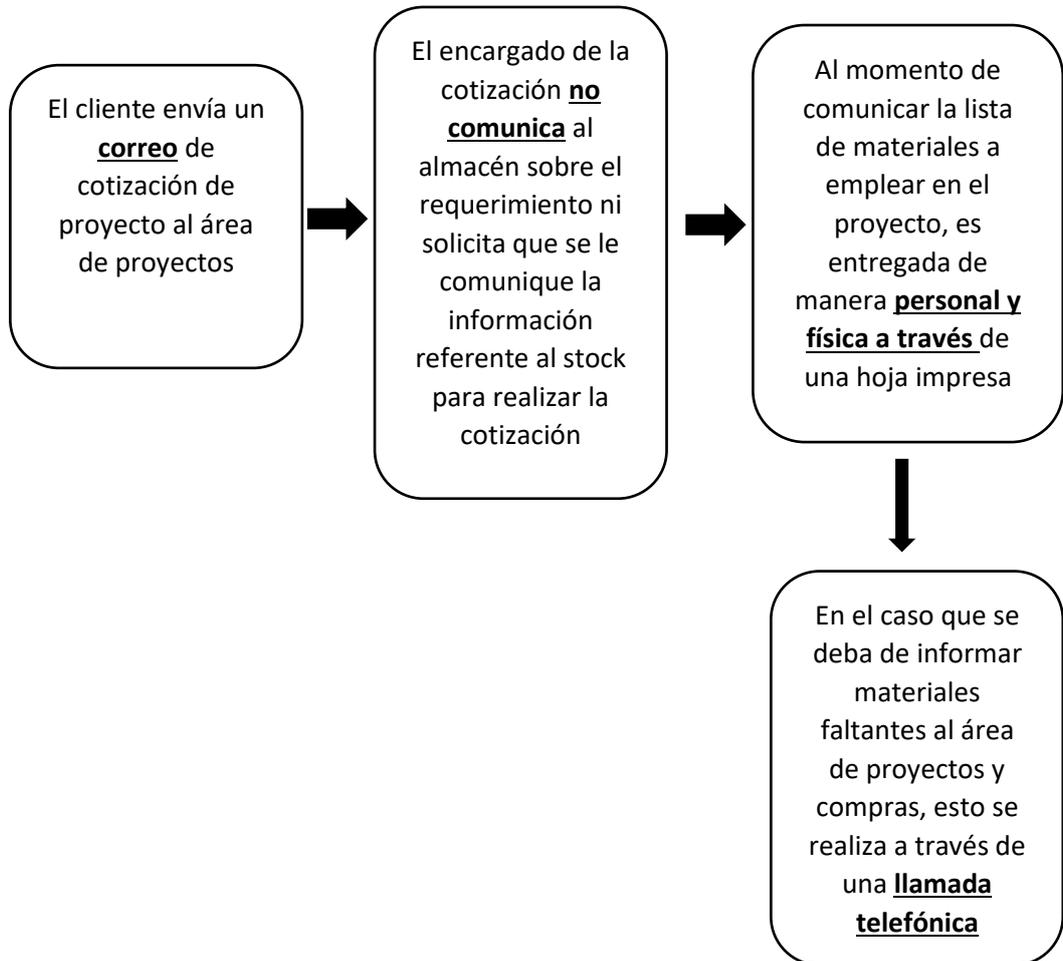
**Figura 12**  
**Efectos del desconocimiento de ubicación de materiales**



La tabla 9 indica que el 67 % de los encuestados (8 personas) sostiene que los efectos que trajo el no tener conocimiento de la ubicación o desabastecimiento de las existencias fueron retrasos para el cumplimiento de la obra. Por otro lado, el 17 % (2 personas) afirma que la adquisición de productos a un mayor precio fue la consecuencia que ocasionó el hecho de no conocer la ubicación o el desabastecimiento de las existencias.

Finalmente, las preguntas permiten reconocer que la comunicación interna que interviene en la empresa es informal, al no utilizar los canales de comunicación correctos. De este modo, la información es transmitida personalmente entre el área de almacén y el de proyectos. Esto origina que la calidad del mensaje sea confusa entre su personal. Si funcionara de manera adecuada, permitiría una mejor gestión de inventarios y un cuidado de las existencias, ya que se tendría un mayor conocimiento en la ubicación y el desabastecimiento de las mercaderías. Por ende, no se perjudicaría la ejecución de los proyectos y no se verían afectadas las ganancias de la empresa.

**Figura 13**  
**Canales de comunicación y áreas comprometidas**



A través de la guía de observación aplicada, se pudo constatar que la comunicación inicia en el área de proyectos, en la cual se emplea como canal el correo electrónico. Pese a ello, se identifica que no existe un proceso ni canal definido para realizar la comunicación entre el área de proyectos ni el almacén en el proceso de adquisición ni preparación de materiales para un proyecto específico. Por consiguiente, se presentan deficiencias en el proceso de comunicación y fallas en la culminación de los proyectos y en el alcance de los objetivos.

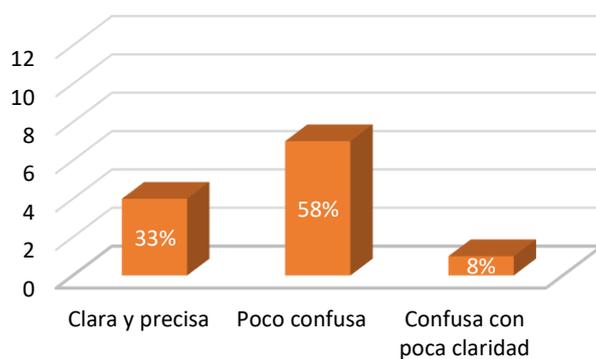
**OBJETIVO GENERAL:** Identificar la importancia del componente de información y comunicación según el modelo COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de *servicios Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

¿Cómo es la información que se recibe a través de los canales de comunicación?

**Tabla 10**  
**Calidad de la información transmitida**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Clara y precisa	4	33 %
Poco confusa	7	58 %
Confusa con poca claridad	1	8 %
Total	12	100 %

**Figura 14**  
**Calidad de la información transmitida**



La tabla 10 sostiene que el 58 % de los encuestados (7 personas) indica que la información que reciben a través de los canales de comunicación es poco confusa. Sin embargo, el 33% (4 personas) explica que la información recibida es clara y precisa.

¿Qué documentos se consideran para el registro de entrada de materiales?

**Tabla 11**  
**Documentos para el registro de materiales**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Orden de Compra	0	0 %
Factura	9	75 %
Guía de remisión	3	25 %
Total	12	100 %

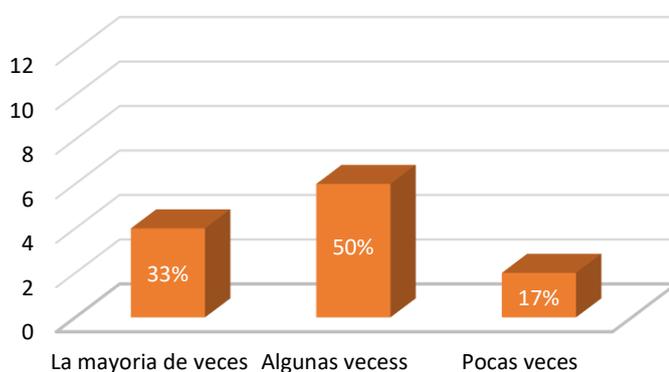
En la tabla 11, se muestran diferencias en los resultados. De hecho, el 75 % de los encuestados (9 personas) indica que el documento a considerar, al momento de registrar el ingreso de los materiales al almacén, es una factura. Por otro lado, el 25 % (3 personas) asevera que es una guía de remisión.

¿La comunicación que se desarrolla entre el área de almacén y área de proyectos favorece la buena coordinación de proyectos a desarrollar?

**Tabla 12**  
**Influencia positiva de la comunicación entre el almacén y área de proyectos**

	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
La mayoría de las veces	4	33 %
Algunas veces	6	50 %
Pocas veces	2	17 %
Total	12	100 %

**Figura 15**  
**Influencia positiva de la comunicación entre el almacén y área de proyectos**



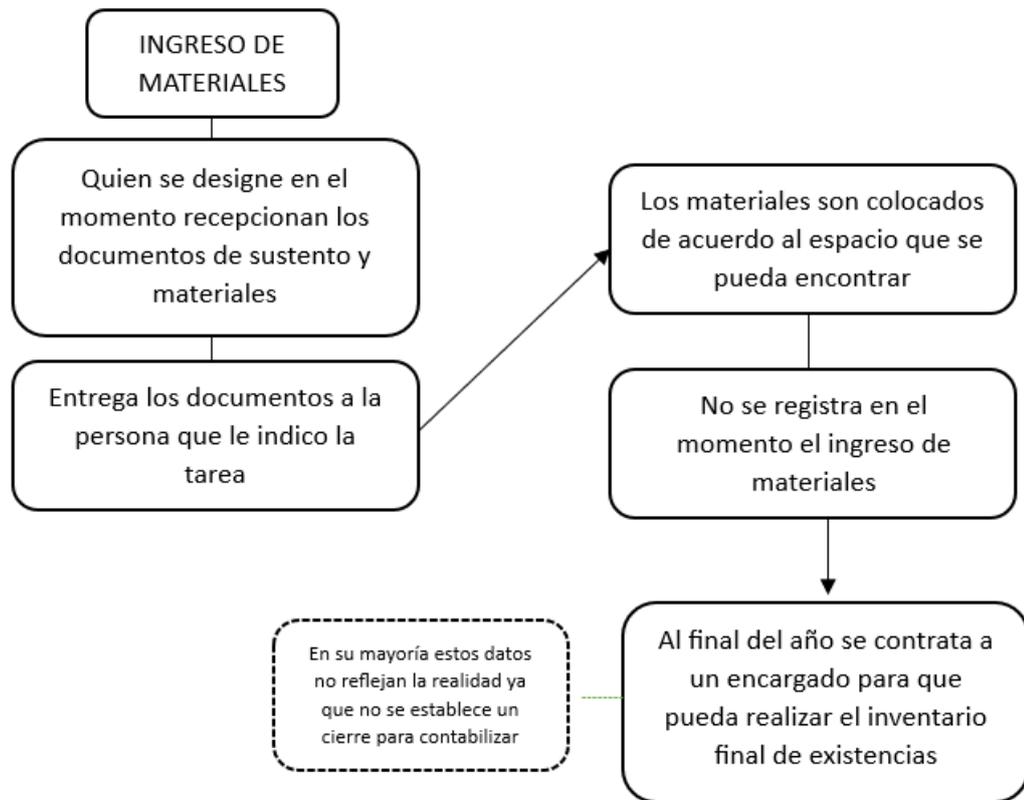
La tabla 12 revela algunas diferencias en los resultados. En efecto, el 50 % (6 personas) de la población determinó que algunas veces la comunicación que se desarrolla entre el área de almacén y la de proyectos favorece la buena coordinación y ejecución de proyectos.

Por otro lado, el 33 % (4 encuestados) especifica que la mayoría de las veces la comunicación que se desarrolla entre las dos áreas favorece la buena ejecución de los proyectos.

Por último, el 17 % (2 personas) indica que pocas veces la comunicación que se desarrolla entre el área de almacén y área de proyectos favorece la buena coordinación de los proyectos.

La guía de observación fue una pieza clave para demostrar y responder al objetivo general planteado en la investigación. De esta manera, a través de los indicadores observados para la gestión de inventarios, se observó si el encargado registra de manera correcta y verifica la cantidad de ingresos y salidas constantemente. También, si el almacén se encuentra ordenado correctamente.

**Figura 16**  
**Flujograma del proceso de registro y orden de materiales de almacén**

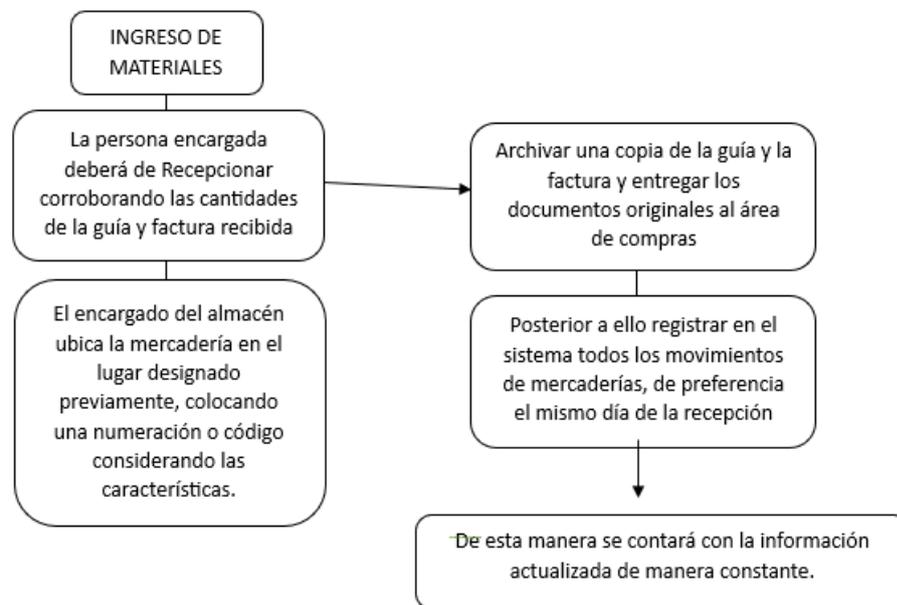


El proceso de recepción inicia en el ingreso de la mercadería. Por falta de personal, la recepción recae en quien se encuentre en el área o el que sea designado en el momento. El control que se lleva a cabo es general, ya que solo se encarga de verificar la documentación, la que se deriva al área de compras.

Después, el material que ingresó se coloca en el área disponible, ya que el almacén no cuenta con las áreas destinadas de manera específica para dicho material.

Así, se pudo identificar que en ningún momento se registra en el documento de Excel ni el sistema la cantidad de materiales que ingresaron. Se dedujo, entonces, que el conteo y la actualización de materiales solamente se realizan de manera anual.

**Figura 17**  
**Flujograma del proceso recomendado de registro y orden de materiales en el almacén**



En función de la observación realizada, se elaboró el flujograma que muestra el proceso recomendado para el registro y el orden de los materiales. Como primer paso, se recomienda que exista una persona altamente capacitada y que se ocupe de forma continua de recepcionar, contabilizar y revisar las cualidades del producto a recibir.

Además, es importante que el almacén se encuentre con las áreas identificadas de manera correcta y de acuerdo a las características del material. Uno de los puntos más importantes es que la documentación no se derive únicamente al área de compras, sino que el área de almacén, a la vez, tenga documentación archivada. Esta deberá ser registrada constantemente en el sistema adquirido de preferencia y diariamente. Como consecuencia, se podrá contar con la información actualizada y real del *stock* de materiales y la empresa dispondría de una correcta gestión de inventarios.

## 5.2 DISCUSIÓN

El presente estudio tiene como objetivo general identificar la importancia del componente de Información y Comunicación según el modelo COSO I, en la

gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios *Corporación Magol SAC*, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020.

De los resultados, se observó que la empresa no contiene un adecuado sistema de recolección de datos, ya que exclusivamente utiliza el programa *Microsoft Excel*. Asimismo, este no refleja la realidad de los inventarios, ya que son actualizados anualmente. Por ello, existe un desconocimiento del *stock* del almacén y se refleja una información poco eficiente. Como consecuencia, se trabaja de manera precaria, debido a que, durante el ejercicio, no se realiza un control exhaustivo porque es efectuado al final del periodo y por única vez.

En función de lo dicho por Barreto y Zambrano (2020), los procesos en una entidad se basan en la información transmitida y recibida, con la intención de desarrollar la actividad de manera correcta y eficaz. Contar con un sistema de software para el registro de inventarios ayuda a obtener información certera (G/Medhin, 2020).

Por otro lado, se puede deducir que la organización no cuenta con un correcto proceso de registro y actualización de la información. Por eso, se limita el accionar del personal frente al alcance y el planteamiento de nuevas metas y el cumplimiento de los compromisos ya pactados.

Romero (2020) afirma que la información que se trabaje en la empresa debe llegar de forma clara y oportuna a todos los integrantes de los distintos departamentos para garantizar una óptima gestión que permita el alcance de las metas establecidas. Del mismo modo, la comunicación continua y frecuente que se difunde por todos los niveles de la compañía debe tener un mensaje. Esto implica conocer las responsabilidades o funciones establecidas por la compañía, el estado de las existencias y el adecuado registro de los inventarios. Todos estos son datos necesarios para alcanzar el crecimiento empresarial y disminuir el riesgo de pérdidas.

El responsable de llevar a cabo el inventario final en la empresa no debería ser un trabajador interno, sino que se contrataría a un colaborador externo para que realice ese trabajo. Por ende, la información que se obtendría directamente dependería del trabajo que efectuara el empleado externo. Así, en el caso de que la comunicación sea deficiente, las otras partes de la organización tomarían las

medidas requeridas según la información disponible. De este modo, reflejar la situación actual y real del almacén evitaría el deterioro y las malas condiciones del inventario. Como afirma Alvarado (2021), una comunicación adecuada y procesada por el personal capacitado evita problemas en la información de los registros de mercadería existentes en los almacenes.

Elaborar los reportes de inventarios es importante porque ayuda a evitar el desabastecimiento de los materiales y que no se genere déficit en los productos recurrentes que se solicitan al momento de gestionar un proyecto con un cliente. Al respecto, Egoavil (2019) expresa la importancia de las fuentes de información dentro de la organización. De hecho, especifica que un registro manual y desactualizado retrasa las operaciones de abastecimiento y ocasiona retrasos en el cumplimiento de lo pautado con los clientes.

El cuestionario desarrollado en la investigación determinó la relevancia de que el personal considere la elaboración de reportes de inventarios como una herramienta para evitar el exceso de *stock* o el desabastecimiento. A pesar de ello, la investigación ha demostrado que los reportes no se dan constantemente; e incluso, quien realiza dicha actividad es un ayudante externo algunas veces.

Por otro lado, la transmisión de información es poco confusa entre las distintas áreas; en especial, la de proyectos y almacén. Esto ocasiona una mala coordinación que perjudica la ejecución de las obras a desarrollar. Así, el desconocer la ubicación o la cantidad disponible de los materiales que serán usados en el proyecto, genera retrasos en el cumplimiento de la obra. Por ende, se obliga a la entidad a adquirir materiales a un precio mayor de lo habitual, con la intención de cumplir el acuerdo establecido con el cliente.

Por su parte, Egoavil (2019) indica que, si se desea disponer de una información sin falencias, la documentación que recibe el área o el personal del almacén debe relacionarse con el control de inventarios que se lleva a cabo. De lo contrario, esto provocaría algún tipo de rechazo en el desarrollo de obra porque no se conoce el *stock* ni el estado de los materiales. Esta situación podría perjudicar la elaboración del proyecto, ya que, en ocasiones, es necesario incurrir en gastos adicionales y más costosos con el fin de no perder al cliente.

Del mismo modo, Diaz (2018) plantea que el hecho de implementar políticas, procedimientos, normas, formatos actualizados y métodos influye de manera positiva en la gestión de inventarios. Por consiguiente, se tiene un mayor conocimiento sobre los pedidos, la distribución y ubicación en los almacenes.

Por ello, si la empresa no establece un método de ordenamiento y continúa ingresando mercadería de forma caótica, se pueden presentar demoras, al momento de ubicar el producto o al realizar un conteo físico de los materiales; en especial, si se realiza solo al cierre del ejercicio. Flamarique (2019) menciona que llevar un almacenamiento ordenado ayuda al personal del área a identificar la ubicación fija del producto y a no perder el tiempo en la búsqueda del sitio en el que se localiza. Como resultado, se obtiene un mejor control, recuento y manipulación de los materiales; y se evita la acumulación de productos en el almacén. Para una correcta gestión de inventarios, se deberán desarrollar modelos o métodos que permitan a la entidad sobrellevar sus insumos hallados en el almacén con mayor eficiencia (Yarleque, 2019).

Con respecto a los canales de comunicación de la empresa, se destaca la comunicación oral, es decir que se hablan en persona. Pero existen pocos casos en los que se utilizan los correos electrónicos para que se tenga organizada y estructurada alguna información. Por tanto, la comunicación que llega al resto del personal no posee la suficiente claridad ni precisión. De esta forma, la transmisión del mensaje debe de ser ejecutada por una fuente de confianza para el uso de todo el personal. Esto, con la finalidad de evitar pérdidas en la comercialización y el deterioro de los materiales en *stock*, al no disponer de las cantidades ni cualidades de las mercaderías disponibles en almacén.

En concordancia, Reyes (2019) manifiesta que contar con una información precisa en el procedimiento de control de las mercaderías en su almacén, evita la existencia de daños que pasan desapercibidos. Así, al acumularse, se ve perjudicado el proyecto de la obra por la obligación de llevar a cabo mayores gastos que no se encontraban en el presupuesto elaborado con el cliente al comienzo. Dentro de este contexto, es imprescindible implementar capacitaciones a los trabajadores para obtener una mayor claridad en relación con las funciones

y responsabilidades, como por ejemplo qué documentación es relevante para el manejo de los inventarios.

La comunicación que existe entre el personal de almacén y de proyectos debe ser clara y presentarse en conjunto para que el proyecto se ejecute correctamente. Esto se debe a que la información sobre el *stock* ayuda al técnico de los proyectos a tomar las medidas requeridas ante el pedido del cliente. En función de ello, Meza y Ordoñez (2020) afirman que disponer de una buena gestión de los inventarios permite verificar los materiales y equipos para evitar problemas en la producción y retrasos en pedidos de demanda. Para ello, se deben corroborar los documentos que se tienen con los informes de recepción que se elaboran al momento de que la mercadería ingresa al almacén. De esa manera, el personal tendrá conocimiento del *stock* que se posee con mayor nivel de especificidad.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Del presente trabajo, se puede concluir que:

- La Información y Comunicación como componente del modelo COSO I es indispensable durante la gestión de inventarios, ya que datos claros y fehacientes permiten a la entidad elaborar y planificar trabajos de manera correcta. Asimismo, facilitan el planteamiento de nuevas metas dentro de la organización, junto con la elaboración de objetivos reales. Esto, de acuerdo con la situación de la empresa. Igualmente, establece las acciones a seguir en la gestión de los inventarios.
- Por otra parte, la empresa de servicios *Corporación Magol SAC* presenta como fuente de información únicamente el registro de inventarios que realiza el personal, solamente a fin de año y en un cuaderno simple, Posteriormente, es plasmado en una hoja de cálculo de *Excel* con el objetivo de efectuar la presentación de los estados financieros. A partir de esto, se debe mencionar que una información registrada y actualizada constantemente optimiza la gestión de inventarios. Esto se debe a que permite a la compañía optimizar la toma de decisiones en relación con la adquisición de mercaderías o el *stock* con el que se cuenta en un determinado momento. A la vez, la compañía no puede establecer periodos de pausa en el desarrollo de sus actividades para elaborar el inventario final. Esto, en la mayoría de las ocasiones, genera que la data presentada no sea real.
- A la vez, se identificó que la comunicación dentro de la empresa es predominantemente oral y personal, ya que otros de los medios de comunicación utilizados son los correos electrónicos por parte del personal. Desde esta perspectiva, la comunicación es, en algunas ocasiones, deficiente, ya que entorpece el correcto desarrollo de la obra, o afecta la utilidad que pueda percibir la empresa por cada uno de los proyectos.

## 6.2 RECOMENDACIONES

- Se aconseja que la empresa empiece a utilizar el software disponible, ya que la implementación de recursos computarizados favorece a la empresa. Como consecuencia, podrá tener información actualizada. Del mismo modo, se deberán fortalecer las responsabilidades que el encargado del almacén realice, debido a que, si tiene la información real de los inventarios, el proyecto se cumplirá de acuerdo a lo pactado y sin gastos adicionales que perjudiquen a la entidad.

Por eso, es necesario contratar a un colaborador que pueda trabajar de manera fija en el área. Esto, a partir de una buena capacitación, basada en conocimientos y según el manejo de las herramientas esenciales para el desarrollo óptimo de sus actividades. Entre ellas, se puede destacar el registro de entradas y salidas, el ordenamiento de los materiales y la elaboración de reportes para los estados financieros. A partir de esto, se recomienda mejorar los procedimientos de registro de entradas y salidas de los materiales ubicados en el almacén. Todo, con la finalidad de poseer un orden y conocer el estado actual de cada uno de ellos.

- Usar con más frecuencia los correos electrónicos en la empresa ayudaría a agilizar la información entre otras áreas. De hecho, dar la información de forma verbal exclusivamente no ayuda al personal a recordar ni a tener presentes las cantidades, las características ni tampoco el estado ni el lugar en el que se encuentran los materiales en el almacén.
- Es importante que se realice una evaluación semestral en relación con el sistema de gestión de inventarios para mejorar el proceso, en el caso de que sea necesario. De esta manera, se podrán optimizar o resarcir los errores que se presenten o se hayan presentado en la ejecución de todas las actividades.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Acosta, Alva H. y Godoy, Salvatierra K. (2019). *Control interno de inventarios en la empresa comercializadora de calzados M y M Importaciones S.A.C., 2016* [Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/22500>
- Alvarado Muñoz, M. G. (2021). *El control interno en la gestión de inventarios en la empresa Jembsa S.A de la ciudad de Guayaquil, año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5586>
- Anaya, H. (2019). *Finanzas básicas para no financieros*. Cengage Learning. <https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com:443/?il=9978>
- Arenal, C. (2018). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta. UF0033*. Editorial Tutor Formación. <https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/44275>
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios. UF0476*. Editorial Tutor Formación. <https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/126745>
- Arenal, C. (2022). *Diseño y organización del almacén. UF0926*. Editorial Tutor Formación. <https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/221978>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., Martín, T., Núñez, F., y Sánchez, M. (2018). *Guía de buenas prácticas de comunicación*

interna. FEAPS. <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>

Ballestín, B. y Fàbregues, S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. España: Editorial UOC.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_pr%C3%A1ctica\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cualit/nRSzDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/La_pr%C3%A1ctica_de_la_investigaci%C3%B3n_cualit/nRSzDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Barreto Macías, M. V. y Zambrano Macay, G. D. (2020). *Incidencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de las áreas administrativas de la escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”* [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio digital ESPAM.  
<http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1271>

Bravo, T. y Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. INEE. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1), 25-34.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Comex Perú (18 de junio de 2021). El número de Mypes peruanas se redujo un 48.8 % en 2020 y la informalidad pasó al 85 % como consecuencia de la pandemia.  
<https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5.<sup>a</sup> ed.). SAGE Publications. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod\_resource/content/1/creswell.pdf

Cueva Flores, M. J. y Cueva Flores, S. K. (2019). *El control interno en la gestión de los inventarios de la empresa industrial Gualamita E.I.R.L ubicada en el distrito de Carabayllo, año 2015* [tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio institucional UCH.  
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/402>

Del Pozo, M. y Nueno, P. (2022). *La Nueva era de Comunicación empresarial: Creativa, Innovadora, Digital y Global*. Real Academia Europea de Doctores. Ediciones. [https://raed.academy/wp-content/uploads/2022/03/libro-ingreso-RAED-dra-Maria-Luisa-del-Pozo-Lite\\_cmpr.pdf](https://raed.academy/wp-content/uploads/2022/03/libro-ingreso-RAED-dra-Maria-Luisa-del-Pozo-Lite_cmpr.pdf)

Diario Gestión (4 de noviembre de 2019). Empresas elevan ventas en 25 % al automatizar la gestión de inventarios.  
<https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-elevan-ventas-25-automatizar-gestion-inventarios-272267-noticia/?ref=gesr>

Díaz, D. (2018). *Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R y L contratistas y consultores generales S.A.C.* [Tesis de licencia, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1178>

Domínguez González, D. C. (2019). *Control interno y la gestión de inventarios en Macofe S.A., cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5186>

Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.  
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Egoavil, F. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de información para la gestión de servicios de inventarios en la empresa Polishoes S.R.L. Ate Vitarte – Lima, 2019*, [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas].

Repositorio institucional UDLA.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/891>

Elizalde, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo COSO y COCO). *Contribuciones a la Economía*, 16(4), 1-13.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9025079>

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Margen Book.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/45164>

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Margen Book.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/111434>

G/Medhin, S. (2020). *Assessment of inventory management and control system: the case of AL-SAM PLC* [Tesis de licenciatura, ST Mary's University]. Repositorio

Institucional St. Mary's. <http://197.156.93.91/handle/123456789/5685>

Ganchozo, L., Zhinin, J., y Arteaga, E., (2024). Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024. *Reincisol*, 3(6), 1327-1354. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1327-1354](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1327-1354)

González, T., González, S., Merchán, L. y Aguilar, E. (2024). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las microempresas de servicios.

*Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(4), 2500-2511.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12493](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12493)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

[https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-](https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com/?il=6443)

[meta/login.php?url=https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com/?il=6443](https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com/?il=6443)

Hurtado, E., Guzmán, F., y Arroyo, N. (agosto de 2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>

- Izquierdo, F., Mohamed, A. y Verdú F. (2018). *Gestión administrativa del proceso comercial*. España: IC Editorial.
- Kweku, F., Kaur, M., y Ahmed, N. (2023). Evaluating the impact of internal control systems on organizational effectiveness. *Revista de gestión e investigación de LBS*, 21(1), 135-154.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-11-2022-0078/full/html>
- Lapiedra, R., Florés, B., Puig, A. y Martínez, L. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. Universidad Jaume I.  
<http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia178>
- Luna, G., Alcivar, F., Salazar, J. y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Edicumbre Editorial Corporativa. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Meana Coalla, P. (2024). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mendivil, Y. y Erro, L. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*. 14(36), 1-30. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>.
- Meza, M. y Ordoñez, L. (2020). *Sistema de control para el manejo de inventarios en la empresa industrial Gloma Colombia del municipio de Cartago, Valle del Cauca* [Tesis de licenciatura, Universidad del Valle].  
<https://hdl.handle.net/10893/20902>
- Monrroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Lapslázuli ediciones.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512>
- Moreno, J. y Dueñas, B. (2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 141-154.  
<https://doi.org/10.23857/pocaip>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y reducción de la tesis*. (5.ª ed.). Ediciones de la U. <http://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Pacheco, A., Saénz, S., y Romero, S. (2021). Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del Conocimiento: Revista científico*. 6(9), 1495-1518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094509>.
- Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63–83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Parada, S. y Álvarez, L. (2020). Gestión de inventarios: cartilla para el aula. *Corporación Universitaria Minuto de Dios*. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/198393>
- Paredes Rodriguez, A. M., Chud Pantoja, V. L. y Osorio Gómez, J. C. (2019). Sistema de control de inventarios multicriterio difuso para repuestos. *Scientia Et Technica*, 24(4), 595-603. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7248556>
- Paredes Fernadéz, D. F Vargas, Llerena R. A (2018). *Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera del sur del país* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Digital Victor Andrés Velaunde. [https://biblioteca.ucsp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=52074&shelfbrowse\\_itemnumber=64015](https://biblioteca.ucsp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=52074&shelfbrowse_itemnumber=64015)
- Perez, L., Perez, R y Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/138497>
- Ponce, M. y Pasco, M. (2018). *Guía de investigación en gestión*. PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/172009/Gu%c>

3%ada%20de%20Investigaci%c3%b3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Ge  
sti%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porta Coca, K. Y. y Martínez Tapara, E. (2024). *Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14246>

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., y Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.

<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Reyes Altamirano, Y. A. (2019). *Sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios en la empresa constructora Group ALP S.R.L Chiclayo-201* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6170/Reyes%20Altamirano%20Yesenia%20Ayme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rincón, C., Molina, F. y Villarreal, F. (2019). *Costos I: componentes del costo*. (2.<sup>a</sup> ed.). Ediciones de la U.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/127106?page=386>

Rojas-Salvatierra, W., Chiriboga Mendoza, M. y Pacheco-Vergara, J. (2018).

Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria YACHASUN*, 2(3), 1-8.

<https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>

Romero Navarro, J. E. (2020). *Control interno del almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Yuxuan Machinery del Perú S.A.C*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7610>

Ross, S. (2022). *Fundamentos de finanzas corporativas*. McGraw-Hill Interamericana.

<https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com:443/?il=22468>

- Sánchez Enríquez, E. y García Zambrano, X. (2019). Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA S.A en Santo Domingo, periodo 2017. *Ciencias Sociales y Económicas*, 3(1), 38-57.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483767>
- Sorlózano, M. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. COML0309. IC Editorial.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-de-pedidos-y-stock.-COM-Sorlozano-Gonzalez.pdf>
- Torres, M. (2024). *El control interno y los tiempos de control: Previo, continuo y posterior. Una introspección a las nuevas tecnologías*. Editorial DYKINSON, SL. <https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/272608>
- Villanueva Romero, I. Y. (2019). *Control de existencias y su incidencia en la rotación de inventarios de la Empresa Agro Industrias Campolindo S.A.C del distrito de Nueva Cajamarca, Rioja - 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional de la UNSM.  
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3606>
- Yarleque, Mogollón A. J. (2019). *La comunicación interna y la logística de entrada en el área de almacenes galletera e instantáneos Alicorp S.A.A, Callao 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45466/Yarleque\\_MAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45466/Yarleque_MAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yuseff, N., Alvarado, E., García, H., Cardona, J., López, A., y Garzón, J. (2020). *Gestión de inventarios, gestión del conocimiento, gestión del mantenimiento*. Editorial Universidad Icesi. <https://doi.org/10.18046/EUI/bm.6.2020>.

## **ANEXOS**

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIDAD

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES		METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Por qué es importante el componente de Información y comunicación según el modelo COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios <i>Corporación Magol SAC</i>, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020?</p> <p>Problemas específicos: P.E.1: ¿Cómo la información y comunicación hace más eficiente el control de inventarios en la empresa prestadora de servicios <i>Corporación Magol SAC</i>, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020? P.E.2 ¿De qué manera la comunicación interna mejora el proceso de almacenamiento de existencias en la empresa prestadora de servicios <i>Corporación Magol SAC</i>, ubicada en el distrito de Carabayllo durante el año 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir la importancia de la información y comunicación según el modelo COSO I en la gestión de inventarios en la empresa prestadora de servicios <i>Corporación Magol SAC</i> Carabayllo 2020.</p> <p><b>Objetivo específico</b> <b>OE1:</b> Identificar las fuentes de información que hacen más eficientes el control de inventarios.</p> <p><b>OE2:</b> Reconocer la comunicación interna que interviene en el almacenamiento de existencias.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Información y comunicación</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de inventarios</p>	<p>Fuentes de información</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Control de inventarios</p> <p>Almacenamiento de existencias</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> Mixto (cuantitativo y cualitativo). <b>Tipo:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Población:</b> Todos los trabajadores de la empresa (12) y los procesos de comunicación del área logística. <b>Muestra:</b> 12 trabajadores de la empresa y el proceso de información y comunicación del área logística.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta.</li> <li>● Observación.</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario.</li> <li>● Guía de observación.</li> </ul>

## ANEXO B. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



### CUESTIONARIO

#### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario permitirá recolectar la información necesaria para desarrollar el tema “**LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SEGÚN MODELO COSO I EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS**”. De antemano, se agradece la participación a través de sus respuestas.

A continuación, se solicita leer atentamente las preguntas y marcar con una (X) la respuesta que considere adecuada. Por cada pregunta, deberá marcar solo una opción:

ÁREA: \_\_\_\_\_

AÑOS TRABAJANDO EN LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

#### PRIMERA VARIABLE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### I. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. ¿Qué sistema de información se maneja para la obtención de datos en el control de los inventarios?
  - a) Software de inventarios
  - b) Programa *Excel*
  - c) Otros
  
2. ¿Qué documentos se consideran para el registro de entrada de materiales?
  - a) Orden de compra
  - b) Factura
  - c) Guías de remisión
  
3. ¿Con qué frecuencia se elaboran los reportes de *stocks* en el almacén?
  - a) Quincenal
  - b) Mensual
  - c) Anual
  
4. ¿Cada qué tiempo se actualiza la información de los inventarios?
  - a) 15 días
  - b) 30 días
  - c) 365 días
  
5. ¿Por qué se considera importante realizar reportes de los inventarios?
  - a) Porque detecta errores y riesgos
  - b) Porque evita el exceso de *stock*
  - c) Porque evita el desabastecimiento

6. ¿Qué información se debe mejorar en el área de almacén?
- a) Ubicación de los materiales
  - b) Precio y *Stock* de materiales
  - c) Ambos

## II. COMUNICACIÓN INTERNA

7. ¿Existe una comunicación previa que permita la adquisición de materiales antes de ser agotados?
- a) Casi siempre
  - b) Algunas veces
  - c) Raras veces
8. ¿Qué canales de comunicación se emplean en el área de almacén?
- a) Correo electrónico
  - b) Llamadas telefónicas
  - c) Comunicación directa (personalmente)
9. ¿Cómo es la utilización de la información que se recibe a través de los canales de comunicación?:
- a) Contundente
  - b) Poco confusa
  - c) Ineficiente
10. ¿Cómo se califica la información que se solicita al área de almacén?
- a) Eficiente
  - b) Aceptable
  - c) Por mejorar
11. ¿Cómo se clasifica la comunicación interna entre las distintas áreas de la empresa?
- a) Buena
  - b) Razonable
  - c) Deficiente
12. ¿La comunicación que se desarrolla entre el área de almacén y área de proyectos favorece la buena coordinación de proyectos a desarrollar?
- a) La mayoría de las veces
  - b) Algunas veces
  - c) Pocas veces

## SEGUNDA VARIABLE: GESTIÓN DE INVENTARIOS

### III. CONTROL DE INVENTARIOS

13. ¿Con qué frecuencia se realiza una rotación de inventarios?
- a) Cada 3 meses
  - b) Cada 6 meses
  - c) Anualmente
14. ¿Qué aspectos se consideran para la rotación de los inventarios?
- a) La demanda de clientes
  - b) La magnitud de la obra
  - c) La vida útil de la mercadería
15. ¿Se realizan informes para el control de las existencias recibidas?
- a) Siempre
  - b) Algunas veces
  - c) Pocas veces
16. ¿Con que frecuencia se realiza el conteo físico de los materiales?
- a) Al finalizar cada mes
  - b) Trimestralmente
  - c) Anualmente, para el cierre del ejercicio
17. ¿Se realiza un registro físico de inventarios?
- a) Sí, cada vez que ingresan materiales al almacén.
  - b) Sí, solo cuando se necesita realizar el cierre del ejercicio.
  - c) Si, solo para la presentación del inventario final
18. ¿El personal de almacén elabora los reportes de inventarios?
- a) A menudo
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces suele realizarlo un ayudante externo

### IV. ALMACENAMIENTO DE EXISTENCIA

19. ¿Cómo se encuentran ordenados los materiales del almacén?
- a) A granel (suelos)
  - b) Apilados
  - c) Compactos en estanterías
20. El manejo de almacén se elabora mediante un:
- a) Control de Excel (hoja de cálculo)

- b) Control de documentos
- c) Ambos

21. ¿Cuáles han sido los efectos al no tener conocimiento sobre la ubicación o el desabastecimiento de las existencias?

- a) Retrasos para el cumplimiento de la obra
- b) Deficiencia en la gestión de materiales
- c) Sobrecostos en los materiales

22. ¿Qué tipo de ubicación presenta la mercadería en el almacén?

- a) Ubicación aleatoria, ya que se deposita la mercadería en el primer espacio libre que encuentre
- b) Ubicación estática, porque la mercadería tiene su propio espacio reservado
- c) Ninguno

23. ¿Qué factores se toman en cuenta al momento de mover o trasladar los productos de un lugar a otro?

- a) Según la vida de la mercadería
- b) Según el volumen de la mercadería
- c) Según el manejo de la mercadería

24. Para la localizar el bien se hace uso de la:

- a) Numeración de los estantes
- b) Numeración en los pasillos

**ANEXO C. FICHA DE OBSERVACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**“LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SEGÚN COSO I EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS CORPORACIÓN MAGOL SAC CARABAYLLO 2020”**

**(Ficha de observación)**

<p><b>Aplicada a:</b> Área de almacén de una empresa prestadora de servicios</p> <p><b>Fecha:</b></p> <p><b>Responsable:</b>                  Carrión Alcántara Mishelle Nicol                  Ortega Quezada Aleyda Yelitza</p>				
ÍTEMS	N/A	SI	NO	OBSERVACIONES
a. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
La coordinación de materiales para el desarrollo de los proyectos es fluida y oportuna	X			En ocasiones, la lista de materiales que se necesita para la elaboración del proyecto es enviada por correo o entregada de manera impresa personalmente. Dicha lista es recepcionada por el personal de almacén o por el técnico quien a veces separa lo que se necesitará. Se pudo observar que la información no es recepcionada a tiempo. Esto genera una situación complicada para la atención del proyecto.

<p>El software de inventarios es utilizado de manera correcta</p>			<p>X</p>	<p>Pese a que la empresa cuenta con un software que le permite llevar un control de sus inventarios, no lo ejecutan. Una de las causas es que el personal de almacén no se encuentra capacitado o se carece de un encargado que realice dicha actualización de ingresos y salidas a diario.</p>
<p>Se realiza un procedimiento para el registro de existencia que retornan al almacén</p>			<p>X</p>	<p>No, el material que retorna con posterioridad a la culminación de la obra solo es almacenado en el lugar asignado en un inicio. Sin embargo, no es registrado ni considerado en la actualización de los inventarios.</p>
<p><b>b. GESTIÓN DE INVENTARIOS</b></p>				
<p>El encargado del almacén controla las entradas y salidas de los materiales con el fin de verificar que estos hayan sido considerados en los registros de manera oportuna.</p>	<p>X</p>			<p>Solo verifica lo que ingresa y sale del almacén, más no se registra ni se lleva un control diario. El encargado solamente hace un registro de manera anual y cuando se necesita conocer la información monetaria de las mercaderías para colocarla en los estados financieros.</p>

<p>Una vez llegada la mercadería al almacén, se realiza el procedimiento de la recepción</p>			<p>X</p>	<p>Se observa que no existe un manual de procedimientos para el área de almacén. La mercadería es recepcionada por la persona que se encuentre disponible en el almacén.</p>
<p>El área de almacén se encuentra ordenada y clasificada de acuerdo con los materiales.</p>	<p>X</p>			<p>Se visualiza que solo se separan o clasifican por el material por el que están conformados. Es común que haya caos en el almacén, es decir que los materiales son ubicados en el lugar en el que haya disponibilidad.</p>
<p>Cuenta con archivadores para las facturas de las mercaderías</p>			<p>X</p>	<p>No, las facturas que se reciben no se encuentran archivadas, ya que se derivan al área de contabilidad. Es necesario mencionar que la recepción de la mercadería se realiza a través de la guía de remisión, la cual se encuentra archivada, pero de manera obsoleta. En el caso de las salidas de materiales, son indicadas por una guía, que a veces se pierde y no se produce el registro.</p>

## ANEXO D. VALIDACIÓN DE EXPERTOS: BERARDO YACILA BENITES

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez evaluador: Berardo Yacila Benites

Especialidad del evaluador: CONTADOR AUDITOR

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CPC. BERARDO YACILA BENITES  
Mat. N° 27892

#### Recomendación:

Verificar la redundancia de algunos términos para que el encuestado entienda la pregunta y pueda responder con claridad (evitar que direccionar otra respuesta no requerida)

## ANEXO E. VALIDACIÓN DE EXPERTOS: HECTOR GUZMÁN CHUMPITAZ

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Modificar algunas partes  
Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )  
Apellidos y nombres del juez evaluador: Hector Guzmán Chumpitaz  
Especialidad del evaluador: Análisis Contable

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**ANEXO F. VALIDACIÓN DE EXPERTOS: ERIKA RAMOS BRICEÑO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia) \_\_\_\_\_

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ramos Briceño, Erika.

Especialidad del evaluador: Analista Contable

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



## ANEXO G. CONSENTIMIENTO INFORMADO

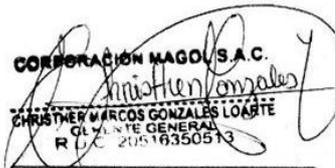
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN FINANZAS

FECHA: 01 de Julio del 2022

Yo Christer Marcos Gonzales Loarte, con documento de identidad N° 09475352 certifico que he sido informado (a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que las estudiantes Aleyda Yelitza Ortega Quezada y Mishelle Carrión Alcántara; han invitado a la empresa a participar de su investigación; para lo cual expreso que consecuentemente, libre y voluntariamente autorizo a la empresa a colaborar, contribuyendo a este procedimiento de forma activa así como también utilizar la información y nombre de la empresa en lo necesario siempre y cuando se actúe de buena fe. Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para retirar a la empresa u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, en ese sentido declaro que los estudiantes tienen el permiso de utilizar información general de la empresa sin considerar aquella documentación que su exposición perjudique a la misma.

Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada.

  
CORPORACIÓN MAGO S.A.C.  
CHRISTER MARCOS GONZALES LOARTE  
GERENTE GENERAL  
R.D.C. 201516350513

Gerente General  
DNI 09475352