



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

**TESIS**

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

Control interno y la gestión de inventarios de una empresa  
comercial

**PRESENTADO POR**

Calle Torres, Lourdes del Pilar  
Hurtado de Mendoza Delgado, Maribel  
Mamani Gutiérrez, Juan Alberto

**ASESOR**

Magallanes Bautista, José Jesús

**Los Olivos, 2021**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación es dedicada en primer lugar a nuestro Dios todo poderoso, por guiarnos en este largo camino, por ayudarnos en levantarnos en nuestros tropiezos, por poner personas en nuestro camino, nuestros profesores por transmitirnos sabiduría para nuestro desarrollo personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras familias quienes nos apoyaron y nos alentaron durante el proceso de nuestra investigación.

A nuestro asesor por la sabiduría, guía y paciencia brindada para la elaboración de nuestra tesis.

## RESUMEN

En la investigación titulada “Control Interno y la Gestión de Inventarios de la Empresa Comercial” tiene como objetivo general dar a conocer la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016. La empresa tiene como población 10 colaboradores en las distintas áreas y su enfoque utilizado fue mixto, siendo el nivel de investigación descriptivo, tomando como muestra para la elaboración del cuestionario el total de los colaboradores, así mismo para la guía de entrevista se tomaron a 2 colaboradores del total y la guía de observación para conocer a fondo los procesos de la empresa.

Con los resultados obtenidos nos ha permitiendo conocer el estado real del almacén, tales como: información de inventarios inexactos, acceso de seguridad deficiente en el almacén, que conlleva a pérdidas de existencias y una información de inventarios inadecuado y la carencia de políticas internas. Según demuestra el resultado que la empresa comercial no está considerando la gran importancia que tiene al contar con un sistema de control interno.

Se concluye que el control interno es una herramienta primordial que ayuda a mejorar los procesos de la gestión de inventarios y permite tener un stock de inventarios adecuado logrando que exista una fluida rotación de inventarios. Además, esta direccionada a proporcionar seguridad a los bienes y operaciones.

**Palabras clave:** control interno, gestión de inventario, políticas internas, stock de inventario, riesgo.

## ABSTRACT

In the research entitled "Internal Control and the Management of Inventories of the Commercial Company" has as general objective to make known the importance of internal control in the management of inventories of the commercial company of the district of the Olives of year 2016.

The company has as a population 10 collaborators in the different areas and their approach used was mixed, being the level of descriptive research, taking as a sample for the preparation of the questionnaire the total of the collaborators, likewise for the interview guide 2 collaborators of the total and the observation guide were taken to know in depth the processes of the company.

With the results obtained it has allowed us to know the actual state of the warehouse, such as: inaccurate inventory information, poor security access in the warehouse, which leads to stock losses and inadequate inventory information and the lack of internal policies. According to the result, the commercial company is not considering the great importance of having an internal control system.

It is concluded that internal control is a primary tool that helps to improve the processes of inventory management and allows to have an adequate inventory stock achieving a fluid inventory rotation. In addition, it is aimed at providing security to assets and operations.

**Keywords:** internal control, inventory management, internal policies, inventory stock, risk.

## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | iii  |
| RESUMEN .....   | iv   |
| ABSTRACT.....   | v    |
| LISTA DE TABLAS .....                                     | viii |
| LISTA DE FIGURAS.....                                     | ix   |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2    |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....                        | 3    |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                         | 4    |
| 1.2.1 Problema General .....                              | 4    |
| 1.2.2 Problema Específico.....                            | 4    |
| 1.3 OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....                           | 4    |
| 1.3.1 Objetivo General .....                              | 4    |
| 1.3.2 Objetivo Específicos.....                           | 4    |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....                     | 5    |
| 1.4.1 Justificación .....                                 | 5    |
| 1.4.2 Importancia.....                                    | 5    |
| 1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES .....                         | 6    |
| 1.5.1 Alcances .....                                      | 6    |
| 1.5.2 Limitaciones .....                                  | 6    |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....                           | 7    |
| 2.1 ANTECEDENTES.....                                     | 8    |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales .....                  | 8    |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales.....                        | 8    |
| 2.2 BASES TEÓRICAS.....                                   | 9    |
| 2.2.1 Control.....  | 9    |
| 2.2.2 Control Interno .....                               | 10   |
| 2.2.3 Riesgo.....   | 18   |
| 2.2.4 Gestión de Inventarios.....                         | 19   |
| 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....                          | 25   |
| CAPÍTULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....         | 27   |
| 3.1 VARIABLES .....                                       | 28   |
| 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....              | 28   |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....                             | 29   |
| 4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                  | 30   |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 4.1.1   | Enfoque.....                            | 30 |
| 4.1.2   | Método de investigación.....            | 30 |
| 4.2   | POBLACIÓN Y MUESTRA.....                | 30 |
| 4.2.1   | Población: .....                        | 30 |
| 4.2.2   | Muestra: .....                          | 30 |
| 4.3   | TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....   | 31 |
| 4.4   | PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ..... | 34 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....          |   | 35 |
| 5.1   | RESULTADOS .....                        | 36 |
| 5.2   | DISCUSION .....                         | 55 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... |   | 60 |
| 6.1   | CONCLUSIONES .....                      | 61 |
| 6.2   | RECOMENDACIONES .....                   | 62 |
| REFERENCIAS.....                                  |   | 64 |
| ANEXOS .....                                      |   | 93 |

## LISTA DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de Variables .....                 | 28 |
| Tabla 2. Manual de funciones.....                              | 39 |
| Tabla 3. Segregación de funciones. ....                        | 40 |
| Tabla 4. Identificación de riesgos. ....                       | 41 |
| Tabla 5. Procedimientos para mitigar riesgos.....              | 41 |
| Tabla 6. Supervisión de desarrollo de actividades.....         | 43 |
| Tabla 7. Soporte de documentación pertinente.....              | 43 |
| Tabla 8. Controles para custodiar los inventarios.....         | 44 |
| Tabla 9. Manual de controles implementados en el almacén. .... | 46 |
| Tabla 10. Cotejo físico y periódico de los inventarios. ....   | 46 |
| Tabla 11. Políticas para la adquisición de mercaderías. ....   | 47 |
| Tabla 12. Método de valuación.....                             | 48 |
| Tabla 13. Seguridad en los registros de inventarios. ....      | 49 |
| Tabla 14. Cálculo de índice de rotación. ....                  | 50 |
| Tabla 15. Políticas de rotación.....                           | 51 |

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Flujograma de compras de mercaderías .....                             | 36 |
| Figura 2: Flujograma de almacenamiento de mercaderías .....                      | 37 |
| Figura 3: Flujograma de ventas de mercaderías .....                              | 38 |
| Figura 4: Manual de funciones. ....  | 39 |
| Figura 5: Segregación de funciones.....  | 40 |
| Figura 6: Resultado promedio del ambiente de control.....                        | 40 |
| Figura 7: Identificación de riesgos. ....  | 41 |
| Figura 8: Procedimientos para mitigar riesgos. ....                              | 42 |
| Figura 9: Resultado de evaluación promedio sobre la evaluación del riesgo.....   | 42 |
| Figura 10: Supervisión de desarrollo de actividades. ....                        | 43 |
| Figura 11: Soporte de documentación pertinente. ....                             | 44 |
| Figura 12: Controles para custodiar los inventarios. ....                        | 44 |
| Figura 13: Resultado promedio de las Actividades de control. ....                | 45 |
| Figura 14: Manual de controles implementados en el almacén.....                  | 46 |
| Figura 15: Cotejo físico y periódico de los inventarios.....                     | 46 |
| Figura 16: Políticas para la adquisición de mercaderías.....                     | 47 |
| Figura 17: Resultado promedio por categorías sobre el stock de inventarios. .... | 48 |
| Figura 18: Método de Valuación. ....   | 48 |
| Figura 19: Seguridad en los registros de inventarios.....                        | 49 |
| Figura 20: Resultado promedio por categoría del método de Valuación. ....        | 50 |
| Figura 21: Calculo de índice de rotación.....                                    | 50 |
| Figura 22: Políticas de rotación. ....   | 51 |
| Figura 23: Promedio de categoría sobre el índice de rotación.....                | 51 |

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como finalidad conocer la importancia del control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial, la gran parte de las grandes y medianas empresas necesitan controles internos eficientes puesto que algunas de estas no toman en cuenta su gran importancia.

Para el cumplimiento de los logros se efectuó una investigación minuciosa para reducir el riesgo dentro del área de almacén. La base teórica gestión de inventarios es importante en las empresas para lograr la competitividad en la atención, disponibilidad y entrega oportuna de la mercadería. Para ello es necesario realizar un control interno, el cual permitirá efectuar procedimientos y una eficaz función, y así obtener resultados favorables para el crecimiento de la empresa.

Para la elaboración de la investigación se recolectó información mediante la encuesta que demostraban las debilidades que tenía la empresa al no tener cantidades exactas de las existencias que permitirían una fluida venta de sus mercaderías, teniendo en cuenta la carencia de control y las deficiencias de sus procesos.

En este sentido, el trabajo de investigación está compuesto por seis capítulos:

En el **Capítulo I**, se realiza la descripción del problema y formulación del problema reconociendo los objetivos generales y específicos hasta llegar a alcances y limitaciones.

En el **Capítulo II**, se pone en conocimiento el marco teórico, referente al control interno y gestión de inventarios. Así mismo, se dará a conocer los términos definidos.

En el **Capítulo III**, muestra las variables y operacionalización de las variables.

El control interno es utilizado como una herramienta de gestión que puede favorecer la mejora de los procesos y las operaciones internas de la empresa, a partir de los controles puntuales en los aspectos críticos de la gestión, gracias a esta se evitaban riesgos y fraudes.

En el **Capítulo IV**, se precisa la metodología dando a conocer el enfoque y tipo de investigación como también la población y muestra; técnica de recopilación de datos hasta llegar a los procesamientos estadísticos y análisis de datos.

En el **Capítulo V**, se expone los resultados y discusión de la investigación.

Y en el **Capítulo VI**, se refleja las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

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

## **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A nivel mundial se presentan dificultades en las grandes, medianas y pequeñas empresas referentes al control interno y su gestión de inventarios como en el caso de JG Repuestos Industriales, en el país de Ecuador – Guayaquil, donde el problema es el deficiente control de inventarios, presentando una diferencia entre su saldo en libros contables y el stock físico.

Las organizaciones con actividad económica en el sector de la industria ferretera, se encuentran actualmente en el país en un auge de desarrollo, ya que gracias a la construcción y al boom inmobiliario y el formato de home center hace que sea un gran aporte significativo donde este sector se encuentra cada vez más en la necesidad adquirir nuevos productos o materiales innovadores que cubran las exigencias necesarias. El problema de estas empresas, que recién se están encaminando en este sector no cuentan con un apropiado sistema de control interno en sus inventarios.

La empresa comercializadora es una entidad creada en el año 2013, que se encuentra en el rubro de comercialización de productos de ferretería industrial. La entidad tiene como compromiso brindar materiales de adecuada calidad, siendo líder en la comercialización de: válvulas, fierros, tuberías, conexiones, planchas de acero, vigas, perfiles, soldaduras y todo lo referente a materiales de ferretería en general.

Su finalidad es otorgar a los clientes un precio razonable, que se encuentre a su disponibilidad y que el servicio preferencial que se les brinda sea el apropiado, y así ser la primera opción ideal para satisfacer las necesidades cuando quieran adquirir materiales de ferretería.

Paulatinamente este ente fue ingresando productos a su almacén sin contar con adecuado control, originando que el personal de ventas no se percatara del stock que tenían dentro del almacén para ofrecer a sus clientes, la empresa no dispone con un personal apto y competente para que registre los ingresos y egresos de las mercaderías.

La empresa solo dispone con dos vendedores que no poseen conocimiento de la cantidad de mercadería que existe o que se maneja en la empresa, ni se les llega a brindar una información veraz. Además, el transportista en ocasiones realizaba tareas del almacén como: recepción y despacho de las mercaderías, debido a la carencia de control se ha producido grandes pérdidas dentro de la empresa, conllevando a obtener información financiera no razonable.

Al encontrarse en esta situación de no contar con un control interno en el área de almacén, solo toma en cuenta las estimaciones del gerente quien cumple la función de gestor de inventarios, porque no realiza ninguna evaluación de las cantidades de productos dentro del almacén y no posee conocimiento de la exactitud en las entradas y salidas de mercaderías.

Al no contar con un inventario de mercaderías, la empresa tendría como consecuencias: pérdidas de clientes, afectaría al costo de ventas, una mala información en los estados financieros y pérdida de la rentabilidad. Además, afectará negativamente a la organización y al resultado final.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial, del distrito de los olivos, año 2016?

### **1.2.2 Problema Específico**

**P.E.1:** ¿Cómo el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016?

**P.E.2:** ¿De qué manera la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016?

**P.E.3:** ¿Cómo las actividades del control permiten conocer las salidas del almacén de la empresa comercial, del distrito de los Olivos, año 2016?

## **1.3 OBJETIVOS DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Objetivo General**

Conocer la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016.

### **1.3.2 Objetivo Específicos**

**O.E.1:** Conocer como el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016.

**O.E.2:** Conocer como la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016.

**O.E.3:** Conocer cómo las actividades del control permiten conocer las salidas del almacén de la empresa comercial del distrito de los Olivos, año 2016.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.4.1 Justificación**

El planteamiento del estudio es porque en la actualidad se observa que el control interno en las compañías se ha transformado en una herramienta importante y esencial para las organizaciones empresariales, pues va a permitir la eficiencia y la eficacia en las tareas con el fin de obtener un resultado confiable y claro. Cabe decir, que también últimamente se han observado en gran cantidad, que medianas y grandes empresas han quebrado, se han declarado insolventes o que están volviendo a reestructurarse y esto se debe a un inapropiado manejo del control interno o una falta de auditorías externas.

Por lo tanto, la empresa debe analizar que si no hay un adecuado control interno perjudicará a su subsistencia y al desarrollo de sus actividades, pues aquellos riesgos del control no lo asumirán los socios porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, los que si se llegan a perjudicar son los trabajadores y el estado. La empresa debe contar también con un manejo estratégico de inventarios de almacén, para que así se tengan los lugares de rotación, los registros, las maneras de organizar y los métodos de reinventarlo que serán señalados por los procedimientos del control interno, porque así se va a garantizar el adecuado manejo de las existencias dentro de ello.

### **1.4.2 Importancia**

La actual investigación muestra el valor que debe tener la empresa para el cumplimiento de un apropiado control interno, y con ello se pueda llegar a mostrar datos fehacientes en los inventarios de la empresa, se busca adicionalmente no sólo lograr resultados, sino adquirir tácticas que beneficien a la gestión de inventarios de la empresa, llevando a cabo la adquisición de un sistema de Kardex, la capacitación y contratación de personal calificado y una mejora en la estructura organizacional. Por ende, es obligatorio emplear un eficiente control interno para mejorar esta gestión y potenciar las etapas necesarias en producción y comercialización de productos generando una mejor rentabilidad.

La vitalidad de tener un apropiado sistema de control interno dentro de las empresas es ayudar a un buen manejo de sus actividades, como también examinar la eficiencia de los procesos que se realizan, y lograr adquirir un inventario adecuado sabiendo que la empresa registrará en la elaboración y su comercio de los productos de su almacén. Es por ello, que la empresa para mejorar ante esta situación opta por adquirir y aplicar un sistema de control de las mercaderías que optimice el saldo razonable, confiable de las mercaderías en el área de almacén, para que así la empresa materia de estudio, pueda obtener mayor rentabilidad al momento de mostrar sus estados financieros y que muestren la confiabilidad de sus operaciones.

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1 Alcances**

Este trabajo de investigación tiene como finalidad brindar una guía en la formación de su estructura organizacional que contiene planes, normas y medidas para proporcionar un grado de seguridad razonable en el área del almacén de la empresa comercial.

A su vez, sea tomada como referencia y apoyo a otras empresas que tengan similares problemas vinculados al control interno y la gestión de inventarios. Además, pueda ayudar a las empresas interesadas a tener un uso adecuado de sus procesos previniendo deficiencias y con ello reducir los riesgos que pueda ocurrir en una empresa.

### **1.5.2 Limitaciones**

Para el desarrollo de la presente tesis se tuvo la restricción de obtener información financiera, debido a que la empresa considera que todo reporte es de carácter muy reservada y confidencial, limitándonos a obtener datos que nos den una mejor exactitud para desarrollar un buen análisis del trabajo.

Adicionalmente, se pudo considerar una limitación al número reducidos de trabajadores en la empresa, que no permitieron obtener más información a detalle sobre las entradas y salidas en el almacén

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 ANTECEDENTES**

Para llevar a cabo la actual investigación fue necesario contar con cierta información sobre tesis como una base estudios, que fueron revisadas durante el proceso de investigación, sirviéndonos como material indispensable.

### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Anchaluisa (2012) En su tesis de pregrado “Implementación de un Control Interno para Inventarios aplicado a la Empresa Quimicolours S.A. con fines al comercio de pigmentos textiles”. El fin de este estudio fue aplicar el funcionamiento de un sistema de control interno y mejorar los inventarios y así lograr alcanzar los objetivos y la visión de una empresa u organización, porque solo así se sabrá si hay un adecuado manejo sus actividades. En el manejo de los inventarios los chequeos de estos, será como base sustancial para el desarrollo de los distintos eventos que se realicen internamente en el establecimiento.

En resumen, es fundamental que una empresa conozca que al ejecutar un apropiado sistema de control interno podrá mitigar los riesgos, pérdidas, robos de inventarios, porque con la implementación de un eficiente control interno, permitirá conocer realmente los saldos de las existencias, que incluyen registrar, analizar y controlar los ingresos y egresos de las mercaderías.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Arteaga Villanueva (2019) En la universidad Católica de los Ángeles Chimbote se encuentra registrada la tesis: “Caracterización del Control Interno en Gestión de Inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: caso Empresa Romero S.A.C de Casma 2017”. Cuyo autor es: “Arteaga Villanueva José Luis”, quien investigó para adquirir el título de Contador Público, la investigación se puede concluir en lo siguiente: En esta investigación se ha encontrado que la empresa cuenta con un sistema de control interno adecuado, permitiendo que los colaboradores realicen una buena labor de control, logrando con ello brindar una información correcta de las entradas y salidas de las mercaderías, que se reflejará en la información financiera razonable.

Un control interno adecuado contribuye a obtener una buena organización de la empresa, conociendo realmente los movimientos de los inventarios, ofreciendo seguridad, confiabilidad en la gestión de inventarios.

La optimización de los recursos determina la rentabilidad que toda empresa necesita para lograr sus objetivos previstos, siendo los inventarios un eje principal en toda gestión empresarial.

Según Rodríguez, Torres & Saldaña (2014) mencionaron que se debe llevar un correcto control interno, para detectar y mitigar, aquellos posibles riesgos que existe en el área de almacén.

La finalidad de aplicar un sistema de control ayudará a llevar un adecuado registro de los inventarios dentro de una organización y así evitar futuros riesgos operativos que perjudique la rentabilidad de la entidad.

En conclusión: Al emplear un sistema de control de inventarios en el área del almacén, nos permitirá alcanzar los objetivos previstos y minimizar los riesgos operativos.

Una empresa tiene la responsabilidad de llevar a cabo un sistema de control interno que aporte en proveer riesgos para alcanzar los objetivos, esto permitirá custodiar los bienes o los inventarios de la empresa.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Control**

Pereira (2019) explicó que en el ámbito empresarial el control es planteado e implementado por la alta gerencia, éste logrará cumplir con los objetivos propuestos y el uso adecuado de sus recursos. Así mismo, el empleo de los controles conllevará a que una empresa sea estable y transparente en sus registros contables.

Por otro lado, este registro está conformado por un sólo sistema, el cual es administrativo y es un plan de estructuración de la empresa con sus respectivos procedimientos en la que se operan contablemente, esta estructuración va ayudar a fijar una forma adecuada para llevar a cabo los logros y objetivos establecidos por la administración. (Estupiñán, 2015)

Así mismo, Fuentes (2018) indicó que este examen pretende dirigir a una empresa hacia la máxima eficiencia a largo tiempo. Además, abarcará a cada área de forma coherente y ayudará a la empresa hacer el uso óptimo de sus recursos e identificar posibles errores y tomar las medidas necesarias para corregirlos y lograr alcanzar los objetivos trazados.

Sin embargo, esta inspección es un estilo amplio como un desarrollo elaborado por la junta administrativa, la dirección y las restantes personas que laboran en la empresa, planteando ofrecer una justa seguridad (Estupiñan, 2015)

Por último, García (2017) mencionó que cuenta con dos modelos de sistema de control, el sistema de lazo abierto nos señala que la salida se produce dependiendo de la entrada por otro lado el sistema de lazo cerrado, la salida acata los fundamentos por la retroalimentación es denominado del mismo modo como sistema de control con retroalimentación.

Es decir, es un sistema propuesto por la administración de alta jerarquía tiene el objetivo de apoyar y garantizar el desempeño de los procesos y mitigar las amenazas, siendo eficientes, limitándonos a comportamientos o datos irreales. Por otro lado, existen dos modelos de sistema de control que al no haber una entrada no se produce una salida implicando la retroalimentación.

### **2.2.2 Control Interno**

Pereira (2019) explicó que el control interno significa un costo en la preparación de los formatos donde se evidencian las entradas y salidas de almacén, los mismos que el control interno debe incluir un folio correlativo, elaboración, autorización y recepción. Sin embargo, este tipo de gasto no lo tiene una reducida organización informal, donde no lleva un correcto control de sus inventarios, estos puede llevar sus movimientos de ingresos y salidas mediante un tipo de papel o libreta o en el caso de muchas empresas, solo llevan el control de las estimaciones del dueño o administrador; es por ello que éste tipo de empresas no progresan. Si bien es cierto un día fueron pequeñas, pero para prosperar tuvieron que invertir y planificar administrativamente, el cual no les asegura el éxito, pero en su mayoría cuentan con un proceso de planeación, organización, dirección y control.

Del mismo modo Mantilla (2018) mencionó que el modelo COSO busca promover las acciones de verificación dentro de una organización, este hecho es realizada por la alta gerencia de la entidad hasta llegar al último de sus colaboradores, con el fin de que sus operaciones se ejecuten con eficiencia y eficacia, reduzcan el riesgo de una posible pérdida del valor de sus activos y estos contengan una información financiera fiable y logren ejecutarse bajo las normas pertinentes y sus metas trazadas por la empresa.

Ahora bien, Santillana (2015) explicó que las acciones de verificación deben ser adecuadamente documentadas al iniciar los procedimientos, se debe realizar una revisión previa a la aprobación de los requerimientos de los clientes, y asignar a un trabajador que cuente con suficiente capacidad de autoridad y categoría. Para que éste pueda autorizar pedidos, durante la ausencia del encargado o jefe de almacén o secretaria, para ello se debe diseñar e implementar un sistema que brinde información precisa y detallada, como fecha claves, nombre de los clientes, número de órdenes, de venta, así como también las causas del retraso en la entrega de las mercaderías al cliente, seguimientos etc.

Por otro lado, Navarro & Ramos (2016) consideraron que las evaluaciones exhaustivas son instrumentos utilizado de forma estratégica al interior de las organizaciones, está conformada por procedimientos y políticas direccionadas a proporcionar seguridad a los bienes y operaciones de la empresa dándonos resultados eficientes para la consecución de los objetivos. Además, para las empresas es de gran interés poseer con un control interno porque ayudará a resguardar el entorno económico.

Mayorga & Llagua (2018) indicaron que las verificaciones a detalle están establecidas por la alta gerencia dentro de una empresa, y conformado por un conjunto de reglas, procedimientos, normas internas y disposiciones, tiene como finalidad que sean ejecutados de manera eficiente por los demás trabajadores según la estructura organizacional. Además, precisan que al adoptarlo y adaptarlo dentro de una empresa éste garantice el cumplimiento de sus objetivos y aportar una seguridad razonable más no absoluta.

En resumen, el control interno es considerado como un instrumento importante en las compañías porque que ayuda administrar de forma eficaz el cumplimiento del plan organizacional conformado por normas, procedimientos y políticas con el fin de ejecutar procesos y proteger la estabilidad de sus activos. Así mismo, nos otorga una información financiera confiable para tomar las mejores decisiones a corto o largo plazo.

Los componentes del control interno según el modelo Coso I son:

### **Ambiente de Control**

Según Tamez et al. (2019) indicaron que en una organización se debe establecer un ambiente donde se incentive e influencie el desenvolvimiento de sus colaboradores en función al control de sus actividades, conservando los valores

éticos como la honestidad e integridad. Así mismo, se considera como base primordial para el resto de los componentes y fija el estilo de una organización (conducta, valores y conciencia) también está conformado por métodos donde se faculta las políticas y prácticas del personal o la conducta de la administración en torno al control interno.

Ahora bien, Calle (2018) explicó que es el comportamiento de una empresa ante una auditoria, y lleva los controles dentro de una organización. Además, menciona que existen varios elementos del ambiente de control que están conformados por la integridad, valores éticos, sistema organizacional sólido y una adecuada segregación de funciones. Cabe resaltar que estos sistemas a pesar de contar con un buen diseño para gestionar riesgos pueden presentar errores porque no tienen políticas establecidas o directrices claras.

Incluso el autor Vega, Nieves & Perez (2017) mencionaron que este componente establece puntos para el desempeño legal y armonioso en las organizaciones y otras entidades. Para tal efecto, este mostrará como resultado un buen desempeño por parte de la alta gerencia y los demás integrantes de la organización. Así mismo, éste ayudará al sistema de control interno en la estructuración de las normas, así como las planificaciones de trabajo, delegación de responsabilidades y valores éticos.

Además, Campos et al. (2018) manifestaron, que es considerado como el fundamental control circulante, porque abarca a todas las áreas de la organización. Además, manifiesta que la gerencia es el tradicional modelo de control porque promueve el orden, la disciplina, trabaja en base a políticas, protege los activos y al personal involucrado, que inicia desde la actitud de la alta gerencia hasta el cumplimiento de controles establecidos como valores éticos del personal y la organización.

Por otro lado, Estupiñán (2015) señaló que el ambiente radica en formar un entorno estable, y ayuda a mejorar las actividades que realizan los empleadores. Este componente ha sido elegido como principal de los otros cuatro componentes que conforma el control interno e indispensable para el cumplimiento de sus adjetivos.

En resumen, son normas, procesos y estructuras, que contribuyen a desarrollar un buen control interno en una entidad, como principios y normas deben de ser utilizados con el fin de incentivar y promover el discernimiento y compromiso

hacia el control y el buen desempeño del personal. Para ello es necesario contar con un buen clima laboral que cumpla las expectativas de salvaguardar la integridad de los valores éticos.

### **Evaluación de Riesgo**

Según Estupiñán (2015) afirmó que la evaluación de riesgo es el reconocimiento y la examinación de aquellos riesgos que estén vinculados directamente con la consecución de los objetivos, para esto la gerencia debe medir la proporción y la probabilidad de las consecuencias que pueda existir.

Además, Grajales & Castellanos (2018) el análisis de los riesgos en una empresa es un método que ayuda a identificar los elementos que pueden estar originando una amenaza, esto se realiza mediante el reconocimiento de los objetivos y el análisis de impacto dentro de una empresa. En tal sentido, nos permitirá tomar las precauciones adecuadas ante el surgimiento de un riesgo.

Del mismo modo, Nancy et al. (2018) explicaron que tiene la función de describir y analizar todos los procesos dentro de una empresa, también esto ayudará a la gerencia a identificar, examinar, administrar y enfrentar los riesgos con la finalidad de obtener buenos resultados.

Así mismo, el autor indica que no importa el tamaño, naturaleza, estructura o rubro de empresas que no enfrenten algún tipo de riesgos. Por ello, es primordial identificarlos a tiempo para tomar medidas necesarias en cuanto a su impacto y controlarlos.

Sin embargo, Hernández (2016) precisó que el componente mencionado es el reconocimiento e investigación de los riesgos, este proceso permite identificar y controlar a tiempo aquellos posibles hechos negativos que puedan existir en una empresa, por tal razón es importante y esenciales realizarlas constantemente para la actividad comercial de una empresa porque involucra un componente que puede influir en el éxito de sus metas.

Rodríguez, Piñeiro & De Llano (2013) explicó que se determina como la oportunidad que suceda un hecho y éste afecte de forma desfavorable en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por el contrario, esta evaluación implica procedimientos dinámicos e interactivos para poder determinar y analizar los riesgos y lograr los objetivos. Este método se debe realizar en toda la entidad y debe ser tomada en cuenta como influencia y referente para

establecer el límite estandarizado, de esta manera la evaluación de riesgos es el soporte para establecer la forma en la que serán dirigidos éstos.

Es decir, en resumen, se le considera a este componente como la parte importante de la estrategia de una compañía que se enfocan en evaluar y tratar las posibles amenazas que no se hayan podido evitar y afecten en el cumplimiento de sus objetivos trazados. Dando la ocasión a la compañía para que pueda tomar las decisiones apropiadas como medida preventiva ante el surgimiento del evento negativo.

### **Actividades de control**

Camacho, Gil, & Paredes (2017) precisaron que las actividades de control existen en todas las empresas, en el que comprende una variedad de actividades de control detectivo y preventivo, por ejemplo: división de actividades opuestos, procesos de aceptación y autorización, comprobaciones, supervisión para acceder a los archivos, verificación del cumplimiento de las operaciones, delegación de funciones, realización de registro y verificación de transacciones, supervisión de procedimientos y detección de incumplimientos de acciones correctivas. Además, la realización de los procedimientos de control debe tener un punto de partida como es el análisis de costo beneficio para decidir, si es factible, conveniente, y contribuyente, es decir que el costo de adquirir un control sea beneficioso para la empresa más no un gasto.

En tal sentido, Tamez et al. (2019) comentaron estas son normas internas, métodos y mecanismos implantados por la organización, para tal efecto, están orientadas a resguardar de forma eficaz y eficiente el logro, las metas de la empresa, también ayuda a tomar medidas necesarias de carácter preventivo para mitigar los riesgos.

Así mismo, Grajales & Castellanos (2017) explicaron que este componente es considerado como una herramienta utilizada por la gerencia y por todos los colaboradores de la empresa, éstos permiten evitar que surjan riesgos. Además, esta herramienta ayuda a identificar una apropiada segregación de responsabilidades, políticas, normas y estructuras que permite el cumplimiento de las reglas de conducta dentro de cualquier tipo de empresa.

Del mismo modo, Estupiñán (2015) mencionaron que aquellas políticas y procesos de las actividades de control que se efectúan en una organización, va a

garantizar que se cumplan con las instrucciones planteadas por la gerencia y controlar los riesgos de alguna forma, para que se puedan cumplir con los objetivos propuestos. Además, se incluyen los procesos preventivos, detectivos y correctivos.

Sin embargo, Quinaluisa et al. (2018) indicaron que el COSO define a este componente, como los procedimientos y políticas que contribuye a dar confiabilidad en el cumplimiento de las normas planteadas por la administración. Para tal efecto, éste garantizará el desempeño adecuado de los objetivos implantados por la empresa, y estas actividades están conformadas por una estructura según el marco COSO.

- Revisiones de alto nivel: Es donde se compara el desempeño contra los presupuestos.
- Procesamiento de la información: Este se basa en la ejecución de diversos controles que evidencien las operaciones con integridad.
- Funciones directas o administrativas: Es la evaluación del desempeño mediante un informe dirigido por la administración.
- Controles físicos: Son registros de los activos mediante un inventario.
- Indicadores de desempeño: Analiza el desenvolvimiento financiero de sus operaciones y los corrige.
- Segregación: Es la delegación de funciones para disminuir el riesgo y actividades inapropiadas.

En resumen, las actividades de control son acciones establecidas por los procedimientos, normas y políticas, ayuda a garantizar las decisiones de la alta dirección para reducir los riesgos que dificultan el cumplimiento de sus objetivos.

### **Información y Comunicación**

Según Estupiñán (2015) indicó que una información relevante debe ser identificada y a su vez comunicada en formas y estructuras para que los colaboradores comprendan y así cumplir con las responsabilidades asignadas, el personal debe entender de manera clara la comunicación inmediata de la información, Así mismo, añade que es útil contar con una comunicación externa como nuestros clientes, proveedores, bancos y la misma gerencia.

Bonilla (2016) mencionó que el crecimiento de los sistemas de información, en cuanto a la recolección y organización, permite la consolidación y administración de la empresa, es decir, una serie de procesos que ayudarán al buen desarrollo de la misma, Sin embargo, la comunicación faculta tener un diálogo permanente y directo con sus operadores de negocio tales como clientes, proveedores, bancos, accionistas, trabajadores, entre otros.

Sotomayor (2016) comentó que esta herramienta está conformada por una serie de elementos, programas informáticos, métodos, personas e información de la organización, éste ayuda como guía para el logro de sus objetivos y detectar la causa del riesgo. Además, el auditor deberá revisar principalmente todo el informe relacionado con la información de los estados financieros, complementando con los procesos del negocio.

Así mismo Meléndez (2016) definió que la información es importante para que así la empresa pueda encaminar sus responsabilidades de control interno y sostener el éxito de sus metas. La administración requiere de información excelente y de buena condición, de diferentes fuentes que ayudarán al desempeño del resto de componentes del control interno. La comunicación es el desarrollo constante de facilitar, dividir y conseguir datos necesarios. La comunicación es el medio por el que se transmite la información a toda la empresa desde el alto mando al más bajo, ésta debe ser precisa y clara para que pueda cumplirse con seriedad.

A diferencia de Santa Cruz (2014) explicó, que la información se determina, se comprende y se comunica estableciendo plazos, con el fin de permitir a los empleados de la entidad cumplir con sus responsabilidades asignada.

En resumen, este componente es uno de los más importantes del control donde la información y comunicación debe ser clara, oportuna, confiable y precisa con la finalidad de ser transmitida de forma inmediata y directa a sus colaboradores, clientes, proveedores.

Además, ayuda a ejecutar el objetivo de la segregación de funciones cumpliendo con responsabilidad todas las tareas asignadas.

### **Supervisión o Monitoreo**

Estupiñán (2015) explicó que la alta gerencia debe poner más interés en la mercadería de la organización, porque este es considerado como el eje principal

de la actividad económica, este será supervisado por el control interno para obtener resultados eficientes, así como la supervisión y actualización constante para conservar a un nivel apropiado. Así mismo, todas las operaciones deben de ser evaluadas y supervisadas para tener conocimiento del buen desempeño de la empresa.

Así mismo Estupiñán (2015) añadió que los encargados de auditoría interna deberán trabajar en la supervisión y apoyo para sus subalternos bajo exámenes constantes, así como también reuniones donde retroalimentan información y llevando cursos de capacitación de sus actividades diarias.

A diferencia de Gallo et al. (2016) explicaron que las actividades de supervisión están dirigidas a examinar el control interno, y se pueden ejecutar durante el funcionamiento de las actividades continuas o por separado.

Meléndez (2016) añadió que la supervisión o monitoreo se realiza mediante dos tipos de valoraciones, continuas, independientes o una combinación de las dos, esto se aplica para verificar si realmente los componentes del control interno, están funcionando adecuadamente en el cumplimiento de sus principios. Así mismo, explica que las evaluaciones continuas realizadas en todos los niveles y procesos de una empresa brindará una información oportuna. Por otro lado, en la evaluación independiente que se realiza periódicamente éste puede variar en cuanto a su información y efectividad.

Mendoza et al. (2018) demostraron que el monitoreo es indispensable en una planificación para alcanzar buenos resultados. Sin embargo, debe realizarse de manera constante y firme. Además, debe monitorear la desigualdad entre lo planificado y lo real. Este se considera una acción que demuestra el momento y lugar en donde existió una desviación, poniéndola en corrección y continúe su proceso.

Para efectuar un adecuado control es importante que el desarrollo se base en evitar las dificultades en vez de arreglarlos.

Así mismo podemos concluir que la supervisión evalúa la estructura y el correcto desempeño del control interno de las compañías, así como su comprobación y actualización habitual para preservar un nivel apropiado. Las organizaciones cuentan con varias áreas, las cuales están en constante funcionamiento para ello necesitan ser capacitados de acuerdo a la necesidad con el fin de reducir las deficiencias encontradas en las actividades de control. Por otro lado, este sistema

es supervisado por el auditor para mejorar los procesos más importantes de la entidad.

### **2.2.3 Riesgo**

Vazquez, Cid de Leon & Montemayor (2018) definieron que el riesgo es un evento constante que debe ser identificado a tiempo para medir la magnitud de la amenaza, estos pueden ser latente cuando la situación es potencialmente peligrosa, pero las operaciones aun no fueron afectadas totalmente, mientras el peligro potente es el evento listo para afectar a las operaciones directamente, este requerirá de una evaluación para precisar la posibilidad que se convierta en una emergencia.

Los autores Garcia, Martinez & Anton (2019) explicaron que las empresas relacionan el peligro con la economía, estos manifiestan duda de posibles hechos o acontecimientos y efectos que tendrían como resultados negativos en la rentabilidad de la empresa y el logro de sus objetivos.

Para Restrepo (2018) mencionó, que el riesgo es el costo o pérdida esperada, a causa de un evento negativo en una organización, este hecho es por la consecuencia de un ataque o posibles amenazas que perjudiquen a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos. Además, el autor indica que al realizar un seguimiento y evaluación les permitirá mitigar los riesgos.

Estupiñán (2015) explicó que un riesgo se da cuando existe la posibilidad de que acontezca algo negativo o que un hecho positivo no se dé. Por ello, una de las ventajas que tienen las empresas es tener a tiempo un conocimiento claro y detallado de los riesgos para mitigarlos, Estos eventos negativos siempre existirán dentro de cualquier tipo de negocio ya que están en constante actividad. Finalmente, realizar un examen de riesgo tiene como objetivo fundamental obtener una información concisa, para medir el nivel de riesgo con el cual se determinará las probabilidades de que ocurra el hecho y en base a ello estimar sus consecuencias. (Foyo, 2015)

Es decir, en resumen, el riesgo es un acontecimiento que genera una gran importancia al no ser identificada podría dañar la operatividad de la empresa y perjudicar que se lleve a cabo el logro de sus objetivos planteados. Al detectarlo a tiempo estos posibles acontecimientos mediante un examen nos da la posibilidad de corregirlos.

#### **2.2.4 Gestión de Inventarios**

Maena (2014) indicó, que al constatar o verificar algún tipo de existencias que posee la empresa físicamente ya sea materias primas u otras mercaderías en almacén es necesario proceder a realizar inventarios, para compararlas con aquellos datos registrados, con las existencias reales disponibles en almacén. La relevancia de realizar estos inventarios constantemente nos va a aportar una variedad de factores de valoración detallada de las existencias que dispone el almacén en el día.

Salas, Maiguel & Acevedo (2016) argumentaron que la gestión de inventarios es importante en las empresas para lograr la competitividad en la atención de entrega oportuna de mercadería a los clientes. Para ello, es necesario realizar una buena gestión de los inventarios principalmente el objetivo de su comercialización y asegurar la disponibilidad de manera oportuna las existencias requeridas como insumos, materia prima, productos en proceso o terminados etc. Estas deberán estar en buenas condiciones y en el lugar apropiado. Así mismo, es una actividad donde se realizan procesos por lo cual se debe implementar estrategias para obtener un adecuado manejo con la finalidad de evitar resultados negativos como el aumento de costos de administración de inventarios.

A diferencia de Bofill, Sablon & Florido (2017) demostraron que la gestión de inventarios es un método que se emplea en el almacén de una organización, está conformada por fases, avances, métodos y técnicas para emplear en cada operación y decidir el modelo adecuado de gestión, estableciendo cuanto pedir y cuando pedir con una política de menor costo para la conservación de una adecuada gestión de inventarios.

Para Godínez & Hernández (2014) añadieron, que el control de inventarios es un grupo de normas y contratos que otorga una inspección a los niveles de inventarios y definen las etapas que se deben de mantener en el instante que las mercaderías se proceden a renovar. Aparte de ello, también este sistema de inventarios proporciona políticas operativas para el control de los bienes adquiridos.

Bataller (2017) explicó que la gestión de inventarios, son tareas de seguimiento y de control de impacto de las tareas programadas que se ejecutan día a día en

toda empresa. Esta gestión se define como documentos que han de producir y gestionar en los procesos realizados.

Así mismo podemos concluir que es un instrumento primordial que consta de normas y políticas, sirve para una gestión adecuada de sus registros de entradas y salidas de sus inventarios dentro de una organización, tiene la finalidad de obtener resultados eficaces y favorables; éste nos proporciona valoraciones minuciosas y exactas.

### **Almacén**

Zapatero (2016) indicó, que el almacén es el área o espacio que está ubicado dentro de una empresa, está estructurado y planificado adecuadamente para salvaguardar y controlar las existencias y activos fijos, éste debe contar con las cantidades necesarias para la disponibilidad inmediata, para su producción, transformación o venta de existencias.

Del mismo Flamarique (2019) explicó que el almacén tiene la función principal de almacenar las existencias, así como la recepción, los preparativos de las ventas y el despacho de la mercadería. Además, explica que estas operaciones se basan en la conservación, manipulación, fortalecimiento y clasificación de cargas de las existencias.

Para Escudero (2019) mencionó que el almacen es el lugar o espacio donde se resguardan o almacenan las mercaderías o en ciertas ocasiones se realizan ventas al por mayor. Además, el autor menciona que almacén siempre fue utilizado a lo largo de la historia porque cumple un rol muy importante hasta el día de hoy.

Fernández (2014) definió, que las empresas pueden ser de distintos tipos y tamaños dependiendo del espacio de almacén los cuales son:

- Almacén de tienda: Es el espacio en el cual se custodian los productos de la tienda.
- Almacén de Consumibles de oficina: Son los insumos que se guardan y utilizan en una oficina para hacer labores cotidianas y se usa según la cantidad de personal.
- Almacén de Documentación y Contratos de Oficina: Es el lugar donde se clasifican todos los documentos importantes de las operaciones administrativas, los cuales se procede a archivar según su clasificación.

- Almacén local: Son almacenes reducidos de una microempresa o Pyme en donde no se utiliza mucho material, sin embargo, sirve para guardar algunos productos pequeños de estantería.
- Almacén Regional: Es el lugar de gran espacio para recibir vehículos para desembarcar toda mercadería en un día.

Civera & Perez (2016) añadió que los almacenes son áreas que controlan la mercadería, están organizados para llevar a cabo las operaciones como: entradas, protección, mantenimiento, vigilancia y salidas de los productos considerado como principales funciones del almacén.

En resumen, el almacén es el espacio donde se encuentran alojados las existencias de manera adecuada, detallada y organizada. Estos espacios pueden ser dependiendo al tipo de existencia a almacenar. Además, éste cuenta con un registro e información lo cual sirve para valorar los precios de las existencias en cuanto a las salidas y entradas.

### **Stock**

Flamarique (2018) indicó, que la gestión de stock tiene la finalidad principal:

- Moderar el tiempo durante el recorrido de las existencias hasta llegar el cliente y así evitar costos elevados.
- Almacenar las cantidades necesarias según la demanda del mercado y así evitar costos sobre valuados.
- Evitar la carencia de fluidez de las existencias hacia los clientes, debido a falta de stock.
- Brindar facilidad a los clientes, durante la venta de mercaderías.

A diferencia de Sorlózano (2018) añadió que el stock está constituido por las mercaderías acumuladas en el almacén para que éste garantice el desarrollo de la producción, cuando éstos son materias primas, y el proceso de repartición se da cuando los productos se encuentran listos para el consumo. Además, el autor indica que el stock de mercaderías cumple con tres principales razones:

- La obligación de entregar la mercancía a menor tiempo posible será a causa del aporte del stock, ya que éste controla el tiempo de las mercaderías.

- La adquisición de grandes cantidades de mercaderías otorgará una disminución de costos en el transporte, empaquetado y preparación.

Para Jarne (2016) mencionó que el stock tiene diversas funciones en todas sus partes comprometidas durante la comercialización de las mercaderías o productos, y éste da inicio desde el proveedor principal hasta llegar al consumidor final, mediante la intermediación de los distribuidores. Así mismo, indica que si se da una ruptura en el stock éste va perjudicar paralelamente tanto al proveedor como al cliente.

Cruz (2017) añadió que las existencias o bienes de la empresa necesariamente deben de ser almacenados para su comercialización o producción, porque éste permitirá conocer el stock que se tiene almacenado, Además, el stock es analizado desde la perspectiva física, éste requiere ser custodiado y manipulado de forma correcta y adecuada para que éste se encuentre en buen estado para su comercialización o producción, desde el entorno económico la empresa establecerá la valoración adecuada de su inventario según el tipo de stock que se posee.

Por último, Méndez (2018) indicó que el manejo del stock en una empresa es importante, la rentabilidad va depender del concepto que tiene la empresa en cuanto a la adquisición óptima de mercaderías en su almacenamiento. Así mismo, se le llama stock a las mercaderías que se encuentran almacenadas para luego ser vendidos o transformados.

En resumen, la mercadería que se encuentra disponible dentro de un almacén para la producción o venta, éstos tienen que estar siempre abastecidos de existencias para cumplir con la demanda de nuestros clientes.

### **Función del Almacén**

Escudero (2019) señaló que las principales funciones del almacén son:

- Recepción de mercaderías: Este permite el ingreso de las mercaderías adquiridas, durante este proceso la información debe ser correcta a lo requerido y que se encuentren en las condiciones adecuadas.
- Almacenamiento: El almacén debe encontrarse adecuadamente estructurada para ubicar cada tipo de mercadería de este modo acceder con facilidad para su disposición inmediata.

- Conservación y Mantenimiento: Consiste en dar el cuidado apropiado a la mercadería durante su almacenamiento.
- Gestión y control de existencias: Se encarga de controlar las cantidades durante el almacenamiento por cada tipo de producto.

Brenes (2014) añadió que hoy en día la tendencia es acortar las cantidades de existencias almacenadas con la finalidad de disminuir costos y obtener eficiencia, por ello es necesario contar con un mínimo stock de mercaderías debido a que los almacenes realizan las siguientes labores: por ejemplo, regular el desequilibrio de la oferta y la demanda, permiten reducir los costos, y completan en la fase de productividad.

Para Zapatero (2016) señaló que la función del almacén es la rotación constante de sus existencias de manera rápida de las entradas y salidas. Para ello, es necesario contar con tres factores, las existencias deben encontrarse en un lugar apropiado, el almacén no debe exceder su capacidad máxima de almacenaje y éste no debe presentar obstáculos durante su salida, precisa que un correcto almacenamiento debe contar con los siguientes objetivos:

- Entrega inmediata y confiable.
- Disminución de costos en las operaciones, ejecución y transporte.
- Hacer uso adecuado del espacio disponible.

Serrano (2014) ratificó, que los almacenes son los medios reguladores, los flujos de mercancías están organizados y programados con la finalidad de realizar funciones de almacenaje como por ejemplo las entradas de mercaderías, la protección, control y despachos de mercaderías las funciones primordiales que realiza en el almacén son:

- Recepción de mercaderías
- Protección de las mismas
- Despachos de mercaderías
- Almacenamiento.

Del mismo modo Serrano (2014) añadió que particularmente del rubro en el que se desenvuelva o dedique la empresa, los centros de almacenaje se encuentran especialmente preparados, organizados para llevar a cabo el trabajo de recepción de mercaderías, almacenaje, monitorización y despachos de las mismas.

Es decir, tiene la finalidad de proteger, vigilar, dar seguridad a las existencias y la recepción de mercaderías para su almacenamiento y despacho adecuado, Además, éstas deben poseer las cantidades necesarias para no incurrir en pérdidas de existencias que se encuentran dentro de él. Finalmente, garantiza que las mercaderías tengan una rotación permanente y ágil.

### **Método de valuación**

Cárdenas (2016) sostuvo que el método de valuación es una técnica que determina el valor de la productividad para dar entradas al almacén de mercaderías o artículos terminados al término de un periodo, atreves de la valuación empleando los métodos como UEPS, PEPS, promedio, precio fijo o precio o valor de mercado.

Así mismo López & Gómez (2018) explicaron que el método de valuación es considerado como una inspección del registro de entradas y salidas de mercadería añadiéndole un costo para determinar el precio.

En resumen, el método de valuación es un procedimiento para establecer el costo de las existencias vendidas y el costo de las mercaderías disponible a través de los métodos, UEPS, PEPS, promedio, precio fijo o precio o valor de mercado que se pueden emplear según la necesidad de la empresa.

### **Índice de Rotación**

Ayensa (2016) indicó que el índice de rotación es una forma de medir el número de veces de las entradas y salidas de las mercaderías en un tiempo establecido dentro de una empresa, así mismo este ayuda a evaluar la competitividad y el desenvolvimiento de la empresa tomando ante ello las medidas necesarias.

Así mismo Lacalle (2018) añadió que el índice de rotación está representado por el número de veces de una cantidad en un tiempo determinado, en donde el stock del almacén se renueva. En un análisis más amplio diremos que:

- El índice adecuado siempre debe ser superior a uno.
- Si el resultado es muy bajo (menos uno) indicará que la inversión realizada no es productiva y las unidades tienen un movimiento lento.

- Si el resultado es muy alto indicara que hay mayor fluidez con frecuencia se prestara atención al stock de seguridad para evitar rupturas.

En conclusión, el índice de rotación mide el número de veces que se ha vendido y remplazado la mercadería al determinar el índice de rotación ayuda a tomar medidas en relación a los precios para la comercialización y la adquisición de mercaderías.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Control:** Es una inspección, observación y registro de un sistema de una empresa, que ayudará a fijar un adecuado proceso y así cumplir con las expectativas trazadas.

**Control Interno:** Es un grupo de normas, técnicas, planes y métodos a fin de evitar probables amenazas que afecten a una empresa.

**Gestión de Inventarios:** Es la administración apropiada de los bienes almacenados de una empresa, con el fin de utilizar los materiales necesarios para su actividad.

**Gestión:** Es una acción de administrar o gestionar una técnica, con el propósito de mejorar el rendimiento de una organización.

**Almacén:** Es un lugar o espacio estructurado que ayudará a salvaguardar o proteger las existencias o bienes de una empresa, para luego ser vendidas o para la producción.

**Ambiente de Control:** Son factores de una organización, conformado por valores éticos y compromiso de los colaboradores, provenientes de la gerencia.

**Riesgo:** Es una amenaza a que ocurra un suceso y sus resultados logren ser negativos y que alguien o algo sea el perjudicado.

**Stock:** Es el número de mercadería o productos que tiene en disponibilidad una entidad o persona para poder cubrir las necesidades de manera inmediata.

**Actividad de Control:** Son políticas y métodos que contribuyen a garantizar que la dirección y la administración se ejecuten. También asegura que se tomen las decisiones y operaciones correctas y primordiales para dirigir las contingencias hacia el logro de las metas y propósito de la entidad.

**Supervisión o Monitoreo:** Son procedimientos para examinar si el control interno está funcionando adecuadamente según lo esperado y base a ello tomar decisiones para la mejora.

**Evaluación de Riesgo:** Es el reconocimiento y examen a las emergencias más significativas para la obtención de los propósitos y el sustento para establecer la mejor forma para reducir los riesgos.

**Función del Almacén:** Es un componente de servicio en la estructura organizacional y útil dentro de una empresa comercial e industrial y tiene la finalidad de dar protección a los productos como materiales y mercaderías.

**Información y Comunicación:** Son sistemas que proporcionan información para que los empleados de la compañía puedan entender e intercambiar comunicación oportuna para desarrollar, coordinar y monitorizar sus operaciones.

**Método de valuación:** Son técnicas para valuar los inventarios mediante métodos y así determinar los precios unitarios de las mercaderías.

**Índice Rotación:** Es una forma medir el número de veces de las entradas y salidas de las mercaderías en un periodo determinado dentro de una empresa.

## **CAPÍTULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1 VARIABLES

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión de Inventarios

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. *Operacionalización de Variables*

| VARIABLE              | CONCEPTO   | DIMENSIÓN                       | INDICADOR   |
|-----------------------|--|---------------------------------|---|
| Control Interno       | El control interno es aplicado de distintas formas entre ellos la capacidad de llevar a cabo y cumpliendo con las políticas y procedimientos dentro del área de almacén, lugar o espacio donde se encuentran los materiales que serán empleados para su venta, y se encuentran en constantes movimientos. Mantilla (2013) Mauleón (2013) | Ambiente de Control Interno.    | Políticas de selección del personal. Informes de compromiso de competencia profesional. Políticas de asignación de autoridad y responsabilidad. |
|                       |  | Evaluación de Riesgo.           | Estructura Organizacional del almacén, políticas de control de Inventarios, revisión de las existencias en el almacén.                          |
|                       |  | Actividades de Control Interno. | Nivel de cuidado de los inventarios registro adecuado de la información de inventarios verificaciones y conciliaciones de stock en el almacén.  |
| Gestión de Inventario | Son acciones diarias delegadas por nuestros superiores. Las actividades de esta variable tienen un vínculo en la estrategia de registro. Cuyo objetivo es bajar el nivel que se tenga en stock y del mismo modo disponer de existencias necesarias para lograr que la mercadería salga sin interrupción. Molina (2015)                   | Stock de Inventarios.           | Unidades de entrada y salida.   |
|                       |  | Método de Valuación.            | PEPS (Primeras entradas, primeras salidas)<br>Kardex.   |
|                       |  | Índice de Rotación.             | Ratio de índice de rotación.  |

*Nota: Muestra la operacionalización de las variables de la investigación.*

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

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

### **4.1.1 Enfoque**

El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto por motivo que se realizarán métodos (cuantitativos y cualitativos) en un mismo análisis o una serie de investigaciones para responder a un problema.

Según Hernández (2014) expresa que el enfoque mixto de la investigación, comprende un conjunto de procedimiento o técnicas de recopilación, estudios y conexionar los datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio o varias investigaciones y así mismo responder a un planteamiento del problema.

### **4.1.2 Método de investigación**

El método utilizado en la presente investigación es el descriptivo porque se podrá seleccionar una adecuada información en función al problema que se plantea dentro lo más trascendental de los hechos ocurridos.

Según Hernández & Mendoza (2018) nos dicen que el estudio descriptivo trata de especificar las propiedades, perfiles y características de personas, grupos, procesos, objetos u otro cualquier fenómeno que se someta a un examen, para evaluar o reunir información sobre distintos conceptos como: variables, dimensiones o componentes del problema a investigar.

## **4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.2.1 Población:**

La presente investigación tiene como población a los trabajadores de todas las áreas que conforman la empresa que en total son diez trabajadores.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que la población “es el grupo de todos los pasos que concuerdan con determinadas especificaciones” a referencia nos indican que la población es el conjunto total de un fenómeno a examinar. (p.174)

### **4.2.2 Muestra:**

La muestra es no probabilística por conveniencia para el análisis cualitativo se han elegido a dos personas para la realización de la entrevista, que son el gerente y el transportista otorgándonos información sobre la gestión, tareas, funciones y políticas internas que ejecuta cada miembro de la empresa comercial y la guía de observación para conocer a fondo la actividad de la empresa.

La muestra es censal para el análisis cuantitativo por que se tomó a toda la población para el cuestionario los cuales intervienen directamente en nuestro trabajo de investigación tales como: encargado del área de compras, encargado del área del almacén, encargado del área de ventas, logística, contabilidad, gerencia los cuales realizan y cumplen sus labores para garantizar el correcto y adecuado funcionamiento de la empresa.

Asimismo, el autor (Romani 2018) menciona que la muestra censal considera a todas las unidades de la investigación como muestras, este se considera censal porque toma el 100% de la población como muestra.

### 4.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para el análisis cualitativo es:

- **Entrevista:** El autor (Baena 2017) nos mencionó en un sentido más amplio la entrevista es el interrogatorio sin origen científico, sin realizar una toma de muestra a los entrevistados, y puede darse en uno o varios sentidos, porque puede ser tomada como una conversación entre el investigador y el sujeto de estudio. Se les realizo una entrevista utilizando el instrumento la guía de entrevista estructuradas y dirigidas a los involucrados al área del almacén como: al Gerente y al transportista que realiza la actividad de almacenero a la vez, con el propósito de recolectar información acerca del control interno en la gestión de inventarios.
- **Observación:** El autor (Baena 2017) indicó que es la obtención y la forma directa, que nos permite conocer una actividad, que lleva a cabo la persona que encuentra y comprende los rasgos de un objeto de estudio utilizando sus sentidos como instrumento fundamental.

Se realizo la observación a la empresa utilizando como instrumento la guía de observación, este nos ayuda a conocer el problema de forma directa, el objeto de estudio y analizar la situación actual del área del almacén como la compra de mercaderías, almacenamiento y la venta de las mercaderías.

La técnica para el análisis cuantitativo es:

- **Encuesta:** El autor (Orler 2010) explico que la encuesta determina la recopilación de datos en el contexto de una investigación para un análisis establecido mediante el empleo de un cuestionario llevado a cabo por entrevistadores. Este ayudara a reunir información de 10 colaboradores que

laboran en la empresa como: el gerente, almacenero, área de ventas y área de compras y área contable. Se llevó a cabo el cuestionario de preguntas cerradas validado por juicio de expertos para obtener la confiabilidad y así adquirir información del control interno en el área de almacén.

## **Instrumentos**

Los instrumentos para el análisis cualitativo son:

- **Guía de entrevista:** Los Autores Diaz et al. (2013) La entrevista es un método de gran provecho en la investigación cualitativa para recolectar datos, adopta una forma de una conversación coloquial entre las personas, se define como una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener respuestas verbales a las preguntas planteadas. Está formulada en base a preguntas en relación a los objetivos específicos realizadas al gerente general y al transportista, se formularon seis preguntas para cada uno; validado por juicio de expertos (Contador).
  
- **Guía de observación:** Los Autores Campos & Lule (2012) definen que este instrumento permite al observador situarse de manera sistemática en el objeto del estudio para la investigación y también es el medio que conduce a la recopilación y obtención de datos e información de un acontecimiento o fenómeno.  
Se llevó a cabo en base a los procesos ejecutados por la empresa tales como: compras, ventas y almacenamiento que se reflejan mediante flujogramas y validado por juicio de expertos. (Contador)

**Los instrumentos para el análisis cuantitativo son:**

- **Cuestionario:** Se han elaborado dos cuestionarios:  
El primero de la variable control interno, dicho cuestionario consta de 11 preguntas como se puede observar en el cuestionario de esta variable, las del 1 al 3 son ítems o preguntas relacionadas con la dimensión ambiente de control, de la 4 a la 6 son preguntas que se relaciona con la dimensión evaluación de riesgos, las del 7 al 11 son preguntas relacionadas a la actividad

de control, preguntas que permiten conocer como la empresa se desarrolla dentro de sus actividades.

La segunda variable gestión de inventarios, dicho cuestionario consta de 8 preguntas como se visualiza en el cuestionario de esta variable, las del 12 al 15 son ítems o preguntas relacionadas con la dimensión stock de inventarios, de la 16 a la 17 son preguntas de la dimensión método de valuación, de la 18 al 19 son preguntas que se relaciona con la dimensión índice de rotación, preguntas que permite conocer la administración y control de sus inventarios. Validado por juicio de expertos y la confiabilidad se dio a través de richarsond, obteniendo como resultado el coeficiente de: 0,80 considerándose confiable.

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

El procesamiento estadístico y análisis de los datos de la información se realizó de la siguiente manera:

**Para el análisis cualitativo se analizará de la siguiente manera:**

Para adquirir información se entabló una conversación con el gerente general y los demás trabajadores del almacén, área de ventas, área de compras y área contable; todos ellos involucrados en cuestión, al control interno y la gestión de inventarios de la empresa comercial.

Se utilizó como herramienta de guía a la entrevista, como resultado de una variedad de información a consecuencia de dichas entrevistas se ha realizado análisis de las distintas dimensiones adquiridas de cada variable las mismas que fueron aprobadas por el entrevistado.

Como resultado de la guía de observación se realizó un flujograma acerca de los procesos que se ejecutan diariamente dentro de la empresa como: compra, almacenamiento y venta de las mercaderías.

**Para el análisis cuantitativo se analizará de la siguiente manera:**

Se analizará mediante el software Microsoft Excel conocido a nivel mundial por la capacidad de mostrar y analizar data compleja a nivel estadístico y en base ello se pueda dar una adecuada interpretación

Mediante el uso del cuestionario del control interno se obtuvo información con la finalidad de ir determinando las debilidades y fortalezas que la empresa ha tenido, en consecuencia, se puede revertir los puntos críticos encontrados en mejores acciones de gestión, es decir fortalezas.

Este cuestionario se elaboró mediante dos variables para cada respuesta se le asigno dos categorías estableciendo un valor de:

SI: 1 - NO: 0

Estas categorías fueron procesadas por el estadístico kuder-Richardson, obteniendo como resultado el coeficiente de: 0,80 considerándose confiable.

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

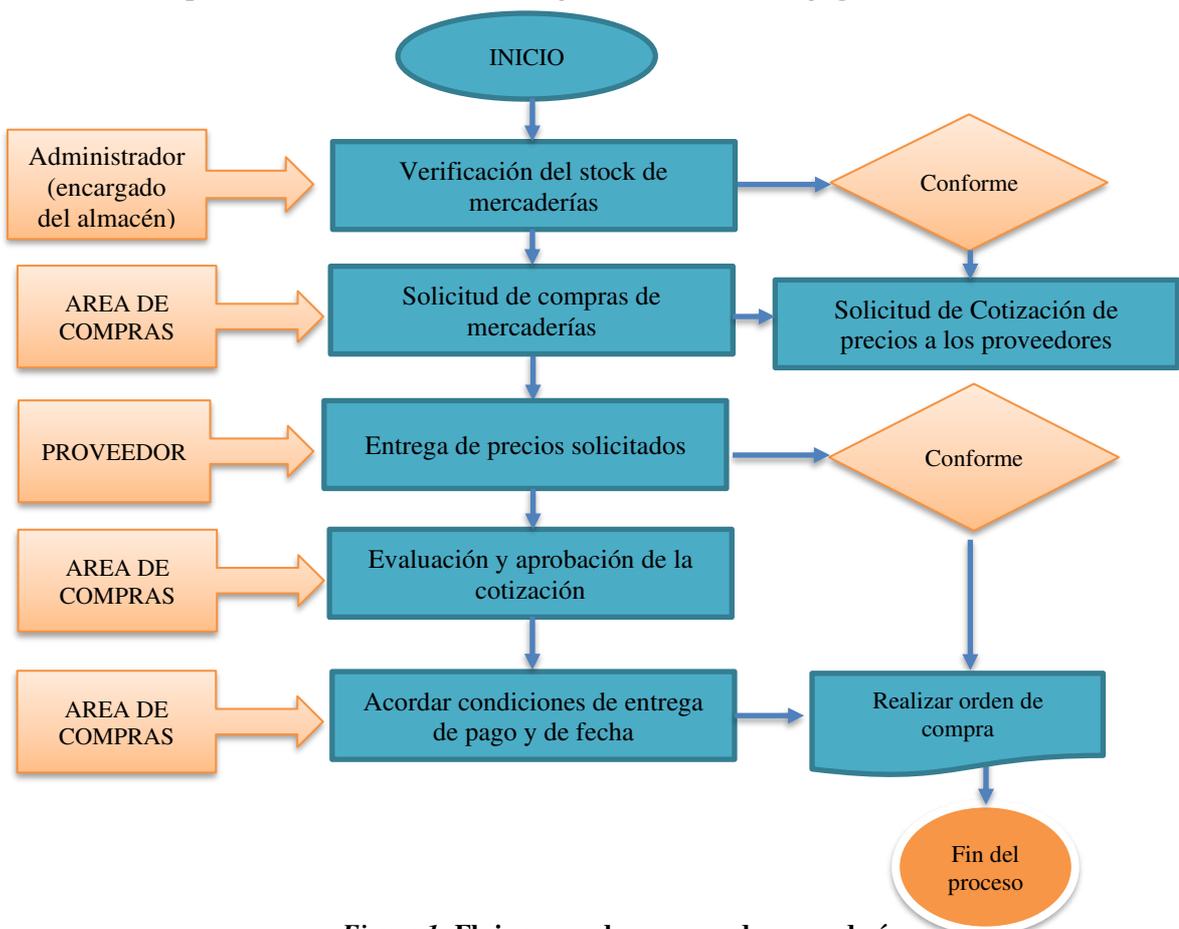
## 5.1 RESULTADOS

De la aplicación de instrumentos, se presentan los siguientes resultados; los cuales tienen como propósito demostrar la importancia del control interno en la gestión de inventarios:

### 5.1.1 Según guía de observación se realizó el flujograma de compra, almacenamiento y venta de mercaderías

La empresa comercial realiza el proceso para adquirir las mercaderías, y se inicia desde un previo conocimiento y verificación del stock de mercaderías por el administrador, para luego ser verificado por el área de compras y este mismo realizará la cotización de precios con los proveedores, para luego estos ser evaluados y aprobados por la misma área con el fin de asegurar que las adquisiciones estén en las condiciones adecuadas. Finalmente, acordar con el proveedor las condiciones de pago y fecha de entrega, condiciones de entrega, la calidad de producto y el precio negociable.

Este proceso mencionado, se reflejará mediante el flujograma.

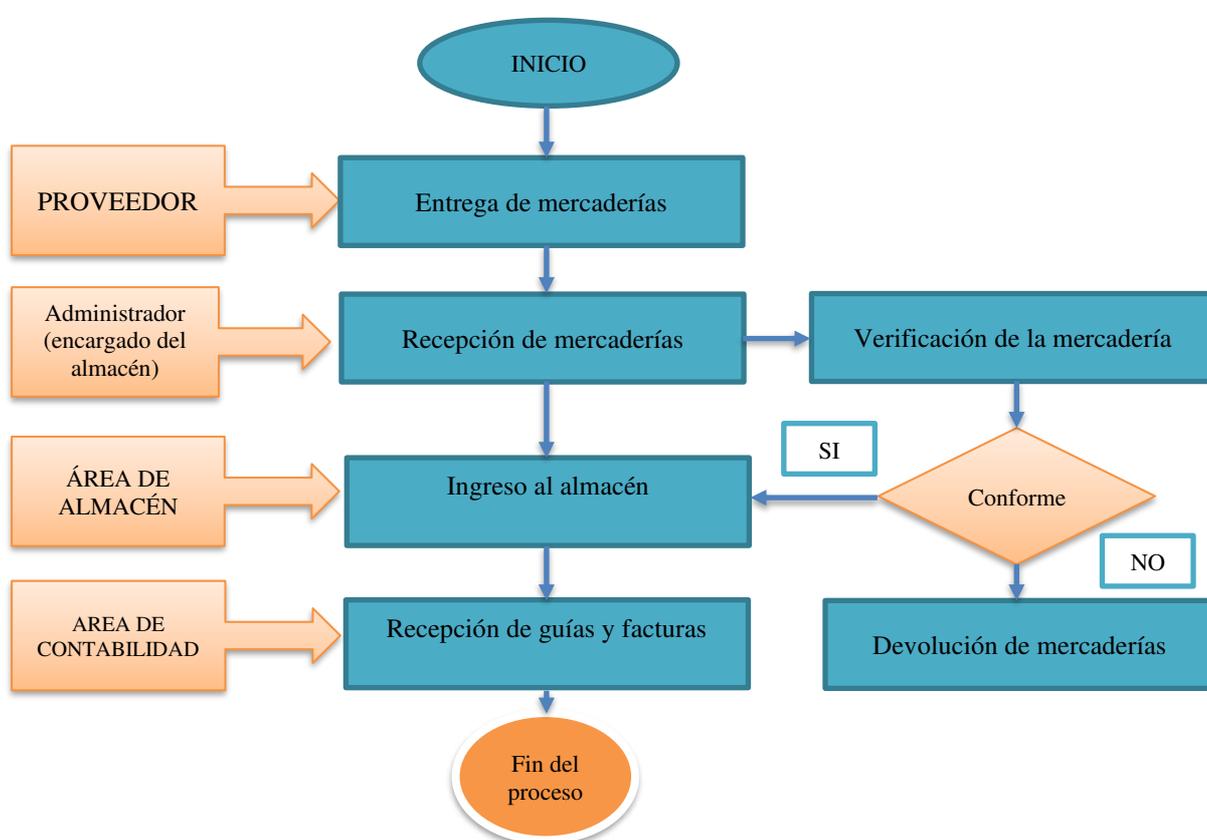


*Figura 1: Flujograma de compras de mercaderías*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1, se observa los procedimientos para la compra de mercaderías, desde una previa verificación hasta llegar a la realizar el orden de compra.

El proceso de almacenaje se inicia cuando el proveedor realiza la entrega de las mercaderías solicitadas al administrador o transportista (quien asume en su momento el rol de almacenero) quien se encarga de la recepción, comprobación del buen estado de la mercadería, cantidad y características según orden de compra, una vez ingresado al almacén no se realiza ningún inventario o registro, estas son almacenadas en ocasiones para tener un stock y otras son distribuidas inmediatamente para su venta. Finalmente, se entrega la guía de remisión o factura al área contable.

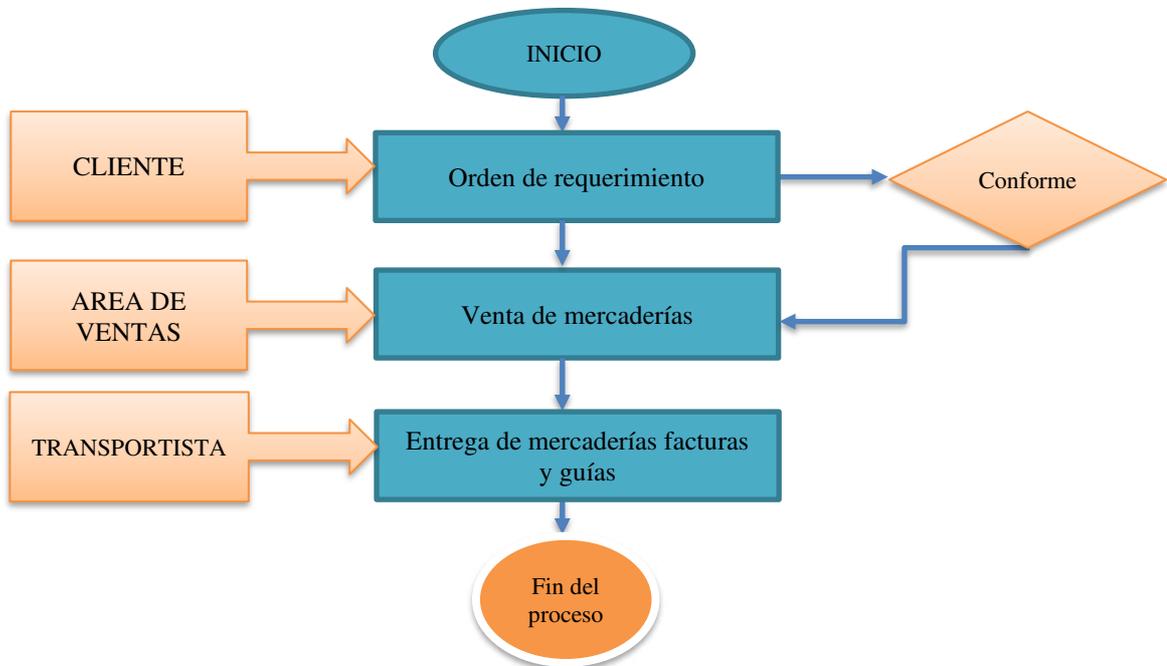


**Figura 2: Flujograma de almacenamiento de mercaderías**

**Fuente: Elaboración propia**

En la figura 2, se visualiza el proceso que se realiza para el almacenamiento de las mercaderías.

Por último, la etapa de distribución o venta de la mercadería, comienza en la entrega del producto al cliente según orden de requerimiento, el mismo que es trasladado por el transportista de la empresa al destino solicitado por el cliente llevando la documentación correspondiente guías y facturas. Por otro lado, no se lleva un control de las salidas.



**Figura 3: Flujograma de ventas de mercaderías**

**Fuente: Elaboración propia**

En la figura 3, se observa el proceso que se realiza para la venta y distribución de mercaderías.

### 5.1.2 SEGÚN CUESTIONARIO

Se realizó el cuestionario a los 10 trabajadores de la empresa comercial cuyos resultados son los siguientes:

#### Cuestionario N°1: Control Interno

Seguidamente, se mostrará los resultados que se obtuvieron luego de haber realizado el interrogatorio. Así mismo, se observará cada uno de los resultados adquiridos y se detallará las respuestas en porcentajes. Finalmente, éstos los reflejaremos mediante un cuadro gráfico la cual ayudará a mostrar la trascendencia que existen en las respuestas.

#### Ambiente de Control

1. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones que permita el adecuado desempeño de los trabajadores?

Tabla 2. *Manual de funciones.*

| Aseveración | Trabajadores | Porcentaje |
|-------------|--------------|------------|
| Si          | 4            | 40%        |
| No          | 6            | 60%        |
| Total       | 10           | 100%       |

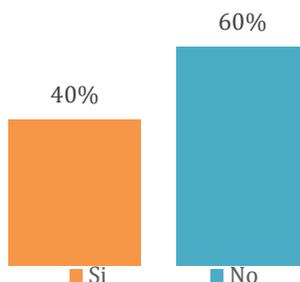


Figura 4: Manual de funciones.

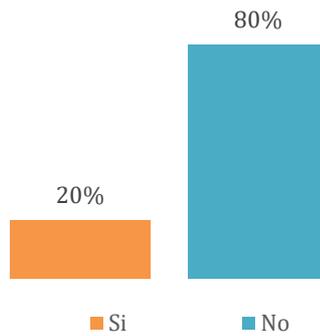
#### Interpretación:

En la figura N°4 se consiguió como resultado que el 60% de los trabajadores indican que la organización no cuenta con un manual de funciones. Sin embargo, el 40% señalo que si existe dicho manual.

2. ¿Cuenta la empresa con una adecuada segregación de funciones?

**Tabla 3. Segregación de funciones.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 2            | 20%        |
| <b>No</b>    | 8            | 80%        |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



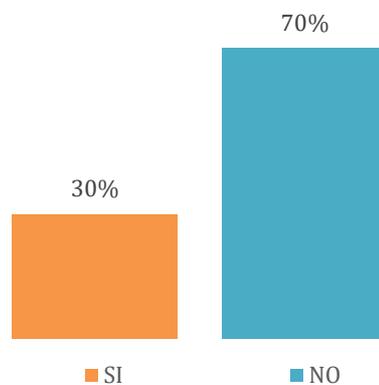
**Figura 5: Segregación de funciones.**

**Interpretación:**

En la figura N°5 se alcanzó como resultado que el 80% de empleados comprometidos indican que no cuentan con una adecuada segregación de funciones, por el contrario, el 20% señalan que si existe.

**Ambiente de Control: Promedio**

El conjunto de interrogantes dirigidas para adquirir información con relación a la efectividad de control dentro de la empresa se ha reunido las siguientes respuestas de los colaboradores en un promedio de 3 equivalente al 30% indicaron tener conocimiento de tales controles ejercidos dentro de la empresa mientras que el promedio de 7 equivalente al 70%, no tienen conocimiento de estos controles como se observa en la siguiente gráfica.



**Figura 6: Resultado promedio del ambiente de control.**

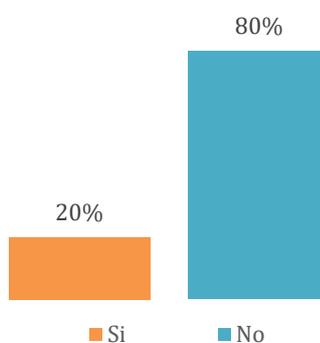
En la figura N°6 se visualiza que la mayor parte de los trabajadores respondieron negativamente ante las preguntas con respecto al ambiente de control de la empresa comercial 2016.

### Evaluación de Riesgo

3. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?

*Tabla 4. Identificación de riesgos.*

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 2            | 20%        |
| <b>No</b>    | 8            | 80%        |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



*Figura 7: Identificación de riesgos.*

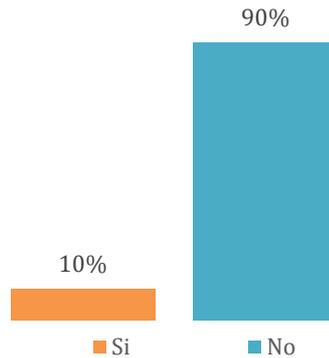
### Interpretación:

En la figura N°7 se consiguió como respuesta que el 80% sostienen que la organización no tiene identificados sus riesgos internos y externos. Por otro lado, el 20% indican que si existe.

4. ¿Se dispone de un procedimiento que permite mitigar los riesgos encontrados?

*Tabla 5. Procedimientos para mitigar riesgos.*

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 1            | 10%        |
| <b>No</b>    | 9            | 90%        |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



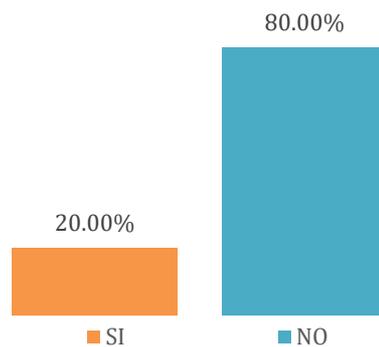
**Figura 8: Procedimientos para mitigar riesgos.**

**Interpretación:**

En la figura N°8 comprobadas las respuestas adquiridas en la pregunta actual se obtuvo como consecuencia que el 90% no dispone de un procedimiento que permite mitigar los riesgos encontrados no obstante el 10% afirmó que sí existe.

**Evaluación de Riesgo: Promedio**

El grupo de preguntas dirigidas para obtener información, si existen controles para la evaluación de riesgos en la empresa comercial, se obtuvo como resultado las respuestas de 10 trabajadores encuestados, un promedio de 2 de la categoría SI que equivale al 20%, indicaron que si se emplean evaluaciones de riesgos dentro de la empresa. Por otro lado, en la Categoría NO se obtuvo un promedio de 8 equivalente al 80% indican que no existen controles para la evaluación de riesgos, que se representará en el siguiente gráfico:



**Figura 9: Resultado de evaluación promedio sobre la evaluación del riesgo.**

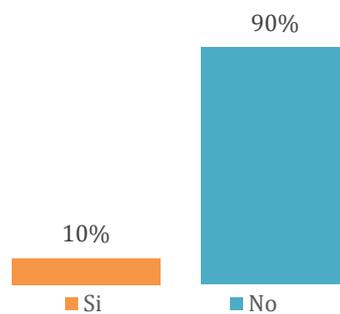
En la figura N°9 se muestra como resultado que la mayoría de los trabajadores respondieron negativamente ante las interrogantes realizadas sobre la evaluación de riesgos de la empresa comercial.

## Actividades de Control

5. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?

**Tabla 6. Supervisión de desarrollo de actividades.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 1            | 10%        |
| <b>No</b>    | 9            | 90%        |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



**Figura 10: Supervisión de desarrollo de actividades.**

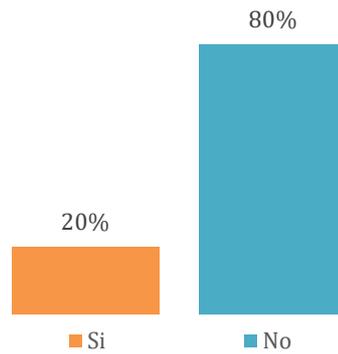
### Interpretación:

En la figura N°10 observamos los resultados de la información recabada, se encontró que el 90% no revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones, mientras que el 10% afirman que sí existe.

6. ¿Las operaciones de la empresa están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?

**Tabla 7. Soporte de documentación pertinente.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 2            | 20%        |
| <b>No</b>    | 8            | 80%        |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



**Figura 11: Soporte de documentación pertinente.**

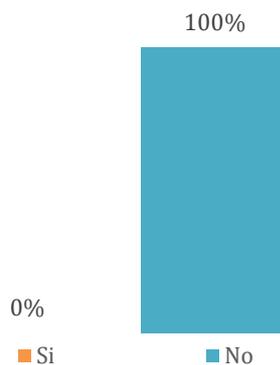
**Interpretación:**

En la figura N°11 verificada la información de la presente pregunta, se dio por conocer como respuesta que el 80% opina que las operaciones de la empresa no están adecuadamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y permanente, frente al 20% que manifiesta que sí hay.

7. ¿Tiene la empresa controles establecidos para resguardar los inventarios?

**Tabla 8. Controles para custodiar los inventarios.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| Si           | 0            | 0%         |
| No           | 10           | 100%       |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



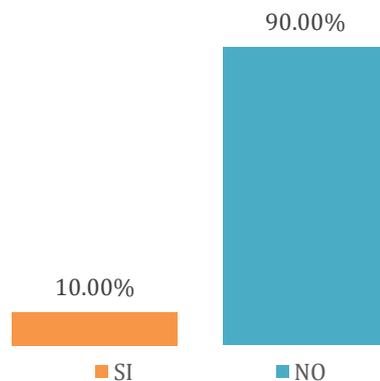
**Figura 12: Controles para custodiar los inventarios.**

### **Interpretación:**

En la figura N°12 como resultado de la presente pregunta se alcanzó que el 100% de los empleados involucrados mencionan que no existen controles establecidos para resguardar los inventarios.

### **Actividades de Control: Promedio**

Del conjunto de interrogantes dirigidas para conseguir información en relación a la existencia de los buenos procedimientos en las actividades de control, se ha adquirido como respuesta de los 10 trabajadores, dando como respuesta: Para la categoría SI un promedio de 1 equivalente al 10% y para la categoría NO el promedio 9 equivalente al 90%.



*Figura 13: Resultado promedio de las Actividades de control.*

En la figura N°13 se observa que la mayor parte de los trabajadores han respondido negativamente a las interrogantes sobre las actividades de control de la empresa comercial.

### **Cuestionario N°2: Gestión de Inventarios**

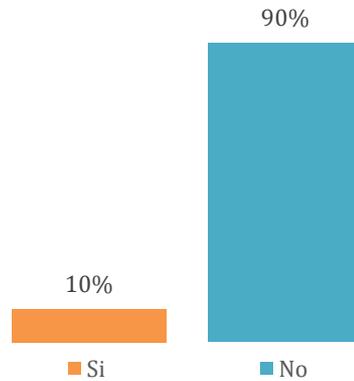
Como segunda parte del cuestionario según el anexo N°2 se tomaron 8 interrogantes a los 10 trabajadores de la empresa, cuyos resultados se centra en el promedio de cada indicador de las variables. Así mismo, cada pregunta se reflejará mediante un cuadro estadísticos para mostrar la relevancia entre la pregunta.

#### **Stock de Inventarios**

1. ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos en el área del almacén?

**Tabla 9. Manual de controles implementados en el almacén.**

| Aseveración | Trabajadores | Porcentaje |
|-------------|--------------|------------|
| Si          | 1            | 10%        |
| No          | 9            | 90%        |
| Total       | 10           | 100%       |



**Figura 14: Manual de controles implementados en el almacén.**

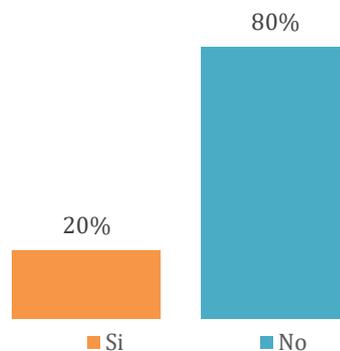
**Interpretación:**

En la Figura N° 14 se obtuvo como resultado que el 90% de los trabajadores involucrados en el área del almacén mencionan que no existen manuales o controles implementados para los procesos de dicha área mientras que 10% mencionan que sí existen.

2. ¿Se cotejan físicamente y periódicamente los inventarios de mercaderías?

**Tabla 10. Cotejo físico y periódico de los inventarios.**

| Aseveración | Trabajadores | Porcentaje |
|-------------|--------------|------------|
| Si          | 2            | 20%        |
| No          | 8            | 80%        |
| Total       | 10           | 100%       |



**Figura 15: Cotejo físico y periódico de los inventarios.**

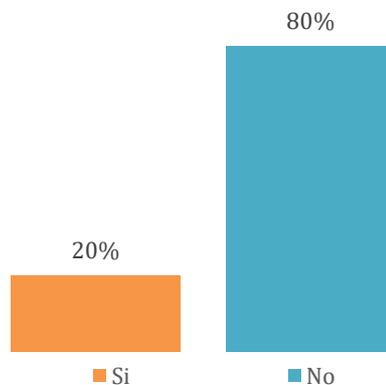
### Interpretación:

En la figura N°15 al verificar la información vinculada con la actual interrogante, detectamos que el 80% de empleados mencionan que no se cotejan físicamente y periódicamente los inventarios de mercadería y un 20% indica lo contrario.

3. ¿Existen políticas que emplea la empresa para la adquisición de mercaderías?

**Tabla 11. Políticas para la adquisición de mercaderías.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje  |
|--------------|--------------|-------------|
| Si           | 2            | 80%         |
| No           | 8            | 20%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b>    | <b>100%</b> |



**Figura 16: Políticas para la adquisición de mercaderías.**

### Interpretación:

En la Figura N°16 se obtuvo como resultado de la presente pregunta planteada que el 80% de los trabajadores sostienen que no se emplean políticas para la adquisición de mercaderías mientras que el 20% mencionan que si existen políticas.

### Stock de Inventarios: Promedio

El conjunto de preguntas dirigidas a obtener información con respecto al manejo de stock de inventarios dentro de la empresa se reunieron las siguientes respuestas de 10 trabajadores dando un promedio de 2 equivalente al 20%, indicaron que si existe un manejo de stock de inventarios en dicha empresa. Por otra parte, el 8 equivalente al 80% mencionan no tener conocimiento del manejo de stock como se presenta en el siguiente gráfico:



**Figura 17: Resultado promedio por categorías sobre el stock de inventarios.**

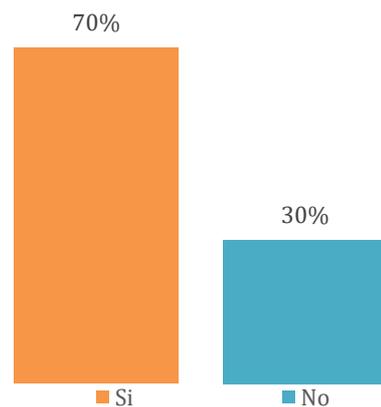
En la Figura N°17 se observa que la mayor parte del total de trabajadores de la empresa comercial respondieron negativamente a la interrogante sobre el manejo de stock de inventarios.

### Método de Valuación

4. ¿Existe un método que utiliza la empresa para evaluar los inventarios?

**Tabla 12. Método de valuación.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje  |
|--------------|--------------|-------------|
| Si           | 7            | 70%         |
| No           | 3            | 30%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b>    | <b>100%</b> |



**Figura 18: Método de Valuación.**

### Interpretación:

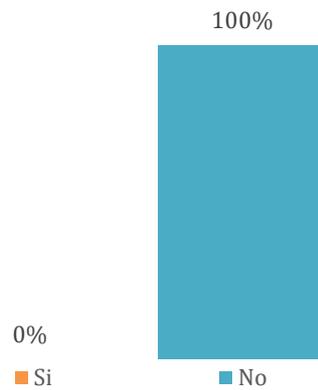
En la Figura N°18 al verificar la información vinculada con la interrogante se halló como resultado que el 70% de los trabajadores afirman que si se utiliza un método para la

valuación de los inventarios en la empresa mientras que el 30% afirman que no se emplean.

5. ¿Se cuenta con alguna medida de seguridad para los registros de inventarios?

**Tabla 13. Seguridad en los registros de inventarios.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| Si           | 0            | 0%         |
| No           | 10           | 100%       |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



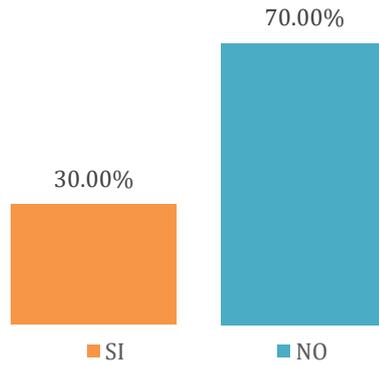
**Figura 19: Seguridad en los registros de inventarios.**

**Interpretación:**

En la Figura N°19 de acuerdo a la información obtenida como resultado se alcanzó al 100% de los trabajadores involucrados, indican que no se cuentan con medidas de seguridad para los registros de los inventarios en la empresa.

**Método de Valuación: Promedio**

Del grupo de preguntas orientas para la adquisición de información sobre la aplicación del método de valuación en la empresa comercial, se obtuvo como respuesta de los 10 trabajadores un promedio de 3 equivalente a 30% indicando que si se aplica un método de valuación dentro de la organización. Por otro lado, el promedio de 7 equivalente al 70% desconocen la aplicación de métodos de valuación.



**Figura 20: Resultado promedio por categoría del método de Valuación.**

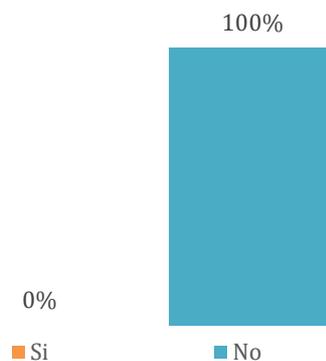
En la Figura N°20 se observa que la mayor parte de los trabajadores de la empresa comercial 2016, respondieron desfavorablemente a las preguntas sobre la aplicación de métodos de Valuación.

### Índice de Rotación

6. ¿Se aplican un adecuado cálculo de índice de rotación?

**Tabla 14. Cálculo de índice de rotación.**

| Aseveración  | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|
| <b>Si</b>    | 0            | 0%         |
| <b>No</b>    | 10           | 100%       |
| <b>Total</b> | 10           | 100%       |



**Figura 21: Calculo de índice de rotación.**

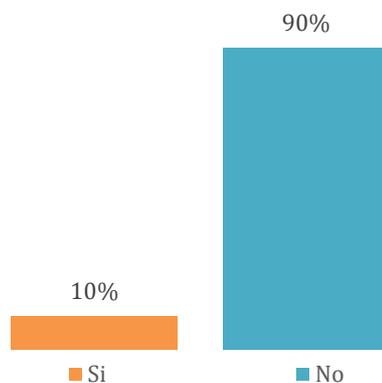
### Interpretación:

En la figura N°21 al revisar la información obtenida de la actual pregunta se adquirió como respuesta que el 100% sostiene que no aplican un adecuado cálculo de índice de rotación.

7. ¿Se han determinado políticas de rotación de inventarios?

**Tabla 15. Políticas de rotación.**

| Aseveración | Trabajadores | Porcentaje |
|-------------|--------------|------------|
| Si          | 1            | 10%        |
| No          | 9            | 90%        |
| Total       | 10           | 100%       |



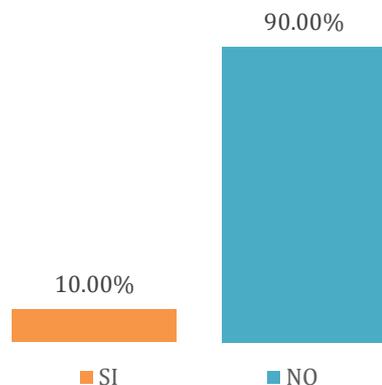
**Figura 22: Políticas de rotación.**

### **Interpretación:**

En la figura N°22 verificada la información muestra que el 90% opina que no han determinado políticas de rotación de inventarios.

### **Índice de Rotación: Promedio**

Del conjunto de preguntas enfocadas para adquirir información, relacionada a la adecuada aplicación de índice de rotación, se obtuvo como resultado de los 10 trabajadores encuestados, dentro de la categoría SI se obtuvo el promedio de 1 que equivale al 10%, mientras en la categoría NO el resultado fue un promedio de 9 que equivale al 90% indicando que no se aplica un índice de rotación.



**Figura 23: Promedio de categoría sobre el índice de rotación.**

En la Figura N°23 se observa que la mayor parte del total de trabajadores de la empresa comercial 2016, respondieron negativamente a las interrogantes en sobre la aplicación del índice de rotación.

### **5.1.3 SEGÚN ENTREVISTA**

Para llevar a cabo la investigación se consideró la siguiente información recopilada de la técnica entrevista al Gerente General y al transportista.

#### **Primer objetivo Específico:**

**Determinar como el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.**

De la entrevista realizada al Gerente:

**¿Tienen conocimiento los trabajadores de los valores, misión y visión de la empresa?**

“Algunos tienen conocimiento, otros no mucho, no hay difusión de esta información.”  
(Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

De la entrevista realizada al Transportista:

**¿Cuentan con políticas bien definidas sobre la recepción, almacenamiento, conservación y despacho de las mercaderías?**

“No contamos con políticas bien establecidas, pero si se realiza un proceso utilizando solamente el criterio personal como: la compra de mercaderías, almacenamiento y venta.”  
(Asencio, comunicación directa, octubre 2016).

**Interpretación:** Se puede mencionar que de acuerdo a las respuestas obtenidas del gerente y el transportista que en la empresa no emplean un adecuado ambiente de control el cual es esencial para una buena función dentro de la estructura organizacional al no contar con dicho componente es probable que se corra el riesgo de no lograr sus objetivos establecidos.

#### **Segundo objetivo Específico:**

**Determinar como la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.**

De la entrevista realizada al Gerente:

**¿Cuenta con un sistema de control de inventarios?**

“Sinceramente no, yo llevo el control en mi mente, tengo buena memoria, el personal me consulta de los materiales que tenemos y les doy el número, no utilizamos Kardex o un control de los ingresos o salidas de los materiales, además

que Oscar (transportista) me apoya en almacén.” (Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

De la entrevista realizada al transportista:

**¿Cuentan con un manual de procedimientos para el ingreso y salida de inventario?**

“No existe dicho instrumento de gestión, pero se realizan las verificaciones mediante facturas y guías por las adquisiciones de las mercaderías.” (Asencio, comunicación directa, octubre 2016).

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los entrevistados se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control que permita tener un adecuado stock y se pueda evaluar los riesgos por no contar con un método de valuación pudiendo sufrir pérdidas, robos, fraudes, de sus mercaderías.

**Tercer objetivo Específico:**

**Determinar cómo las actividades del control permiten conocer las salidas del almacén de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.**

De la entrevista realizada al gerente:

**¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la política de gerencia?**

“En realidad no, solo cuento con mis conocimientos y experiencia; además de ello cuento con personas que me asesoran, el aplicar un sistema de control me implica un gasto adicional.” (Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

De la entrevista realizada al transportista:

**¿Usted cree que es necesario implementar un MOF para el control interno?**

“Se ha analizado, por ahora no es prioridad solo se les informa de las funciones que deben realizar, sé que es importante.” (Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

De la entrevista realizada al transportista:

**¿Cuáles son las secuencias a seguir para la toma de los inventarios y cada cuánto tiempo se realizan?**

“No se realizan inventarios bajo ninguna frecuencia.” (Asencio, comunicación directa, octubre 2016).

**Interpretación:** Según las respuestas obtenidas de los entrevistados se puede interpretar que la gerencia no toma importancia a las actividades de control conllevando a no contar con un personal capacitado dentro de sus funciones que controle los ingresos y salidas del almacén.

## **Objetivo general**

**Determinar la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.**

De la entrevista realizada al gerente:

**¿Tiene usted conocimiento de la importancia que otorga un control interno en su empresa?**

“no tengo mucho conocimiento de los beneficios que brinda tener un sistema de control interno, pero creo que por el tamaño de mi empresa no es necesario implementar dicho sistema ya que este podría ocasionarme un gasto mas no beneficio” (Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

De la entrevista realizada al transportista:

**¿Usted cree que el manejo del área del almacén es el adecuado para la empresa ya que desempeña el rol de almacenero y a la vez como transportista?**

“no es el adecuado debería haber una persona que se encargue del área del almacén específicamente ya que actualmente yo cumplo con la labor de almacenero y transportistas el cual me dificulta realizar ambas tareas.” (Pinto, comunicación directa, octubre 2016).

## 5.2 DISCUSION

Respecto al primer objetivo específico planteado. Cómo el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación de inventarios de la empresa comercial se obtuvo como resultado de la guía de observación dentro del flujograma de compras donde se refleja los procedimientos para la adquisición de las mercaderías el cual se evidencia un proceso básico y acorde a la necesidad de la empresa, por otro lado como resultado del cuestionario realizado se obtuvo el 60% de los trabajadores indican que la organización no cuenta con un manual de funciones. Sin embargo, el 40% señalo que si existe dicho manual. En tal sentido esto afecta a la empresa porque existe un manual de funciones inadecuado que perjudica a la rotación de inventarios así mismo el transportista manifestó en la entrevista que no se cuenta con políticas bien establecidas, pero si se realiza un proceso utilizando solamente el criterio personal como la compra de mercaderías, almacenamiento y venta; los resultados obtenidos no están acorde a la necesidad de la empresa ya que su actividad principal es la comercialización y debería prevalecer una adecuada rotación de inventarios. En general se puede decir que la empresa no maneja un adecuado ambiente de control, ya que al establecerlo este fijara puntos primordiales para obtener buenos resultados. Lo mencionado guarda relación con lo que sostienen los autores los autores Vega, Nieves & Pérez (2017) mencionaron que el ambiente de control establece puntos para el desempeño legal y armonioso en las organizaciones y otras entidades. Para tal efecto, este mostrará como resultado un buen desempeño por parte de la alta gerencia y los demás integrantes de la organización.

Esto conduce que no existe un apropiado ambiente de control dentro de la empresa comercial el cual es muy preocupante, debido a que se carece de políticas para reclutar al personal, no hay un manual de organizaciones y menos un manual de procedimientos, si se aplicaría lo descrito en líneas anteriores podemos considerar que el ambiente de control ayudaría generar una adecuada rotación de inventarios de la empresa comercial.

Como segundo objetivo específico planteado en la investigación determinar como la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial se obtuvo como resultado de la guía de observación dentro del flujograma de almacenamiento de las mercaderías. Se observa que los procesos de almacenamiento son coloquiales porque este no cuenta sistema de control como el kardex que lleve un control exacto de las existencias que puedan reducir los riesgos que afecten directamente en el stock. Por otro lado, como resultado del cuestionario realizado se obtuvo el 90% no dispone de un procedimiento que permite mitigar los riesgos encontrados no obstante el 10% afirmó que sí existe. Además, mediante la entrevista realizada al Gerente menciona que no es prescindible contar con un sistema de control de inventarios ocasionando posibles riesgos en su stock de inventarios. Por lo tanto, no existe evaluaciones de riesgos para los inventarios ya que para ellos no es necesario aplicarlo, puesto que al contar con ello se podrá analizar y tener un amplio conocimiento de aquellos riesgos que puedan afectar en el stock de inventarios. Lo mencionado guarda relación con lo que sostienen los autores Grajales & Castellanos (2018) quienes afirman que el análisis de los riesgos en una empresa, es un método que ayuda a identificar los elementos que pueden estar originando riesgos, esto se realiza mediante el reconocimiento de los objetivos y el análisis de impacto dentro de una empresa.

En consecuencia, esta no cuenta con un sistema de control que le permita tener un adecuado stock y se pueda evaluar los riesgos por no contar con un método de valuación pudiendo sufrir pérdidas, robos, fraudes, de sus mercaderías.

Como tercer objetivo específico planteado en la investigación determinar cómo las actividades de control permiten conocer las salidas de almacén de la empresa se obtuvo como resultado de la guía de observación dentro del flujograma de ventas de mercadería. Se observa que no manejan correctamente las actividades de control influyendo en las salidas de almacén no teniendo un adecuado proceso en las salidas de las mercaderías. Por otro lado, como resultado del cuestionario realizado se obtuvo que el 100% de los involucrados, indican que no cuentan con medidas de seguridad para los registros de los inventarios en la empresa. Incluso mediante la entrevista realizada al Gerente aduce que no cuenta con un sistema de control interno dentro de la política de gerencia, pero si tiene conocimientos y experiencia de la administración de la empresa. De esta manera, se observa que no manejan correctamente las actividades de control dentro del almacén, ya que este componente nos permitirá conocer las salidas de las existencias teniendo un control veraz de los recursos y estableciendo políticas para el cumplimiento de las actividades. Lo mencionado guarda relación con los que sostiene los autores Camacho, Gil, & Paredes (2017) mencionaron que las actividades de control existen en todas las empresas, en el que comprende una variedad de acciones de control de detección y prevención: como por ejemplo división de responsabilidades incompatibles, procesos de aprobación y autorización verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, verificación del desempeño de operaciones, delegación de funciones, realización de registro y verificación de transacciones, supervisión de procedimientos y detección de incumplimientos de acciones correctivas. Sin embargo, la gerencia no toma importancia a las actividades de control conllevando a no contar con un personal capacitado dentro de sus funciones que controle los ingresos y salidas del almacén.

De acuerdo con el objetivo general planteado en la investigación determinar la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016 se obtuvo del cuestionario del ambiente de control un promedio de 3 equivalente al 30% indicaron tener conocimiento de tales controles ejercidos dentro de la empresa mientras que el promedio de 7 equivalente al 70%, no tienen conocimiento de estos controles. Por otro lado, respecto al manejo de stock de inventarios se obtuvo un promedio de 2 equivalente al 20%, indicaron que si existe un manejo de stock de inventarios en dicha empresa. Por otra parte, el 8 equivalente al 80% mencionan no tener conocimiento del manejo de stock estos porcentajes nos indica que la empresa comercial no está llevando un control adecuado. Sin embargo, el control interno tiene mucha importancia en la empresa porque establecerá las acciones de verificación y deben ser adecuadamente documentadas al iniciar los procedimientos, se debe realizar una revisión previa a la aprobación de los requerimientos de los clientes, y asignar a un trabajador que cuente con suficiente capacidad de autoridad y categoría. Así mismo del componente evaluación de riesgos se obtuvo un promedio de 2 de la categoría SI que equivale al 20%, indicaron que si se emplean evaluaciones de riesgos dentro de la empresa. Por otro lado, en la Categoría NO se obtuvo un promedio de 8 equivalente al 80% indican que no existen controles para la evaluación de riesgos Por otro lado para el método de valuación se obtuvo el 3 equivalente a 30% indicando que si se aplica un método de valuación dentro de la organización.

Por otro lado, el promedio de 7 equivalente al 70% desconoce la aplicación de métodos sin embargo estos resultados generales nos indican que la empresa no tiene establecido un sistema de valoración de existencias y la detección de posibles riesgos internos o externos que podrían afectar con alcance de sus objetivos. En tal sentido la existencia de un control interno es indispensable ya que este establecerá políticas internas como la existencia de un sistema kardex y una evaluación de riesgos de sus operaciones.

Del mismo modo para el componente actividades de control en relación a la existencia de los buenos procedimientos se obtuvo como resultado para la categoría SI un promedio de 1 equivalente al 10% y para la categoría NO el promedio 9 equivalente al 90%.

Por otro lado, para el índice de rotación enfocadas a la adecuada aplicación se obtuvo el porcentaje dentro de la categoría SI el promedio de 1 que equivale al 10%, mientras en la categoría NO el resultado fue un promedio de 9 que equivale al 90% indicando que no se aplica un índice de rotación en consecuencia a ello la empresa no está considerando la aplicación de un control de sus actividades para un mejor desempeño del almacén.

Es así que el control interno tiene un rol muy importante en las organizaciones ya que está conformado por conjunto de políticas normas directrices que están direccionadas al cumplimiento de las actividades de forma eficaz para el logro de sus objetivos.

Además, mediante la entrevista realizada al gerente se obtuvo la respuesta que no tiene conocimiento de los beneficios que brinda el sistema de control interno por el tamaño de mi empresa no es necesario implementar dicho sistema ya que este podría ocasionarme un gasto, mas no un beneficio. Lo mencionado guarda relación con lo que sostiene Pereira (2019) El control interno significa un costo en la preparación de los formatos donde se evidencian las entradas y salidas de almacén, los mismos que el control interno debe incluir un folio correlativo, elaboración, autorización y recepción. Sin embargo, este tipo de gasto no lo tiene una reducida organización informal, donde no lleva un correcto control de sus inventarios, estos pueden llevar sus movimientos de ingresos y salidas mediante un tipo de papel o libreta o en el caso de muchas empresas, solo llevan el control de las estimaciones del dueño o administrador; es por ello que este tipo de empresas no progresan.

Sin embargo, con respecto a las bases fundamentales del control interno tenemos el ambiente de control, evaluación de riesgo y actividades de control, estos principios se relacionan de manera inversamente proporcional en la compra de mercaderías, almacenamiento de mercaderías, la venta y distribución de mercaderías de la empresa comercial. Si en la empresa comercial las personas, las debilidades, puntos críticos, los registros, las anotaciones, los instrumentos de gestión sean óptimamente utilizados tendríamos la seguridad razonable de que según los resultados obtenidos sería lo más beneficioso para la empresa, es decir de esta manera podríamos determinar la importancia del control interno en la gestión de inventarios. Al observar resultados adversos podemos darnos cuenta que el control interno no es debidamente valorado lo que conlleva a un desorden en la empresa comercial.

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

## 6.1 CONCLUSIONES

- En la empresa comercial se evidencio que la gerencia no tiene establecido un control interno adecuado, cabe resaltar quien tiene conocimiento del almacén es el gerente. Por lo tanto, no hay un personal adecuado del área del almacén quien realice los registros de inventario de entradas y salidas de las mercaderías. De manera que, esto ocasiona el desconocimiento del stock, este hecho perjudicará en la información oportuna para la toma de decisiones en la compra y venta de mercaderías.

Mediante el control interno se va establecer un esquema estructurado que indique planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos direccionados a proporcionar seguridad a los bienes y permitirá ayudar a la alta gerencia a mantener esa visión de la búsqueda de los objetivos operativos y financieros, es por ello la gran importancia que se le debe de dar a este proceso o herramienta el cual debe ser ejecutado por el alto directorio.

- En la empresa Comercial se observó que no tiene establecidas políticas, procesos y responsabilidades claramente definidas, que indiquen que se realice un análisis periódico de la rotación de inventarios, es por ello que la gerencia no pude tomar decisiones para mejorar la situación de la empresa comercial.

Mediante la aplicación del ambiente de control ayudara a generar una adecuada rotación de inventarios ya que este influye a todo el entorno y en los integrantes de la empresa.

- Dentro de la empresa Comercial se observó que no cuentan con un sistema de control para llevar correctamente los inventarios, ocasionando pérdidas, deterioro e inadecuado almacenamiento. También el personal encargado no es el indicado ya que este cumple otra función dentro de la empresa. En consecuencia, al no tener un control periódico de inventarios afecta al stock y la fluidez de mercaderías.

Mediante la evaluación de riesgo se podrá identificar y mitigar los posibles riesgos, que estén afectando en los procesos de almacenamiento, también permitirá tener un adecuado stock de inventarios identificando algún elemento que pueda originar un posible riesgo.

- Respecto a las salidas del almacén, se ha observado en la empresa Comercial que no se realizan registros de verificación y aprobación que avalen las salidas de mercaderías, no existen políticas y procedimientos implantados por la gerencia que contribuyan a que las normas de la empresa se ejecuten con seguridad razonable. Esto afecta a la empresa ya que su principal actividad es la comercialización de mercaderías y no es ideal que no tenga un registro de cuanto sale y cuanto entra.

Sin embargo, al aplicar la actividad de control establecerá los procedimientos y políticas que contribuye a dar confiabilidad en el cumplimiento de las normas planteadas por la administración y del mismo modo va verificar el procesamiento de la información mediante un sistema de registro de Kardex donde se evidencie las entradas como salidas. Evitando problemas en almacén como pérdidas, robos, deterioros de la mercadería y un mejor control de los ingresos y egresos de mercaderías.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

- Implementar un sistema de control interno en el área del almacén para una óptima gestión de inventarios, teniendo en cuenta que este está conformado por planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos direccionados a proporcionar seguridad a los bienes y operaciones, esto ayudará a establecer una política para la elección del personal adecuado para que realice el correcto conteo físico periódico y el registro de los inventarios de las entradas y salidas de las mercaderías con los respectivos respaldos de documentos, y que exista una correcta información del almacén indicando cuanto es lo que hay en el stock, en base a ello se pueda tomar las decisiones pertinentes para el logro de sus objetivos.
- Establecer políticas para realizar periódicamente la rotación de inventarios para el control de gestión logística y en base a ello se tomen decisiones oportunas para cumplir con los objetivos establecidos. Además, capacitar al personal en el entorno al ambiente de control interno, con el fin que se dé cumplimiento a los procesos y crear un ambiente responsable del entorno laboral, realizar un manual de funciones donde especifique las actividades y procesos que se deben de realizar con su respectivo responsable.

- Recomendamos en este punto para que la empresa pueda evitar riesgos sobre el stock de inventarios, aplicar un sistema de control para llevar correctamente las entradas y salidas, además de ello así tener montos exactos al cierre de año.  
Implementar un sistema de control de inventarios, aplicando un método PEPS que nos permitirá realizar una valuación ordenada de las salidas de mercaderías la distribución de las mercaderías en el almacén de acuerdo a su importancia para la empresa, en el que podemos priorizar su adquisición y reducir el costo de la conservación de los registros históricos.
- Finalmente, establecer las líneas de comunicación entre los departamentos involucrados y se recomienda que se emplee una serie de actividades para controlar correctamente las salidas de almacén como, por ejemplo:  
Realizar un conteo físico de las mercaderías, mínimo una vez al mes, realizar un inventario periódico para revisar las pérdidas que las mercaderías salgan de almacén únicamente si cuentan con alguna nota de despacho, un correcto almacenamiento de la mercadería para así protegerlo contra robos, daños o deterioros, autorizar solo al personal que lleva la contabilidad al área de inventarios, no mantener un material por mucho tiempo en almacén evitando tener un gastos de dinero por una mercadería innecesaria. Por último, se recomienda que todo el personal se involucre en el control de materiales, en la manera que lleven charlas de concientización, comunicar al personal sobre los resultados del inventario.

## REFERENCIAS

- Anchaluisa, D. (2012). *Implementación de un control interno para inventarios aplicado a la empresa "Quimicolours S.A."* (tesis de grado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1591>
- Arteaga, J. L. (2019). *Caracterización del control interno de la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Romero S.A.C. de Casma, 2017* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10611>
- Ayensa, A. M. (2016). *Empresa en el aula*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dyylDAAAQBAJ&lpg=PP1&dq=Empresa%20en%20el%20aula&pg=PP1#v=onepage&q=Empresa%20en%20el%20aula&f=false>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bataller, A. (2017). *La gestión de proyectos*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=BqAtEAAAQBAJ&pg=PT24&source=gs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BqAtEAAAQBAJ&pg=PT24&source=gs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Bofill, A., Sablon, N. y Florido, R. (2017). Procedimiento para la gestión de inventario en el almacén central de una cadena comercial cubana. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 41-51. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus06117.pdf>
- Bonilla, M. H. (2016). *Formación de líderes en auditoría y control interno: buenas prácticas*. Bogotá, Colombia: Editorial Derecho y Justicia S.A.S.
- Brenes, P. (2014). *Técnicas de almacén*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Calle, J. P. (6 de abril de 2018). *Componentes del control interno de una empresa*. [publicación en blog]. Recuperado de <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

- Camacho, W. A., Gil, D. J. y Paredes, J. A. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Campo, A. (2013). *Operaciones de almacenaje*. Recuperado de <https://pdfcoffee.com/operaciones-de-almacenaje-mcgrawhillpdf-4-pdf-free.html>
- Campos, A., Holguin, F., López, A., Tejero, A. y Castañeda, R. (2018). *Auditoria de estados financieros y su documentacion con énfasis en riesgos*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Eb1XDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Eb1XDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Campos y Covarrubias, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cárdenas, R. A. (2016). *Costos I*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nF9yDgAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Civera, J. J. y Perez, N. (2016). *Organización, operaciones y control de almacén en la industria alimentaria*. Recuperado de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773376.pdf>
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=s1cpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cruz,+A.+\(2017\).+Gesti%C3%B3n+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjz5ZL65pnzAhVXmmoFHQY\\_B0kQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Cruz%2C%20A.%20\(2017\).%20Gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=s1cpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cruz,+A.+(2017).+Gesti%C3%B3n+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjz5ZL65pnzAhVXmmoFHQY_B0kQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Cruz%2C%20A.%20(2017).%20Gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=false)
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexibles y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 163-163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento* (2.ª ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=ru&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (2.ª ed.). Recuperado de

- <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Administracion-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Fernández, V. (2014). *Operaciones auxiliares de almacenaje*. Recuperado de [https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428397612/mf1325\\_1---operaciones-auxiliares-de-almacenaje](https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428397612/mf1325_1---operaciones-auxiliares-de-almacenaje)
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Recuperado de <https://www.margebooks.com/es/393696/manual-gestion-almacenes.htm>
- Foyo, M. (2015). *Metodología para la gestión del conocimiento en riesgos y seguros en la actividad agropecuaria*. Recuperado de <http://repositorio.geotech.cu/jsui/bitstream/1234/3518/1/Methodolog%C3%ADa%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20riesgos%20y%20seguros%20actividad%20agropecuaria.pdf>
- Fuentes, E. (2018). *Control de gestion, herramienta para aportar Valor* (3.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=891fDwAAQBAJ&lpg=PA2&hl=es&pg=PA26#v=onepage&q&f=false>
- Gallo, R., Montilla, K., Manzanilla, M., Gonzalez, M., y Peña, M. (23 de mayo del 2016). *Control Interno. Auditoria de Control Interno*. Recuperado de [https://issuu.com/roxelysgallo/docs/revista\\_digital\\_auditoria\\_de\\_contro](https://issuu.com/roxelysgallo/docs/revista_digital_auditoria_de_contro)
- Garcia, D., Martinez, F. J. y Anton, M. (2019). Prevención y gestión de riesgos bases conceptuales y aplicaciones practicas. *Revista de Contabilidad y Direccion* , 28(1), 11-26,. Recuperado de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf>
- García, J. (2017). *Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de sistemas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=RQ5BDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RQ5BDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Grajales, D. A., y Castellanos, O. C. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-83. Recuperado de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/760/720>

- Hernández, O. (2016). La Auditoria interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 15-41. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernandez, R., Fernandez C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jarne, P. (2016). *Aprovisionamiento y stock en los contratos de distribución integrada*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=3rxUDwAAQBAJ&lpg=PA346&ots=bevr-yO-iL&dq=Aprovisionamiento%20y%20Stock%20en%20los%20contratos%20de%20distribucion%20integrada%20\(1era%20ed.\).%20jarne%20mu%C3%B1oz&pg=PA3#v=onepage&q=Aprovisionamiento%20y%20Stock%20en%20los%20contratos%20de%20distribucion%20integrada%20\(1era%20ed.\).%20jarne%20mu%C3%B1oz&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3rxUDwAAQBAJ&lpg=PA346&ots=bevr-yO-iL&dq=Aprovisionamiento%20y%20Stock%20en%20los%20contratos%20de%20distribucion%20integrada%20(1era%20ed.).%20jarne%20mu%C3%B1oz&pg=PA3#v=onepage&q=Aprovisionamiento%20y%20Stock%20en%20los%20contratos%20de%20distribucion%20integrada%20(1era%20ed.).%20jarne%20mu%C3%B1oz&f=false)
- Lacalle, G. (2018). *Operaciones administrativas de compraventa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fMlfDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- López, M. B. y Gómez, X. (2018). *Gestión de costos y precios*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cUJqDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PR1#v=onepage&q&f=false>
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control Interno* (4.<sup>a</sup> ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria del Control Interno*. (3.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mauleón, M. (2013). *Teoría del almacén*. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?id=2P\\_tizhkCnUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=2P_tizhkCnUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Mayorga, M. P. y Llagua, V. G. (2018). La evaluación del sistema del control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del

- Ecuador. *Apuntes Contables*, (21), 117-126. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/5398/6583>
- Méndez, D. (20 de junio de 2018). *Definición de stock*. [publicación en blog]. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/author/david-mendez>
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Domingo de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835/pdf>
- Meléndez, J. B. (2016). *Control interno*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392?show=full>
- Molina, D. (2015). *Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad. Su aplicación en empresas con bienes no tradicionales* (tesis de grado). Recuperado de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2354>
- Navarro, F. y Ramos, L. (2016). El Control interno en los procesos de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25(1), 245-267. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5432120.pdf>
- Orler, J. (2010). El uso de encuestas en sociología jurídica. los sondeos de opinión sobre la administración de justicia: posibilidad de un estudio Cross- Country en Argentina y España. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 2(1), 215-229. Recuperado de <https://1library.co/document/9ynlr30q-encuestas-sociologia-juridica-opinion-administracion-justicia-posibilidad-argentina.html>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. y Perez, J. (2018). El Control interno y sus herramientas de aplicación entre el COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Restrepo, F. (10 de agosto de 2018). *¿Que es el riesgo en una empresa? Esto es lo que debes saber*. [publicación en blog]. Recuperado de

<https://omnitempus.com/2018/que-es-el-riesgo-en-una-empresa-esto-es-lo-que-debes-saber/>

- Rincon, C., y Villareal, F. (2010). *Costos decisiones empresariales*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=06IwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=06IwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Rodriguez, D., Torres, M., y Saldaña, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercadería de la empresa Famifarma S.A.C y su efecto en las ventas año 2014* (tesis de grado). Recuperado de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/995/1/RODR%c3%8dGUEZ\\_MARISA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/995/1/RODR%c3%8dGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf)
- Rodriguez, M., Piñeiro, C. y De Llano, P. (2013). Mapa de riesgos: identificación y gestión de riesgos. *Revista Atlántica de Economía*, 2(1), 1-30. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>
- Romani, K. (2018). *Metas académicas y nivel del logro de aprendizaje en las estudiantes de la opcion ocupacional de confección textil, del CETPRO "Carlos Cueto Fernandini" de Barranco, ugel Nro 07-2016* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1312>
- Rubio, J. y Villarroel S. (2012). *Gestión y pedido de stock*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ>
- Salas, K., Maignel, H., y Acevedo, J. (2016). Metodología de gestión de inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una de suministro. *Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>
- Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 1(1), 36-43. Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/832](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832)
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de control interno* (3.ª ed.), Atlixco, Mexico: *Pearson*.
- Serrano, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AnC6AwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Sorlózano, M. J. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-de-pedidos-y-stock.-COM-Sorlozano-Gonzalez.pdf>

- Sotomayor, R. (22 de julio del 2016). *Evaluacion de control interno y sus componentes en la auditoria de estados financieros* [publicación en blog]. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>
- Tamez, X., Zamora, L., Martinez, G., y Arcos, S. (2019). Impacto del control interno en los riesgos de una auditoria externa de estados financieros. *Tlatemoani: revista académica de investigacion*, 10(32), 230-254. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/32/auditoria-externa.html>
- Vazquez, S., Cid de Leon, B., y Montemayor, E. (2017). Riesgo y trabajo social. *Cuadernos de relaciones laborales*, 35(1), 227-237. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/54991/50110>
- Vega, L. O., Nieves, A. F. y Perez, M. C. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez con eficacia del control interno. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(2), 212-230. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Zapatero, A. I. (2016). *Manual de gestión de Almacén*. Madrid, España: Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/50979>

## **ANEXOS**

**Anexo A**  
**Matriz de Consistencia**

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>VARIABLES</b>  | <b>DIMENSIONES</b>   |
|---|--|---|--|
| <p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b><br/>¿Cuál es la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los olivos del año 2016?</p> <p><b><u>PROBLEMA ESPECIFICOS:</u></b><br/>PE1. ¿Cómo el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016?</p> <p>PE2. ¿De qué manera la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016?</p> <p>PE3. ¿Cómo las actividades del control permiten conocer las salidas del almacén de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016?</p> | <p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b><br/>Determinar la importancia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</u></b><br/>OE1. Determinar como el ambiente de control ayuda a generar una adecuada rotación inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.</p> <p>OE2. Determinar como la evaluación de riesgos permite tener un adecuado stock de inventarios de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.</p> <p>OE3. Determinar cómo las actividades del control permiten conocer las salidas del almacén de la empresa comercial del distrito de los Olivos del año 2016.</p> | <p><b><u>VARIABLES DE ESTUDIO:</u></b></p> <p><b>VARIABLE 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Interno</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Inventarios</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgo</li> <li>• Actividades de control</li> <br/> <li>• Stock de inventarios</li> <li>• Método de valuación</li> <li>• Índice de rotación</li> </ul> |

**Anexo B**  
**Matriz de Operacionalización de Instrumento de Cuestionario**

| <b>VARIABLES</b>                                | <b>INDICADORES DE LOGRO</b>   | <b>ITEMS</b>  | <b>CRITERIO DE EVALUACION</b> |
|---|-------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>CONTROL INTERNO Y GESTION DE INVENTARIOS</b> | <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>    | 1.- ¿Cuenta la empresa con políticas para el reclutamiento del personal?<br>2.- ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones que permita el adecuado desempeño de los trabajadores?<br>3.- ¿Cuenta la empresa con una adecuada segregación de funciones?   | <b>SI=1<br/>NO=0</b>          |
|   | <b>EVALUACION DE RIESGO</b>   | 4.- ¿Promueve la gerencia de la empresa una cultura de riesgos?<br>5.- ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?<br>6.- ¿Se dispone de un procedimiento que permite mitigar los riesgos encontrados?   |                               |
|   | <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b> | 7.- ¿En la empresa cada responsable del área prepara informes para alguna acción de control?<br>8.- ¿Existen mecanismos para identificar, reducir actividades que afecten los objetivos previstos por la empresa?<br>9.- ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?<br>10.- ¿Las operaciones de la empresa están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?<br>11.- ¿Tiene la empresa controles establecidos para resguardar los inventarios? |                               |
|   | <b>STOCK DE INVENTARIOS</b>   | 12.- ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos en el área del almacén?<br>13.- ¿Se cotejan físicamente y periódicamente los inventarios de mercaderías?<br>14.- ¿Generalmente que inconvenientes se presentan en el control de los inventarios?<br>15.- ¿Cuáles son las políticas que emplea la empresa para la adquisición de mercaderías?   |                               |
|   | <b>METODO DE VALUACION</b>    | 16.- ¿Cuál es el método que utiliza la empresa para evaluar los inventarios?<br>17.- ¿Se cuenta con alguna medida de seguridad para los registros de inventarios?   |                               |
|   | <b>INDICE DE ROTACION</b>     | 18.- ¿Se aplican un adecuado cálculo de índice de rotación?<br>19.- ¿Se han determinado políticas de rotación de inventarios?   |                               |

## Anexo C

### Entrevista al gerente general

#### Entrevista al gerente general de la empresa comercial

1. **¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la política de gerencia?**

En realidad no, solo cuento con mis conocimientos y experiencia; además de ello cuento con personas que me asesoran, el aplicar un sistema de control me implica un gasto adicional.

2. **¿La organización ofrece algún tipo de capacitación a los trabajadores?** No,

porque al momento de contratar al personal se revisa su CV asegurando su experiencia laboral.

3. **¿Tienen conocimiento los trabajadores de los valores, misión y visión de la empresa?**

Algunos tienen conocimiento, otros no mucho, no hay difusión de esta información.

4. **¿Cuenta con un sistema de control de inventarios?**

Sinceramente no, yo llevo el control en mi mente, tengo buena memoria, el personal me consulta de los materiales que tenemos y les doy el número, no utilizamos Kardex o un control de los ingresos o salidas de los materiales, además que Oscar (transportista) me apoya en almacén.

5. **¿Qué área considera usted requiere mayor control y mejora?**

Bueno, el área de almacén, no hay un personal capacitado ni un sistema de control para que se pueda llevar una mejor organización y control del inventario.

6. **¿Usted cree que es necesario implementar un MOF para el control interno?**

Se ha analizado, por ahora no es prioridad solo se les informa de las funciones que deben realizar, sé que es importante.

7. **¿Tiene usted conocimiento de la importancia que otorga un control interno en su empresa?** no tengo mucho conocimiento de los beneficios que brinda tener

un sistema de control interno, pero creo que por el tamaño de mi empresa no es necesario implementar dicho sistema ya que este podría ocasionarme un gasto mas no beneficio.

## Anexo D

### Entrevista al transportista

#### Entrevista al personal encargado del almacén

**1. ¿Existe algún tipo de verificación sobre el mínimo y máximo de existencias?**

No existe, pero me puedo guiar a través de los comprobantes: guía de remisión remitente, guía de transportista y factura.

**2. ¿Cuentan con políticas bien definidas sobre la recepción, almacenamiento, conservación y despacho de las mercaderías?**

No contamos con políticas bien establecidas, pero si se realiza un proceso utilizando solamente el criterio personal como: la compra de mercaderías, almacenamiento y venta.

**3. ¿Cuentan con un manual de procedimientos para el ingreso y salida de inventario?**

No existe dicho instrumento de gestión, pero se realizan las verificaciones mediante facturas y guías por las adquisiciones de las mercaderías.

**4. ¿Los inventarios físicos son tomados por terceras personas a la custodia de los inventarios?**

No existe un inventario físico, porque la empresa no compra grandes cantidades, pero sí se lleva control con los comprobantes tales como: las facturas y guías por las compras.

**5. ¿Cuáles son las secuencias a seguir para la toma de los inventarios y cada cuánto tiempo se realizan?**

No se realizan inventarios bajo ninguna frecuencia.

**6. ¿Se realiza un control adecuado del kardex para las mercaderías que se encuentran en el almacén?**

La empresa no cuenta con un control mediante el Kardex.

**7. ¿Usted cree que el manejo del área del almacén es el adecuado para la empresa ya que desempeña el rol de almacenero y a la vez como transportista?**

No es el adecuado, debería haber una persona que se encargue del área del almacén específicamente ya que actualmente yo cumplo con la labor de almacenero y transportistas el cual me dificulta realizar ambas tareas.

## Anexo E

### Guía de Observación del proceso de compra de mercaderías

| PROCEDIMIENTOS  | CUMPLE        | OBSERVACIONES  |
|---|---------------|--|
| El encargado del almacén verifica constantemente los productos según la demanda.  | No<br>SIEMPRE | El gerente es el encargado del almacén, y en algunas oportunidades el transportista. En tal sentido, no hay un encargado específico para dicha área. |
| Existen procedimientos para la compra de mercaderías al proveedor, cotizando precios, forma de pago y características del producto. | SI            | Si, se realiza las cotizaciones previas para la adquisición de mercaderías.  |
| El proveedor realiza un correo electrónico indicando la fecha de recepción del producto de forma anticipada.                        | NO<br>SIEMPRE | A veces se reciben los correos del proveedor indicando hora y fecha de entrega.  |
| El encargado del almacén verifica los productos al momento de la recepción.   | SI            | Si se realiza la respectiva verificación de las mercaderías según cantidades, características y estado.  |
| Recepción de guía de remisión y factura.  | SI            | Si, estos comprobantes se reciben al momento de ingresar las mercaderías al almacén.   |
| Se realiza el almacenamiento adecuado según el tipo de producto.  | NO            | Dentro del almacén no cuentan con lugares adecuados para cada tipo de mercaderías.   |

## Anexo F

### Guía de Observación de almacenamiento de mercaderías

| PROCEDIMIENTOS   | CUMPLE | OBSERVACIONES   |
|--|--------|---|
| Las mercaderías son recepcionadas junto con las guías de remisión.                                       | SI     | Si es uno de los principales requisitos para la recepción de las mercaderías.                                       |
| Se codifican las mercaderías al ser almacenados o ubicados en los estantes.                              | NO     | No, porque no se cuenta con el espacio adecuado y el personal capacitado.   |
| Se realiza la verificación respectiva de las mercaderías solicitadas y que estén en buen estado.         | SI     | Si se realiza la verificación correspondiente para asegurar el buen estado de las mercaderías.                      |
| El personal del almacén realiza el registro de las unidades y tipo de mercadería al ingresar al almacén. | NO     | No, existe un personal capacitado y adecuado en dicha área, y no se posee un registro de existencias en la empresa. |

**Anexo G**  
**Guía de Observación de ventas de mercaderías**

| <b>PROCEDIMIENTOS</b>  | <b>CUMPLE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>  |
|--|---------------|---|
| El almacenero verifica las unidades y tipo de producto al momento de salir del almacén.    | NO            | No se realiza porque no existe un almacenero.   |
| El área de ventas cuenta con un registro actual diario del almacén para realizar la venta. | NO            | No se cuenta con dicho registro.  |
| Se registra las devoluciones de las mercaderías.   | NO            | No existe un registro.  |
| Se realiza la entrega de las facturas y guías de remisión.                                 | SI            | Si porque es indispensable para el traslado y entrega.  |
| El transportista cuenta con manuales de traslado de las mercaderías.                       | SI            | El transportista es cuidadoso al momento del traslado utiliza las correas de carga, embalaje según el tipo de mercadería. |

**Anexo H**

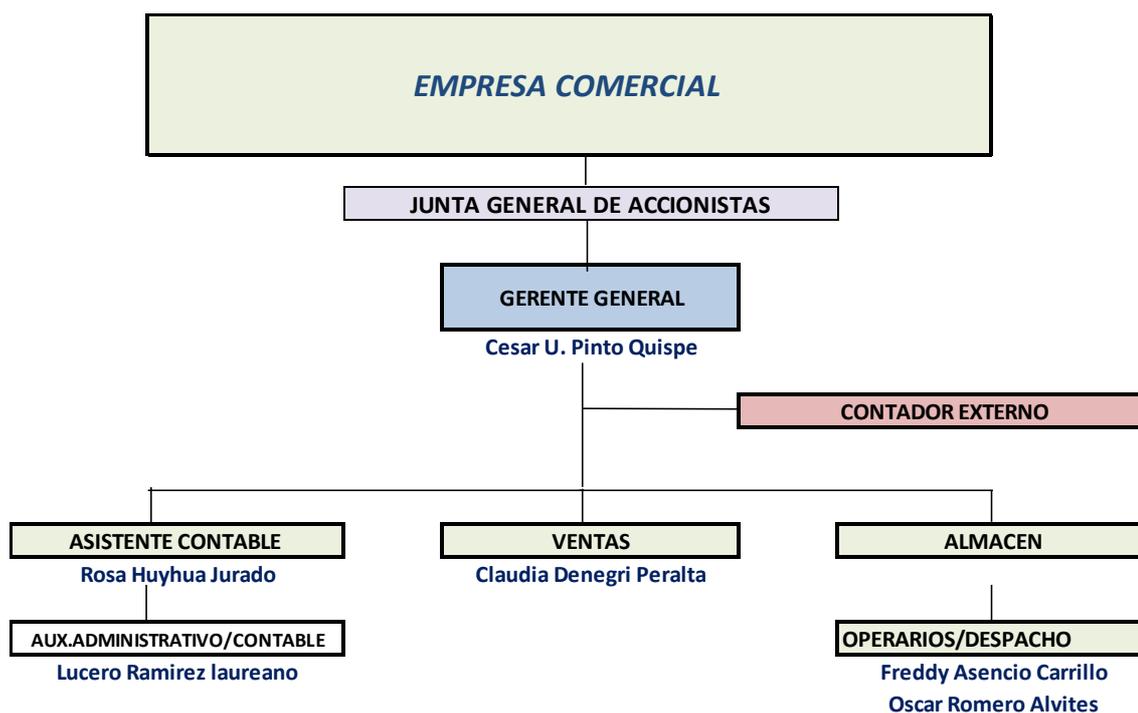
**Respuesta al cuestionario 1**

| <b>Trabajadores</b><br><b>Preguntas</b> | <b>T1</b> | <b>T2</b> | <b>T3</b> | <b>T4</b> | <b>T5</b> | <b>T6</b> | <b>T7</b> | <b>T8</b> | <b>T9</b> | <b>T10</b> |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>P1</b>                               | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P2</b>                               | 1         | 1         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P3</b>                               | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0          |
| <b>P4</b>                               | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P5</b>                               | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0          |
| <b>P6</b>                               | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P7</b>                               | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0          |
| <b>P8</b>                               | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P9</b>                               | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P10</b>                              | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| <b>P11</b>                              | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |

**Anexo I**  
**Respuesta al cuestionario 2**

| Trabajadores<br>Preguntas | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
|                           | P1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| P2                        | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| P3                        | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0   |
| P4                        | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0   |
| P5                        | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1   |
| P6                        | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| P7                        | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| P8                        | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |

**Anexo J**  
**Organigrama**



**Anexo k**  
**Validación de Instrumento por Juicio de Experto (cuestionario)**

Los Olivos, 07 Febrero de 2020.

Señor:

Alcantara Oyala Roberto Fernando

ASUNTO: Validación de Instrumento por juicio de experto

Por la presente reciba Ud. Nuestro saludo cordial y fraterno como egresados de la escuela de contabilidad con mención en finanzas de la Universidad Privada de Ciencias y Humanidades.

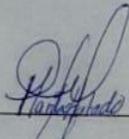
Asimismo, manifiestarle que estoy, desarrollando el trabajo de investigación denominado "**El Control Interno y la Gestión de Inventarios de una Empresa Comercial**", por lo que conoedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos.

Para lo cual acompaño:

- 1.- Matriz de consistencia
- 2.- Matriz de operacionalización de variables.
- 3.- Ficha de opinión de expertos.
- 4.- Instrumentos de investigación (cuestionario para encuesta o cuestionario para entrevista estructurada o sami estructurada)

Agradeceré por anticipado su colaboración como experto a la materia, quedando de usted muy reconocido.

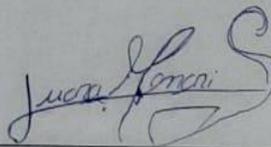
Atentamente.



Nombre del egresado



Nombre del egresado



Nombre del egresado

Ficha de opinión de expertos

| Nº | Dimensiones<br>Preguntas  | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | si          | no | si         | no | si       | no |             |
| 1  | ¿Considera necesario el desarrollo de un manual de control interno para la institución?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 2  | ¿La institución posee un organigrama o esquema de organización elaborado?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 3  | ¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá a la institución un mejor manejo de la información financiera y contable y un mejor funcionamiento general? | X           |    |            |    |          |    |             |
| 4  | ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos en el Área de Almacén?  | X           |    |            |    |          |    |             |
| 5  | Se ha capacitado en temas relacionados con el Sistema de Control Interno.   |             |    | X          |    |          |    |             |
| 6  | ¿Cuáles son las políticas que emplea la empresa para la adquisición de mercaderías?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 7  | ¿Cuál es el método que utiliza la empresa para evaluar los inventarios?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 8  | ¿Se cotejan físicamente y periódicamente los inventarios de mercaderías?  | X           |    |            |    |          |    |             |
| 9  | ¿Cree que el control interno ayudara a mejorar los procedimientos que se aplican en el área de logística?   |             |    | X          |    |          |    |             |
| 10 | ¿El área donde se encuentra almacenado las mercancías está debidamente adecuadas?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 11 | ¿El área de logística cuenta con manuales de procedimientos y funciones de políticas, claras y definidas para su trabajador?  | X           |    |            |    |          |    |             |
| 12 | ¿Se comprueban físicamente periódicamente de los inventarios de mercancías?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 13 | ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?   |             |    | X          |    |          |    |             |
| 14 | ¿La empresa cuenta con un MOF (Manual de obligaciones y funciones)?   | X           |    |            |    |          |    |             |
| 15 | ¿Generalmente que inconvenientes se presentan el control de inventarios?  | X           |    |            |    |          |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALCÁNTARA OYOLA ROBERTO FERNANDO

Especialidad del evaluador: TRIBUTACIÓN Y FINANZAS

- 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.



**ALCÁNTARA OYOLA ROBERTO FERNANDO**

**DNI 08703404**

**Anexo L**  
**Validación de Instrumento por Juicio de Experto (entrevista)**

**Entrevista al transportista**

| Nº | Dimensiones<br>Preguntas  | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | si          | no | si         | no | si       | no |             |
| 1  | ¿Existe algún tipo de verificación sobre el mínimo y máximo de existencias?   |             |    |            |    | X        |    |             |
| 2  | ¿Cuentan con políticas bien definidas sobre la recepción, almacenamiento, conservación y despacho de las mercaderías? |             |    |            |    | X        |    |             |
| 3  | ¿Cuentan con un manual de procedimientos para el ingreso y salida de inventario?                                      |             |    |            |    | X        |    |             |
| 4  | ¿Los inventarios físicos son tomados por terceras personas a la custodia de los inventarios?                          |             |    |            |    | X        |    |             |
| 5  | ¿Cuáles son las secuencias a seguir para la toma de los inventarios y cada cuánto tiempo se realizan?                 |             |    |            |    | X        |    |             |
| 6  | ¿Se realiza un control adecuado del kardex para las mercaderías que se encuentran en el almacén?                      |             |    |            |    | X        |    |             |

Ficha de opinión de expertos

Entrevista al gerente general de la empresa comercial

| Nº | Dimensiones<br>Preguntas   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |  | si          | no | si         | no | si       | no |             |
| 1  | ¿Cuentan con un sistema de control interno dentro de la política de gerencia?        |             |    |            |    | X        |    |             |
| 2  | ¿La organización ofrece algún tipo de capacitación a los trabajadores?               |             |    |            |    | X        |    |             |
| 3  | ¿Tienen conocimiento los trabajadores de los valores, misión y visión de la empresa? |             |    |            |    | X        |    |             |
| 4  | ¿Cuenta con un sistema de control de inventarios?                                    |             |    |            |    | X        |    |             |
| 5  | ¿Qué área considera usted requiere mayor control y mejora?                           |             |    |            |    | X        |    |             |
| 6  | ¿Usted cree que es necesario implementar un MOF para el control interno?             |             |    |            |    | X        |    |             |

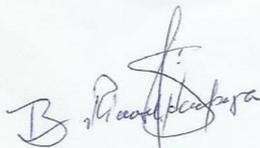
Observaciones (precisar si hay suficiencia) \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUAPAYA ADRIAZOLA BEVITO RICARDO

Especialidad del evaluador: Contador Público

- 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.



**B. Richard Huapaya Adriazola**  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 9647

**Anexo M**  
**Validación de Instrumento por Juicio de Experto (Guía de Observación)**

Ficha de opinión de expertos

Guía de Observación del proceso de compra de mercaderías

| Nº | Dimensiones<br>Preguntas   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |  | sí          | no | sí         | no | sí       | no |             |
| 1  | Las mercaderías son recepcionadas junto con las guías de remisión.                                       |             |    |            |    | x        |    |             |
| 2  | Se codifican las mercaderías al ser almacenados o ubicados en los estantes.                              |             |    |            |    | x        |    |             |
| 3  | Se realiza la verificación respectiva de las mercaderías solicitadas y que estén en buen estado.         |             |    |            |    | x        |    |             |
| 4  | El personal del almacén realiza el registro de las unidades y tipo de mercadería al ingresar al almacén. |             |    |            |    | x        |    |             |

Guía de Observación de almacenamiento de mercaderías

| Nº | Dimensiones   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    | Preguntas   | si          | no | si         | no | si       | no |             |
| 1  | El encargado del almacén verifica constantemente los productos según la demanda.  |             |    |            |    | X        |    |             |
| 2  | Existen procedimientos para la compra de mercaderías al proveedor, cotizando precios, forma de pago y características del producto. |             |    |            |    | X        |    |             |
| 3  | El proveedor realiza un correo electrónico indicando la fecha de recepción del producto de forma anticipada.                        |             |    |            |    | X        |    |             |
| 4  | El encargado del almacén verifica los productos al momento de la recepción.   |             |    |            |    | X        |    |             |
| 5  | Recepción de guía de remisión y factura.  |             |    |            |    | X        |    |             |
| 6  | Se realiza el almacenamiento adecuado según el tipo de producto.  |             |    |            |    | X        |    |             |

Guía de Observación de ventas de mercaderías

| Nº | Dimensiones Preguntas   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | si          | no | si         | no | si       | no |             |
| 1  | El almacenero verifica las unidades y tipo de producto al momento de salir del almacén    |             |    |            |    | X        |    |             |
| 2  | El área de ventas cuenta con un registro actual diario del almacén para realizar la venta |             |    |            |    | X        |    |             |
| 3  | Se registra las devoluciones de las mercaderías.  |             |    |            |    | X        |    |             |
| 4  | Se realiza la entrega de las facturas y guías de remisión.                                |             |    |            |    | X        |    |             |
| 5  | El transportista cuenta con manuales de traslado de las mercaderías.                      |             |    |            |    | X        |    |             |

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

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUZPAYA ADRIAZOLA BENITO RICHARD

Especialidad del evaluador: CONTADOR PÚBLICO

- 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.



B. Richard Huypaya Adriaola  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
N.º C. 9647