



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIOS EN  
EL ÁREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA EL PUEBLO -SAN  
JUAN DE LURIGANCHO, 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER  
EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**AUTORES:**

**BRAVO VILLCAS NILO** <https://orcid.org/0000-0002-8923-1555>

**DIAZ GOICOCHEA JOSÉ ALEX** <https://orcid.org/0000-0003-3041-2906>

**ASESOR:**

**DR. SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS**

<https://orcid.org/0000-0002-2040-6716>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTION FINANCIERA**

**LIMA – PERÚ  
2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar nuestra vida, bendiciéndonos y dándonos fuerzas para continuar con nuestras metas trazadas sin desfallecer. A nuestros padres que, con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logremos culminar nuestra carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos todos los docentes que ayudaron a la elaboración de este proyecto de investigación en especial al Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta, quien se esforzó por darnos lo mejor de su cátedra como asesor para la culminación del trabajo.

## INDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	9
1.1	Planteamiento del problema .....	10
1.2	Formulación del problema.....	11
1.3	Objetivos.....	12
1.4	Justificación del estudio.....	13
II.	MARCO TEÓRICO .....	15
2.1	Antecedentes.....	16
2.2	Base teórica.....	21
2.3	Teorías relacionadas al tema.....	21
1.	Tema asociado a la variable o dimensión.....	21
2.	Tema asociado a la variable o dimensión.....	21
3.	Tema asociado a la variable o dimensión.....	21
2.4	Definición de términos básicos.....	23
III.	MÉTODOLOGIA .....	31
3.1	Tipo de la investigación.....	32
3.2	Nivel de la investigación .....	32
3.3	Diseño de la investigación .....	32
3.4	Área de estudio .....	33
3.5	Población y muestra.....	33
3.6	Variables, operacionalización.....	34
3.7	Instrumentos de recolección de datos .....	35
3.8	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	35
3.9	Procedimiento de recolección de datos.....	36
3.10	Aspectos éticos .....	36
3.11	Procesamiento y análisis de datos.....	37
IV.	RESULTADOS .....	38
V.	DISCUSION DE RESULTADOS .....	45
VI.	CONCLUSIONES .....	50
VII.	RECOMENDACIONES .....	52
VIII.	REFERENCIAS .....	54
	ANEXOS.....	58

## **INDICE DE ANEXOS**

Anexo1: Matriz de consistencia .....	59
Anexo2: Instrumento de investigación .....	60

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Barras según el control interno .....	39
Figura 2: Barras según el ambiente de control .....	40
Figura 3: Barras según la administración de riesgo.....	41
Figura 4: Barras según las actividades de control .....	42
Figura 5: Barras según la información y comunicación .....	43
Figura 6: Barras según la supervisión y monitoreo .....	44

## RESUMEN

En la investigación titulada: control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021; teniendo como objetivo general describir el control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa el pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. Es un trabajo de diseño no experimental de corte transversal de tipo aplicada, de nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 14 trabajadores de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho.

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa, el Pueblo – san juan de Lurigancho. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cron Bach en donde nos muestra que la variable: Control interno tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de Alfa de Cron Bach = (0,934). Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable.

Las conclusiones a las que hemos llegado con la presente investigación son: se obtuvo que el 42.8% de los trabajadores percibe que el control interno es de “siempre”, el 35.7% que es “casi siempre” y el 21.4% que es “algunas veces”. Describiendo que el control interno de inventarios por parte de los trabajadores es de “siempre”. Así también, se describió que el ambiente de control por los trabajadores es de “siempre”. Igualmente se describió que la administración de riesgos por los trabajadores es de “siempre”. Igualmente se describió que las actividades de Control por los trabajadores son de “siempre”. Igualmente se describió que la Información y Comunicación por los trabajadores son de “casi siempre”. Finalmente, se describió que la Supervisión Monitoreo por los trabajadores son de “siempre”.

Palabras clave: El ambiente de control, Evaluación de riesgos, Las actividades de Control., Supervisión Monitoreo.

## SUMMARY

In the research entitled: internal control of the inventory system of the warehouse area of the company El pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021; having as general objective to describe the internal control of the inventory system of the warehouse area of the company el pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. It is a work of non-experimental design of cross-sectional applied type, descriptive level, the sample consisted of 14 workers of the company El Pueblo-San Juan de Lurigancho.

The technique used in the research was the survey and the data collection instruments were the questionnaires applied to the workers of the company, El Pueblo - San Juan de Lurigancho. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, the Cron Bach alpha was used, which shows that the variable: Internal control has a high level of reliability, the result being Cron Bach alpha = (0.934). Therefore, the instrument that measures this variable is reliable.

The conclusions we have reached with this research are: 42.8% of the workers perceive that internal control is "always", 35.7% that it is "almost always" and 21.4% that it is "sometimes". The internal control of inventories by workers is described as "always". It was also described that the control environment by the workers is "always". Likewise, it was described that risk management by workers is "always". It was also described that control activities by workers are "always". Information and Communication by workers was described as "almost always". Finally, it was described that Supervision and Monitoring by workers are "always".

Key words: Control environment, Risk assessment, Control activities, Supervision, Monitoring.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

El control interno nace de la necesidad de disminuir las deficiencias y errores cometidos en una empresa, ya que sirve como herramienta de medición en los diferentes niveles de una empresa que asegura que se alcancen las metas proyectadas. Una empresa es sostenible si logra desarrollar y adecuarse a un control interno eficiente cuyos beneficios permite generar rentabilidad al máxima cada uno de sus procesos. Una empresa debe ejercer el control interno, ya que a través del control interno se logra mejorar la situación administrativa, financiera y legal.

Hoy en la actualidad la competitividad es generalizada, por lo tanto si quieres subsistir en el tiempo, una empresa debe adecuarse a un control interno que le permita gestionar sus procesos de forma eficiente, gracias a ello se podrá corregir errores y fraudes que puedan perjudicar a la empresa así como salvaguardar sus recursos.

Amaro (2013) define que:

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

Por lo cual las empresas que quiera disminuir cualquier riesgo potencial que pueda afectar directamente sus intereses dentro la organización, deberán implementar el control interno.

Las empresas deben enforzarse en incluir el control interno ya que tienen beneficios significativos para la empresa como; reducir riesgos de corrupción, contar con información confiable y oportuna, lograr eficiencia y transparencia en cada uno de los procesos y a si como lograr los objetivos trazados .**Para Amaro (2013) refiere “El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados”**. Por lo cual un control interno adecuado tiene como principal objetivo no dañar la relación de dirigentes y subordinados el cual permita crear un ambiente agradable de trabajo.

Para poder alcanzar los objetivos trazados, se debe implementar un control interno en la empresa El Pueblo para poder ser más eficiente en el área de inventarios y como resultado de este, ser más rentable.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad en el Perú, las pequeñas y medianas empresas(pymes) no invierten en la implementación de un sistema de control de inventarios adecuado, ya que no se le da la importancia debida el cual afecta la rentabilidad de forma directa y como consecuencia genera graves pérdidas a largo plazo.

La Empresa El Pueblo es una empresa comercial cuya actividad económica principal es la venta de fármacos al por mayor y menor. El problema principal que afronta la empresa, es que no cuentan de manera solida con el control interno, lo cual genera como resultados faltantes, sobrante, perdidas, caducidad y deterioro de la mercadería en el área del almacén. Qué cuyo efecto genera pérdidas económicas a largo plazo, el cual afecta directamente a la rentabilidad generando perdidas

Una eficiente y eficaz gestión del control interno en la Empresa El Pueblo , generará cambios significativos en la empresa como; incrementos en la venta de la mercadería como resultado de un registro óptimo(claro y preciso) de la mercadería, como también una mayor eficiencia por parte de los colaboradores(trabajadores) ya que se encontrarán más capacitados contando con los recursos pertinentes para un buen desempeño.

Con la aplicación de esta investigación se pretende ayudar a la Empresa El Pueblo para así poder ser más rentable y competitivo en el mercado el cual permitirá llegar a los objetivos trazados por la empresa.

## **1.2 Formulación de problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se viene dando el Control Interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?

### **1.2.2 Problema Específicos**

#### **Problema específico 1:**

¿Cómo se viene dando el Ambiente de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho,2021?

#### **Problema específico 2:**

¿Cómo se viene dando la Administración de Riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?

#### **Problema específico 3:**

¿Cómo se viene dando las Actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?

#### **Problema específico 4:**

¿Cómo se viene dando Información y Comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?

#### **Problema específico 5:**

¿Cómo se viene dando Supervisión Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Describir el Control Interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

### **1.3.2 Objetivo Específicos**

#### **Objetivo específico 1:**

Describir el Ambiente de control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

#### **Objetivo específico 2:**

Describir la Administración de Riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

#### **Objetivo específico 3:**

Describir las Actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

#### **Problema específico 4:**

Describir las Información y Comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

#### **Objetivo específico 5:**

Describir la Supervisión Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo S.A.C-San Juan de Lurigancho, 2021.

## **1.4 Justificación del estudio**

El presente estudio presenta el control interno del sistema de inventarios en el área de almacén de la empresa el pueblo, el cual se le debe dar la importancia merecida ya que es un aspecto fundamental dentro de la empresa, porque mantiene el balance corrector de las mercaderías ,así como su buen funcionamiento trae consigo beneficios.

### **1.4.1 Justificación Teórica**

La justificación teórica radica en el uso de teorías y conocimientos sobre el control interno el cual debe estar implantado en una empresa, ya que con la gestión óptima de inventarios se logra un control claro y preciso, que genera como resultado para la empresa más ventas y por ende más utilidades.

Al tener una óptima gestión del control interno de inventarios traerá como resultado cambios relevantes en la empresa, porque se mantendrá un registro meticuloso y estricto de todos los productos existente en el almacén, así como del personal encargado del área del almacén y ventas.

### **1.4.2 Justificación Metodológica**

En relación a la metodología utilizada en esta investigación, cumple con los estándares y lineamientos que se han establecido para llevar a cabo todos los procedimientos necesarios para formular, validar y desarrollar cada capítulo contenido de esta investigación de manera que se pueda dar respuesta a las preguntas planteadas dentro del proceso de investigación. Cabe mencionar que este proyecto servirá como guía de futuras investigaciones similares o relacionadas.

En este proyecto de investigación es de tipo aplicada ,el nivel es descriptivo, el diseño no experimental de corte transversal.

### **1.4.3 Justificación Práctica**

El adecuado manejo de la mercadería beneficia a la empresa generando una mayor rentabilidad, ya que el control interno de inventarios es uno de los aspectos más importantes de la empresa, lo que genera ingresos seguros en la empresa.

Esto quiere decir que en una negligencia o una deficiencia del control interno de este activo(inventarios), puede ocasionar como resultado problemas muy graves, que pueden

derivar en pérdidas de mercadería por caducidad de los productos provocados por el descuido en el manejo de inventarios, hasta pérdidas originadas por el hurto de mercadería de los colaboradores(empleados).

El control interno de inventarios permite a la empresa y a la gestión de inventario conocer el grado de cumplimiento de las políticas y normas definidas por el manejo del activo(inventario), con el fin de corregir errores esenciales para una buena gestión de inventarios. Proporcionando así importantes beneficios a la empresa.

#### **1.4.4 Justificación Social**

El control interno de inventarios es muy importante para la empresa, ya que garantiza la disponibilidad de medicamentos con la mayor variedad y calidad, para así poder satisfacer las necesidades de la sociedad, como resultado se genera un incremento de liquidez en la empresa que esta misma tiene la finalidad de cubrir las obligaciones contraídas con sus colaboradores(empleados), quienes estarán en la capacidad de satisfacer o cubrir sus necesidades.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEORICO**

## **2.1 Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales**

Delgado (2017), de título “Análisis del sistema de control interno de inventarios para el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A, sucursal Manabí”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. El objetivo general es elaborar políticas, procedimientos y responsabilidades para la mejora en el sistema de control interno de inventarios en Puntonet S.A, sucursal Manabí, proveedor de servicios de telecomunicaciones en general. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptivo, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 33 trabajadores de la empresa Puntonet S.A, sucursal Manabí. Se utilizó la técnica de recolección de datos cuestionario, entrevista y encuesta. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que la problemática existe en la organización es la deficiencia en políticas y procedimientos establecidos en torno al inventario, falta de seguimiento y poco control sobre los documentos de respaldo de la empresa Puntonet S.A, sucursal Manabí.

Morantes y López (2016), de título “Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion s.a.”, en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil. El objetivo general Evaluar la administración en el área de Inventario para maximizar las ventas de la empresa Lisfashion S.A. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo exploratorio, de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la empresa Lisfashion s.a. Se utilizó el instrumento de recolección de datos como la encuesta a los trabajadores. La investigación llegó a las siguientes conclusiones e pudo diagnosticar el control que mantiene la empresa en relación a los inventarios en el área de despacho y distribución de la compañía, en donde se pudo notar la falta de control por la inexistencia de un manual que especifique las actividades de los trabajadores. Así mismo se desarrolló un manual para que los empleados encargados del área puedan ejercer sus funciones de manera práctica y sencilla, manteniendo el control de los inventarios.

Ambuludi (2013), de título “Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería “centro ferretero Lumbaquí “UBICADA EN LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, CANTÓN GONZALO PIZARRO”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Técnica se Ambato. El objetivo general es Analizar el

control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr una mejor estabilidad en el mercado del Centro Ferretero Lumbaquí. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptiva, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa Centro Ferretero Lumbaquí. La técnica que se basó en la aplicación de la investigación de campo y bibliográfica – documental mediante encuestas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Además se ha comprobado que se necesita un mayor control de inventario, por lo tanto, para regenerar este problema se ha diseñado procesos idóneos para superar en el mercado

Vera y Vizuete (2011), de título” DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA XYZ”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Estatal de Milagro. El objetivo general es Establecer la forma en que la ausencia de controles internos de inventarios afecta a los ingresos del XYZ mediante el diseño de políticas y procedimientos para optimizar los procesos relacionados al inventario. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 315 trabajadores de la empresa XYZ. La técnica que se va a empleo para recolectar la información fue la encuesta. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El estudio ha identificado que la empresa no posee políticas y niveles de inventario lo cual genera un alto valor en la gestión de compras, bajo rendimiento sobre la inversión y altos costos en la administración de este proceso.

Cantor y Lagos (2008), de título “Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones Ltda. “MERCON””, en la Escuela de contabilidad de la Universidad De La Salle. El objetivo general Realizar una propuesta de un sistema de control de inventarios basada en los criterios de: teoría de sistemas para identificar la integración de cada uno de los factores que intervienen en el control de inventarios, las particularidades de un modelo de inventario, el análisis general de proceso de inventario, indicadores de gestión en el entorno de los inventarios, sistemas de planeación y control de inventarios, la contabilidad y los indicadores de control, que permita a la empresa Mercantil de Confecciones Ltda “Mercon” mejorar el control de los procedimientos internos para una mejor administración de la organización. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptiva explicativa. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa Mercantil de Confecciones Ltda “Mercon”. Las técnicas de recolección de

datos se utilizarán la entrevista semiestructurada, la observación de los distintos procedimientos que se utilizan, y un test de verificación de los procesos realizados por la empresa en el manejo de los inventarios. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: se pudo establecer que el control de inventarios en MERCON significa una gestión de control sencilla que por efecto de la cantidad de afiliados se convierte en complejo. El tipo de mercancía y el número de referencias hace que factores de orden y control no se tengan como norma en el proceso.

### **Antecedentes Nacionales**

AGUINAGA (2016), de título “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock del almacén de medicamentos/diresa-amazonas, 2016.”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo general es Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock en el Almacén de Medicamentos/DIRESAAMAZONAS, 2016. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptivo simple. La muestra estuvo conformada por 9 trabajadores del área de Almacén Especializado de Medicamentos de la Dirección Regional de Salud de Amazonas en el periodo 2016. Se utilizó la técnica de recolecciones datos como la entrevista, encuesta y observación. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La situación del Almacén de Medicamentos la Dirección Regional de Salud de Amazonas es alarmante toda vez que no cuenta con una adecuada localización, infraestructura y equipamiento de acuerdo a normas técnicas, para lograr mantener y conservar las características y propiedades de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos.

Hernández y Zegarra (2017), de título “Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016.”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Peruana Unión. El objetivo general Proponer un sistema de control interno de inventarios en la empresa distribuidora ladrillera P&A la Muralla EIRL, año 2016. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo propositiva. La muestra con la que se hizo el estudio, fue extraída del área de inventarios de la empresa ladrillera P&A la Muralla EIRL. El instrumento de nuestra investigación quedo constituida por ficha bibliográfica, guía de observación de campo y guía de entrevista. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: que todo el proceso de evaluación

del sistema de control interno de inventarios refleja debilidad; en el control de entrada y salida de las existencias, adquisición de materiales, proceso de distribución y personal.

Espinoza y Villalobos (2017), de título “Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa “Comercial TAMI S.R.L.” de la provincia de Chiclayo”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El objetivo general es mostrar que con la propuesta de un sistema de control interno en los inventarios mejorará la gestión de las existencias de la empresa COMERCIAL TAMI S.R.L de la provincia de Chiclayo. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo propositiva. La muestra está compuesta por 40 trabajadores de la empresa. El instrumento de la recolección de datos las Entrevistas, Observación directa y el Cuestionario. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: la propuesta de un Sistema de Control Interno en los inventarios mejorará significativamente la gestión de las existencias, debido a una mejora en los procesos, un mayor conocimiento del sistema y manejo de manera eficiente.

Moreno (2018), de título “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa comercial del Perú: caso de la empresa Carmencita S.R.L. de Sihuas, 2016.”, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Carmencita S.R.L. de Sihuas, 2016. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptivo. Dado que la investigación fue descriptiva bibliográfica, documental y de caso no hubo población, tampoco muestra. Se utilizó él se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de inventario; sin embargo, las empresas en estudio de los trabajos de investigación como en el caso se señala que aplicar los componentes del control interno influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados eficientes y eficaz para la tomo de decisiones de la empresa en investigación.

Lozano (2019), de título “caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - cañete, 2017”, en la Escuela de contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote. El objetivo general Determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - Cañete, 2017. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por el gerente general de la empresa. El instrumento de nuestra investigación se utilizó un cuestionario de preguntas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Se pudo evidenciar que algunos componentes no coinciden con lo mencionado por los autores, como es el caso de contar con manuales de procedimientos, plan estratégico e informes que permitan tomar mejores decisiones en la actividad comercial.

Capriles (2014), de título “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres c.a.”, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Simón Bolívar. El objetivo general es Proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad que mejore la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres, C.A. Diseño de la Investigación es no experimental, tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa Balgres. Las técnicas que se llevaron a cabo consistirán en la observación y entrevistas no estructuradas, que permitirán recoger datos a fin de complementar la investigación científica. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Durante las 12 semanas de realización de las pasantías, se pudieron observar las fallas presentes dentro de la organización y con esto plantear recomendaciones que los ayuden a solventar la problemática, logrando poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el periodo académico en la universidad, en el área de administración del transporte ya que los inventarios forman una parte fundamental del proceso logístico de compras y esto va correlacionado con la logística de transporte, pues se involucran la recepción, despacho y distribución de productos, por lo que hizo natural realizar la propuesta con la finalidad de solventar las fallas existentes.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.3 Teorías relacionadas con el tema**

#### **1. Control interno**

El control interno es de vital importancia en una empresa, ya que es un proyecto llevado a cabo por los altos mandos de la empresa que busca medir y comprobar la eficiencia de su gestión, así como prevenir errores.

Meléndez (2016), afirma que:

Control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (p.22)

Por lo tanto, podemos decir que el control interno es un trabajo conjunto y de forma continua por los distintos departamentos de una empresa, que él cual pretende llegar a un fin común que es salvaguardar y preservar los bienes de la empresa llegar.

#### **2. Control interno**

La importancia de poseer un adecuado sistema de control interno ha tomado mayor relevancia en los últimos años, ya que gracias a ello nos permite medir y comprobar la eficiencia de la gestión con respecto a las metas trazadas.

Ramón (2004), afirma que:

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. (p.81)

Por lo tanto, gracias al control interno nos permite observar de forma más clara si se está cumpliendo con los procesos y las políticas establecidas por la empresa que busca maximizar la eficiencia en cada uno de los procesos dentro de la empresa, que como resultado se genera mayores beneficios (rentabilidad).

### 3. Control interno

El control interno es un conjunto de políticas y procedimientos que se lleva a cabo por la administración de una empresa, por lo cual se espera obtener una información fiable y veras que permita tomar mejores decisiones dentro de la empresa mediante su cumplimiento. **Malica y Abdelnur (2013) define “[...]control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable[...]**” (p.4). Ante ello podemos decir que al tener una información fiable y certera se podrá tomar mejores decisiones ya que podremos identificar la falencias y errores que ponen en riesgo la empresa.

### 4. Control interno

El control interno es un plan táctico al que siempre se le debe dar la debida importancia dentro de la organización, ya que está diseñado para lograr las metas establecidas mediante la asignación de funciones a los distintos departamentos de la empresa. **Henao (2017) define “[...]El control interno deber ser siempre parte de la gestión y el plan táctico de una organización, permite asignar tareas, deberes y grandes responsabilidades[...]**”(p.21). Entonces, podemos decir que gracias al plan táctico de control interno se asignarán responsabilidades a los colaboradores (trabajadores) de los diferentes departamentos, lo que tiene como objetivo lograr un mayor desempeño, lo cual es beneficioso para todos los integrantes de la empresa. Así como a la empresa misma.

### 5. Control interno

El control interno nace de la necesidad de disminuir las deficiencias y errores cometidos en una empresa, ya que sirve como herramienta de medición en los diferentes niveles de una empresa que asegura que se alcancen las metas proyectadas.

Gámez (2010), afirma que:

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, los efectos de suprimir y / o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se haya afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. (p.36)

Por lo tanto, se puede decir que, a través del control interno, las deficiencias y errores pueden reducirse significativamente, a través del adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno implementados por todos los niveles de una empresa.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Control interno**

El control interno es un plan implementado por la alta dirección y los empleados de una empresa, con el fin de llegar a un fin proyectado el cual debe ser objetivo en el seguimiento y evaluación de la eficacia del control interno.

COSO (2013), afirma que

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.  
(p.3)

Desde esta perspectiva, el control interno es de suma importancia porque al cumplir con las políticas y procesos establecidos por la dirección, dará como resultado información real y con la que se podrán tomar mejores decisiones y proteger los intereses de la empresa.

### **Definición de la dimensión**

#### **1.1 El ambiente de control**

El ambiente de control es un factor importante en las actividades de la entidad, al que los directivos en ocasiones no les prestan la debida atención.

Toro, Fonteboa, Armada y Santos(2005), afirma que:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. (p.7)

Por tanto, podemos decir que, para un resultado más eficiente del control interno, dependerá de la importancia debida que los directivos de la entidad(empresa) le den al ambiente de control.

El ambiente de control es el conjunto de políticas y normas que funcionan como base para implementar el control interno.

COSO (2013), afirma que:

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el "Tone at the Top" con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. (p.4)

Por lo tanto, los altos mandos de una organización son los que tienen la última palabra respecto a la importancia que se le da al control interno.

## **1.2 Administración del Riesgo**

La administración de riesgos tiene el propósito u objetivo de identificar y evaluar los riesgos tanto internos como externos en una entidad.

COSO (2013), afirma que:

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. (p.4)

Por lo tanto, podemos decir que la gestión de riesgos se puede definir como el proceso de identificación, medición y gestión de los riesgos que amenazan la existencia, los activos y las ganancias de una entidad.

La administración de riesgo es el proceso en el cual se identifica y se mide la magnitud del riesgo. Orellana, Gaete y Gaete (2002) señala que “Consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa” (p.11). Por lo cual este proceso identifica un evento

potencial(riesgo) que pueda afectar de forma directa con los objetivos trazados y tener graves consecuencias.

### **1.3 Actividades de Control**

Las actividades de control son las acciones que realiza la dirección de la organización para llevar a cabo las actividades asignadas a diario. Estas acciones se expresan en políticas, sistemas y procedimientos.

COSO (2013), afirma que:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. (p.4)

Por tanto, podemos decir que las actividades de control son importantes porque son la forma correcta de llevar a cabo las actividades en la organización, pero también porque son la forma ideal de garantizar aún más el logro de los objetivos.

Las actividades de control son una serie de actividades que se da en todos los niveles de una organización.

Orellana, Gaete y Gaete (2002), afirma que:

Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles y todas las funciones de la organización, y comprenden una serie de actividades como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, dispositivos de seguridad, segregación de funciones y aplicación de indicadores de rendimiento. (p.12)

Por tanto, las actividades de control no es más que un conjunto de proceso que garantiza el correcto funcionamiento de las actividades en las diferentes áreas de una organización.

### **1.4 Información y comunicación**

La información y comunicación tiene un rol importante en la organización, pues a través de ellas sirven de soporte para la toma de decisiones. Siempre y cuando se trate de una información relevante y de calidad.

COSO (2013), afirma que:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.5)

Por tanto, podemos decir que es fundamental que cada integrante cuente con la información constante y relevante que necesita para llevar a cabo sus actividades. Así como la comunicación oportuna de información debe llegar a todos los niveles.

### **1.5 Supervisión y Monitoreo**

En esta etapa de supervisión y monitoreo se establecen parámetros o indicadores para dar seguimiento de los diferentes aspectos, evaluar la efectividad y eficiencia del sistema del control interno, así como definir la forma, método, recursos requeridos y responsables para llevar a cabo la supervisión y el monitoreo.

Orellana, Gaete y Gaete (2002), afirma que:

La existencia de una estructura de control interno eficiente es tan importante para la dirección, como lo es, su revisión y actualización periódica. Resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde éstos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados. (p.12)

Por tanto, podemos decir que las actividades de supervisión y monitoreo se debe realizar de manera constante para asegurar que todas las áreas del control interno(ambiente de control, administración de riesgo, actividades de control,

información y control, supervisión y monitoreo) estén funcionando correctamente. Ya que evolucionan constantemente.

## **Definición de los Indicadores**

### **2.1 Eficiencia**

La eficiencia es la capacidad de lograr un objetivo con la menor cantidad de recursos posible. Robbins y Coulter (2010) define “La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluidos personal, dinero y equipo), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos”. (p.7). Ante ello, podemos decir que los gerentes que dispongan de recursos limitados dentro de una empresa tendrán que gestionarlos de forma eficiente para sacar el máximo potencial y llegar a las metas propuestas de la empresa.

### **2.2 Funciones**

Las funciones son un conjunto de procedimientos ejecutados por parte de los colaboradores(trabajadores) dentro de la empresa en cada una de sus áreas.

Meléndez (2016), afirma que:

Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimiento y funciones que tienen por objetivo asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa, uniformar los procedimientos, reducir errores y abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresurada. (p.36)

De ahí que podamos decir que una empresa debe disponer siempre de un manual de funciones (MOF), cuyo principal objetivo es asegurar que los trabajadores se adhieran a las políticas y procedimientos de la empresa, lo que ayudará al trabajador a adaptarse a su puesto de trabajo en el menor tiempo posible, a lo que a su vez ayuda a reducir los errores.

### **2.3 Evaluación**

La evaluación es un proceso llevado a cabo para la identificación de riesgos el cual puedan afectar a los objetivos trasados. Meléndez (2016) define “La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de

cara a la consecución de los objetivos”. (p.47). Por tanto, podemos decir que la evaluación es un proceso básico dentro de una organización que tiene como objetivo medir la gestión de la empresa y como resultado ayuda a tomar decisiones futuras.

#### **2.4 Política de control**

Las políticas de control son un conjunto de normas y directrices que tiene como finalidad garantizar la correcta gestión de los procesos. Meléndez (2016) define “La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica”. (p.50). Teniendo esto en cuenta, podemos decir que con una política de control adecuada se gestionarán mejor los procesos internos en los diferentes niveles de la organización.

#### **2.5 Proceso de control**

El proceso de control es un conjunto de proceso que mide la gestión real de la empresa. Robbins y Coulter (2010) define “[...]es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara este contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados”. (p.400). por tanto, el proceso de control busca medir el desempeño real de la empresa y, a su vez, compararlo con el desempeño presupuestado, pudiendo corregir las desviaciones en caso de ser necesario.

#### **2.6 Registro sistemático**

El registro sistemático es un proceso mediante el cual se debe registrar debidamente las actividades económicas que realiza la empresa. Meléndez (2016) define “Un buen sistema de control interno y contable debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos”. (p.36). Por ello, podemos decir que unos registros adecuados de las actividades económicas ayudarán a tener cuentas claras, evitando así errores de registro y confusiones futuras.

#### **2.7 Comunicación interna y externa del área del almacén**

La comunicación interna y externa es un mecanismo utilizado en las empresas cuya finalidad es comunicar información entre los miembros de la organización y con el público externo.

Meléndez (2016), afirma que:

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.48)

Por tanto, se puede decir que gracias a la comunicación interna y externa, la información se difunde a todos los niveles de la empresa así como a los grupos de interés externos, por lo que los empleados podrán recibir información de la alta dirección de forma clara y precisa.

## **2.8 sistema de información del área del almacén**

Los sistemas de información son instrumentos diseñados por la empresa con la finalidad de crear estrategias beneficiosas hacia la empresa. Meléndez (2016) define “los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas”. (p.86). Por lo tanto, podemos decir que el sistema de información es una herramienta importante dentro de una organización, ya que nos permite crear estrategias útiles, cuyo resultado nos permite alcanzar los objetivos y metas trazadas.

## **2.9 Supervisión de existencia**

La supervisión de la existencia es un proceso utilizado para verificar la custodia de la existencia que debe ser respaldada por documentos. Meléndez (2016) define “La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos”. (p.79).Entonces, podemos decir que la supervisión de existencia es un proceso por el cual se contabiliza las existencias, lo cual debes estar registradas en los archivos correctamente de forma clara y precisa.

## **2.10 Monitoreo de existencia**

El monitoreo es un proceso llevado a cabo para la identificación de errores con el fin prevenirlas y que estas afecten los objetivos trazados.

Meléndez (2016), afirma que:

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos. (p.92)

Por lo cual, podemos decir que mediante el monitoreo se podrá conocer si se están llevando correctamente cada uno de los procesos y así medir el desempeño de los colaboradores(trabajadores) dentro de una organización. Como resultado se minimizarán los errores habituales.

**CAPITULO III**  
**METOLOGIA**

### **3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que busca solucionar de manera practica un problema y hallar respuestas por medio del conocimiento o teorías previas.

Según Murillo, en Vargas(2009) afirma que:

la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.(p.159)

ya que, a raíz de conocimientos previos o adquiridos en esta investigación, se pretende aplicarlas para a si encontrar soluciones a problemas.

### **3.2 Nivel de investigación**

La presente investigación se desarrollará a un nivel descriptivo, ya que se pretende conocer los aspectos, datos y características más relevantes del fenómeno en estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que “Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.(p.80). Ya que se basa en la búsqueda de los aspectos o características más representativos del estudio.

### **3.3 Diseño de la investigación**

La presente investigación se desarrollará en base a un diseño no experimental, porque la finalidad es apreciar el fenómeno tal como ocurre en la realidad, sin la manipulación intencionada de variable.

Hernández, Fernández y Baptista (2010),afirma que:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p. 149)

Dado que se basa principalmente en la observación del fenómeno que ocurre y para su posterior análisis

Asimismo, la investigación se clasificará en un corte transversal o transaccional ya que la recolección de datos se llevará a cabo en un único momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirma que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151)

Debido a esto, la recolección de datos solo ocurrirá en un solo momento y en un momento específico, ya que se asemeja a una foto.

### **3.4 Área de estudio**

El área de estudio del presente trabajo fueron los trabajadores de la empresa EL PUEBLO, 2021.

### **3.5 Población y muestra**

La población objeto de estudio examinada en esta investigación, está compuesta por 14 trabajadores(colaboradores) del área de almacén especializado en Medicamentos. Debido a que el control del inventario de medicamentos solo se aplica a esta área y la población no es de gran tamaño, así como también es posible aplicar las herramientas de recopilación de datos a toda la población, no se utilizaron técnicas para calcular la muestra. Según Selltiz, en Hernández, Fernández y Baptista(2010) señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174). Por tanto, la población está formada por una serie de elementos que comparten criterios comunes.

### 3.6 variable y Operacionalización de la variable: Control interno

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Instrumento
Control interno	<p>El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.</p> <p>(COSO,2013,p.3)</p>	<p>Esta variable será medida a través del ambiente de control, Administración de riesgos, Las actividades de Control, Información y Comunicación Y Supervisión Monitoreo</p>	<p>El Ambiente de control (Toro, Fonteboa, Armada y Santos,2005,p.7)</p>	Eficiencia	2	Escala de Likert	Cuestionario
				Funciones	2		
				Evaluación	1		
			Administración de riesgos (COSO,2013,p.4)	Política de control	3		
			Las Actividades de Control (COSO,2013, p.4)	Proceso de control	2		
				Registro sistemático	3		
			Información y Comunicación (COSO,2013,p.5)	Comunicación interna y externa del área del almacén	2		
				Sistema de información del área del almacén	3		
			Supervisión Monitoreo (Orellana, Gaete y Gaete,2002,p.12)	Supervisión de existencias	2		
				Monitoreo de existencia	1		

### 3.7 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizarse será el cuestionario el cual cuenta con 21 preguntas correspondientes al control interno del sistema de inventarios en el área de almacén de la empresa el PUEBLO-San Juan de Lurigancho,2021; Las cuales se congregan en: Ambiente de control, Administración de riesgos, Actividades de Control , Información y Comunicación y así como la Supervisión y Monitoreo. Para estas preguntas se utilizó la escala de 5 niveles: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Bavaresco (2006),afirma que:

La investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. (p.95)

Por lo tanto, cada tipo de investigación utilizará la técnica más adecuada para su investigación.

### 3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validación asegura la confiabilidad de la investigación, en donde Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.201)

Para la validación de los instrumentos se empleó la opinión de profesionales que cuenten con el grado de Maestría y Doctorado con conocimientos en la materia. Para el análisis y confiabilidad de los datos se utilizó el programa estadístico denominado SPSS versión 25, y de esta forma se determinará el alfa de CRONBACH, cuyo resultado debe ser de los siguientes rangos.

**Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach**

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

los

Los resultados obtenidos por el SPSS versión 25 son los siguientes.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	21

Según el rango permitido de  $> 0.934$ , la confiabilidad del instrumento califica como satisfactoria, lo cual se interpreta que el instrumento es fiable.

### 3.9 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento que se utilizó para la recolección de datos fue mediante una encuesta la cual fue aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa el pueblo, solicitando su autorización para participar en dicha evaluación. Lo cual disponen con un tiempo estimado de 20 minutos para culminar la encuesta, con el objetivo de recaudar información precisa de la variable de investigación.

López y Fachelli(2015), afirma que:

La encuesta se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que, combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. (p.8)

Por tanto, la encuesta es un método de investigación que recopila información esencial para su posterior análisis.

### 3.10 Componente ético de la investigación

De acuerdo a la investigación realizada, se respetará la propiedad intelectual, así como la información registrada será fiel a las fuentes originales, que aparecen en las referencias bibliográficas, así como las citas consultadas.

Confidencialidad, La información(datos) recopilada por los trabajadores(colaboradores) de la empresa es estricta confidencialidad.

Objetividad, La información proporcionada debe expresarse de forma lógica, coherente e imparcial.

Originalidad, En la presente investigación realizada se cita las fuentes bibliográficas de la información presentada que evidencian que no existe plagio intelectual.

Veracidad, La información mostrada es genuina y su confidencialidad está garantizada en todo instante.

### **3.11 Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos a nivel descriptivo se empleará el conteo y tabulación de datos, tablas y gráficos característicos de la estadística descriptiva, los cuales han sido procesados, analizados y sistematizados de acuerdo a la variable de análisis correspondiente que se ha ido procesaron con el programa Excel 2010 y con el programa estadístico SPSS versión 25.

Behar (2008), afirma que:

Se estructuran los cuadros y tablas para obtener matrices de datos con el objetivo de analizarlos e interpretarlos y poder sacar conclusiones. Aquí entra el sentido crítico objetivo subjetivo que les impartirá a esos números recogidos. Esos números son abstractos y es el investigador quien les dará sentido. (p.79)

Por tanto, la elaboración de la tabla requerirá de un sentido crítico y objetivo para interpretarla y obtener resultados.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

#### 4.1 Resultados estadísticos

##### Objetivo General:

Describir el control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

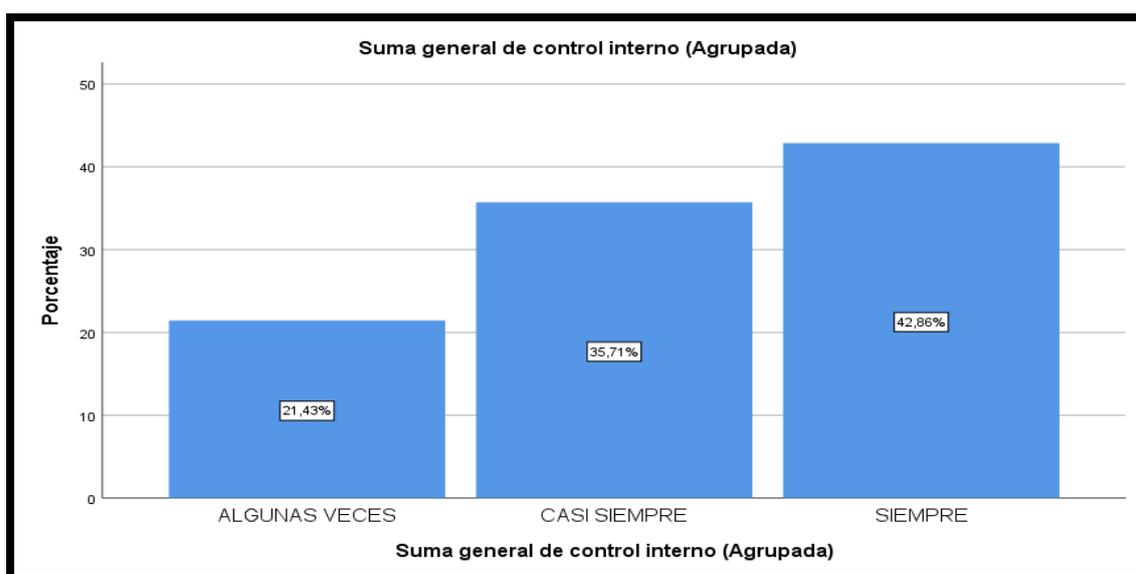
**Tabla 1**

Control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	21,4	21,4	21,4
	CASI SIEMPRE	5	35,7	35,7	57,1
	SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

##### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 42.86% de los colaboradores(trabajadores) percibe que el control interno de inventarios se viene dando “siempre”, el 35.71% que es “casi siempre” y el 21.43% que es “algunas veces”. Describiendo que el control interno de inventarios por parte de los trabajadores es de siempre.



**Figura 1:** Barras según el control interno

### Objetivo específico 1:

Describir el ambiente de control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

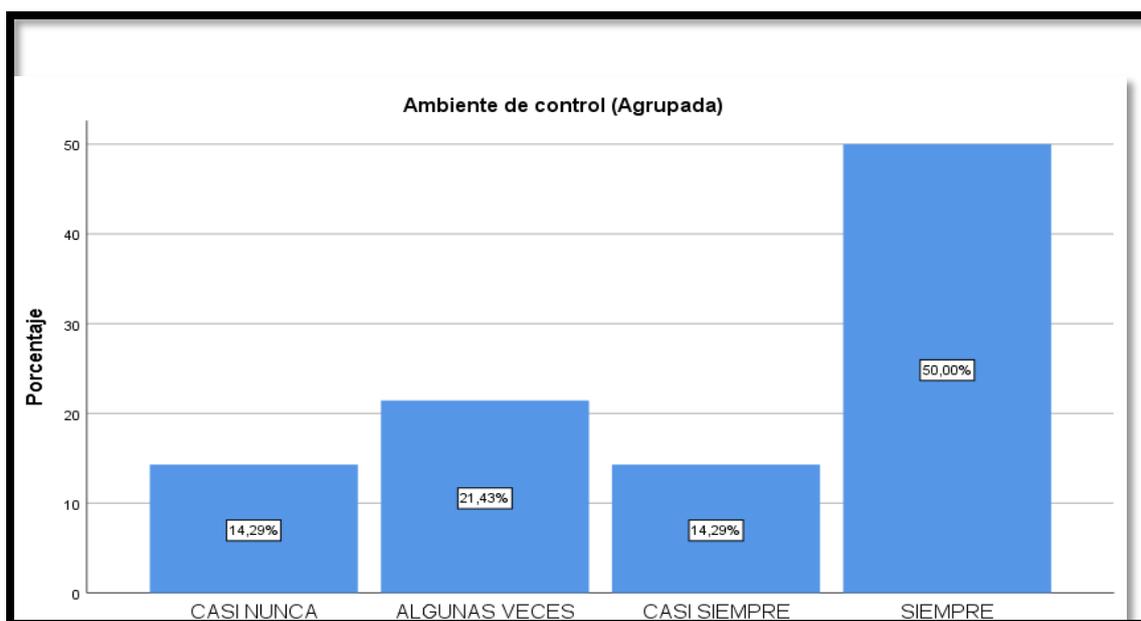
**Tabla 2**

Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	14,3	14,3	14,3
	ALGUNAS VECES	3	21,4	21,4	35,7
	CASI SIEMPRE	2	14,3	14,3	50,0
	SIEMPRE	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 50.00% de los colaboradores(trabajadores) percibe que el ambiente de control de inventarios se viene dando “siempre”, el 21.43% que es “algunas veces”, el 14.29% que es “casi siempre y el 14.29% que es “casi nunca”. Describiendo que el ambiente de control de inventarios por parte de los trabajadores es de siempre.



**Figura 2:** Barras según el ambiente de control

## Objetivo específico 2:

Describir la Administración de riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

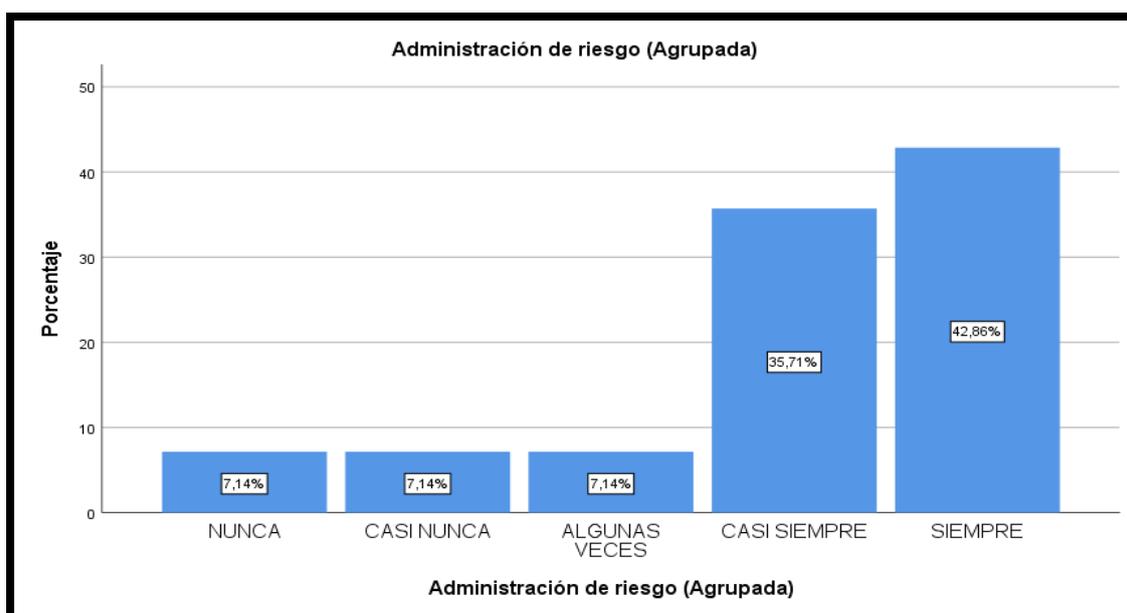
**Tabla 3**

Administración de riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	14,3
	ALGUNAS VECES	1	7,1	7,1	21,4
	CASI SIEMPRE	5	35,7	35,7	57,1
	SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total		14	100,0	100,0

### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 42.86% de los colaboradores(trabajadores) percibe que la administración de riesgo de inventarios se viene dando “siempre”, el 35.71% que es “casi siempre”, el 7.14% que es “algunas veces”, el 7.14% que es “casi nunca” y el 7.14% que es “nunca”. Describiendo que la administración de riesgo de inventarios por parte de los trabajadores es de siempre.



**Figura 3:** Barras según la administración de riesgo

### Objetivo específico 3:

Describir las actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

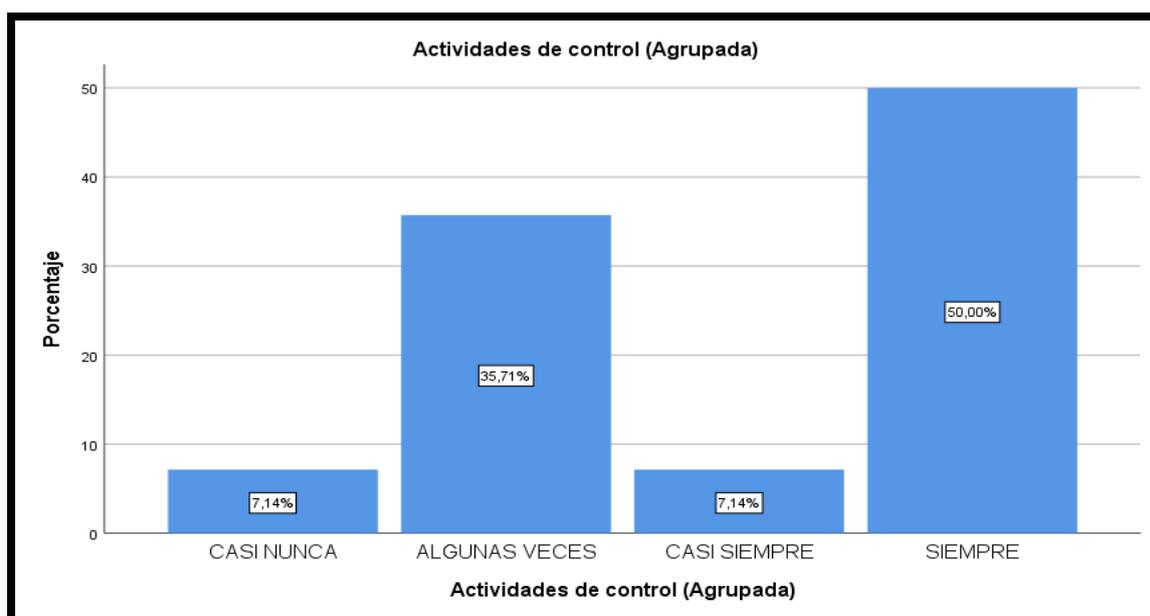
**Tabla 4**

Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	ALGUNAS VECES	5	35,7	35,7	42,9
	CASI SIEMPRE	1	7,1	7,1	50,0
	SIEMPRE	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 50.00% de los colaboradores(trabajadores) percibe que las actividades de control de inventarios se vienen dando “siempre”, el 35.71% que es “algunas veces”, el 7.14% que es “casi siempre” y el 7.14% que es “casi nunca”. Describiendo que las actividades de control de inventarios por parte de los trabajadores son de siempre.



**Figura 4:** Barras según las actividades de control

#### Problema específico 4:

Describir las Información y Comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

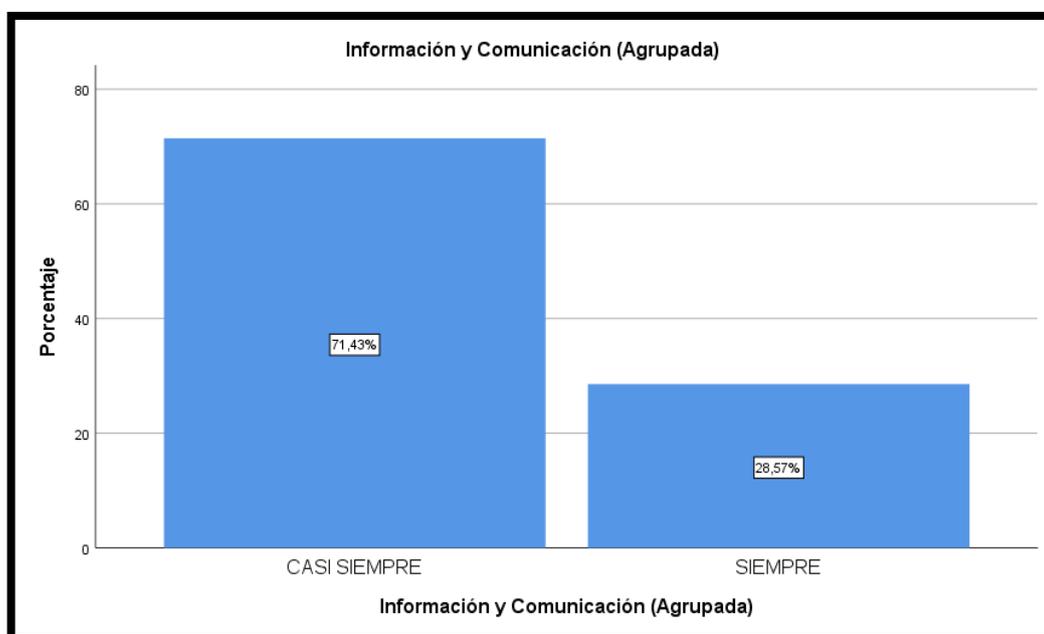
**Tabla 5**

Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	71,4	71,4	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

#### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 71.43% de los colaboradores(trabajadores) percibe que la información y comunicación de inventarios se vienen dando “casi siempre” y el 20.57% que es “siempre”. Describiendo que información y comunicación de inventarios por parte de los trabajadores es de casi siempre.



**Figura 5:** Barras según la información y comunicación

### Objetivo específico 5:

Describir la Supervisión y Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

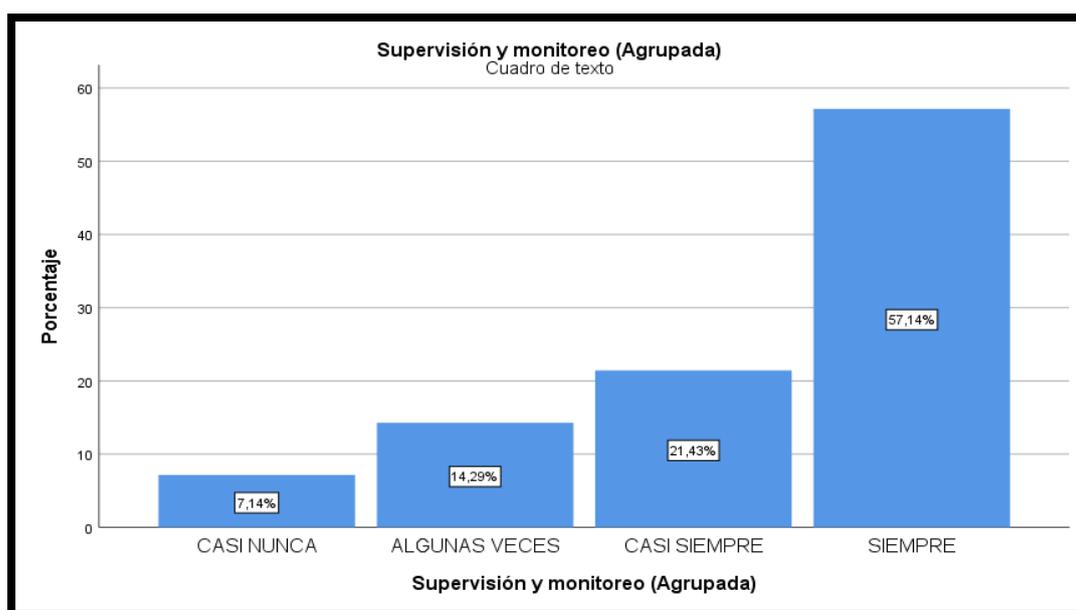
**Tabla 6**

Supervisión y monitoreo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	ALGUNAS VECES	2	14,3	14,3	21,4
	CASI SIEMPRE	3	21,4	21,4	42,9
	SIEMPRE	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

### Interpretación:

De la encuesta aplicada a los colaboradores(trabajadores) del área de almacén de la empresa El Pueblo en San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 57.14% de los colaboradores(trabajadores) percibe que la supervisión y monitoreo de inventarios se vienen dando “siempre”, el 21.43% que es “casi siempre”, el 14.29% que es “algunas veces” y el 7.14% que es “casi nunca”. Describiendo que la supervisión y monitoreo de inventarios por parte de los trabajadores es de siempre.



**Figura 6:** Barras según la supervisión y monitoreo

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación describe el comportamiento de la variable el control interno de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

### **OBJETIVO GENERAL:**

En relación al objetivo general que consiste en describir el control interno del sistema de inventarios nuestros resultados fueron que el 42.86% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “siempre” el cual difiere de Morantes y López (2016) de título “Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A.”. El objetivo general de la investigación fue evaluar la administración en el área de Inventario para maximizar las ventas de la empresa Lisfashion S.A. Cuya investigación llego a los siguientes conclusiones que pudo diagnosticar el control que mantiene la empresa en relación a los inventarios en el área de despacho y distribución de la compañía, en donde se pudo notar la falta de control por la inexistencia de un manual que especifique las actividades de los trabajadores, así como se desarrolló un manual para que los empleados encargados del área puedan ejercer sus funciones de manera práctica y sencilla, manteniendo el control de los inventarios. Así mismo para Malica y Abdelnur (2013) define “[...]control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable[...]” (p.4). Ante ello podemos decir que al tener una información fiable y certera se podrá tomar mejores decisiones ya que podremos identificar la falencias y errores que ponen en riesgo la empresa.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1:**

En la relación al objetivo específico que consiste en describir el ambiente de control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. Los resultados de nuestra investigación muestran que el 50.00% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “siempre”.

Así mismo para Toro, Fonteboa, Armada y Santos(2005), afirma que:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es

ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. (p.7)

Por tanto, podemos decir que, para un resultado más eficiente del control interno, dependerá de la importancia debida que los directivos de la entidad(empresa) le den al ambiente de control.

Por su parte según Aguinaga (2016), de título “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock del almacén de medicamentos/diresa-amazonas, 2016.” El objetivo principal es Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock en el Almacén de Medicamentos/diresa-amazonas, 2016. Cuya investigación llego a los siguientes resultados que la situación del Almacén de Medicamentos la Dirección Regional de Salud de Amazonas es alarmante toda vez que no cuenta con una adecuada localización, infraestructura y equipamiento de acuerdo a normas técnicas, para lograr mantener y conservar las características y propiedades de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2:**

En la relación al objetivo específico que consiste en describir la administración de riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. Los resultados de nuestra investigación muestran que el 42.86% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “siempre”.

Así mismo para COSO (2013), afirma que:

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. (p.4)

Por lo tanto, podemos decir que la gestión de riesgos se puede definir como el proceso de identificación, medición y gestión de los riesgos que amenazan la existencia, los activos y las ganancias de una entidad.

Por su parte según Delgado (2017), de título “Análisis del sistema de control interno de inventarios para el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A,sucursal Manabí”. Cuyo objetivo principal es elaborar políticas, procedimientos y responsabilidad para la mejora en el sistema de control interno de inventarios en Puntonet S.A, sucursal Manabí, proveedor de servicios de telecomunicaciones en general. Cuya investigación

llego a los siguientes resultados que se determinó que la problemática existe en la organización es la deficiencia en políticas y procedimientos establecidos en torno al inventario, falta de seguimiento y poco control sobre los documentos de respaldo de la empresa Puntonet S.A, sucursal Manabí.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3:**

En la relación al objetivo específico que consiste en describir las actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. Los resultados de nuestra investigación muestran que el 50.00% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “siempre”.

Así mismo para COSO (2013), afirma que:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. (p.4)

Por tanto, podemos decir que las actividades de control son importantes porque son la forma correcta de llevar a cabo las actividades en la organización, pero también porque son la forma ideal de garantizar aún más el logro de los objetivos.

Por su parte según Lozano (2019), de título “caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - cañete, 2017”. El objetivo principal es determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Mencia Acosta E.I.R.L.” - Cañete, 2017. Cuya investigación llego a los siguientes resultados que se pudo evidenciar que algunos componentes no coinciden con lo mencionado por los autores, como es el caso de contar con manuales de procedimientos, plan estratégico e informes que permitan tomar mejores decisiones en la actividad comercial.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 4:**

En la relación al objetivo específico que consiste en describir las Información y Comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San

Juan de Lurigancho, 2021. Los resultados de nuestra investigación muestran que el 71.43% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “casi siempre”.

Así mismo para COSO (2013), afirma que:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.5)

Por tanto, podemos decir que es fundamental que cada integrante cuente con la información constante y relevante que necesita para llevar a cabo sus actividades. Así como la comunicación oportuna de información debe llegar a todos los niveles.

Por su parte según Capriles (2014), de título “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.”. El objetivo principal es Proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad que mejore la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres, C.A. Cuya investigación llego a los siguientes resultados que Durante las 12 semanas de realización de las pasantías, se pudieron observar las fallas presentes dentro de la organización y con esto platear recomendaciones que los ayuden a solventar la problemática, logrando poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el periodo académico en la universidad, en el área de administración del transporte ya que los inventarios forman una parte fundamental del proceso logístico de compras y esto va correlacionado con la logística de transporte, pues se involucran la recepción, despacho y distribución de productos, por lo que hizo natural realizar la propuesta con la finalidad de solventar las fallas existentes

## **OBJETIVO ESPECIFICO 5:**

En la relación al objetivo específico que consiste en describir la Supervisión y Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021. Los resultados de nuestra investigación muestran que el 57.14% refiere que el control interno se viene dando de forma eficiente con un “siempre”.

Así mismo para Orellana, Gaete y Gaete (2002), afirma que:

La existencia de una estructura de control interno eficiente es tan importante para la dirección, como lo es, su revisión y actualización periódica. Resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde éstos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados. (p.12)

Por tanto, podemos decir que las actividades de supervisión y monitoreo se debe realizar de manera constante para asegurar que todas las áreas del control interno(ambiente de control, administración de riesgo, actividades de control, información y control, supervisión y monitoreo) estén funcionando correctamente. Ya que evolucionan constantemente.

Por su parte según Hernández y Zegarra (2017), de título “Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016.”. El objetivo principal es proponer un sistema de control interno de inventarios en la empresa distribuidora ladrillera P&A la Muralla EIRL, año 2016. Cuya investigación llego a los siguientes resultados que todo el proceso de evaluación del sistema de control interno de inventarios refleja debilidad; en el control de entrada y salida de las existencias, adquisición de materiales, proceso de distribución y personal.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que la variable de control interno se viene dando de forma eficiente con un siempre el cual es adecuado para el presente estudio, que favorece al rendimiento de la empresa en sus actividades, pero al mismo tiempo busca incrementar aún más la eficiencia del control interno como parte de las metas proyectadas.

Primera: de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de ambiente de control se viene dando de forma eficiente con un siempre el cual es adecuado para el presente estudio, lo que se puede interpretar que los directivos le dan la debida importancia y el cual como resultado el control interno será más eficiente como parte de las metas proyectadas.

Segunda: de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de administración de riesgo se viene dando de forma eficiente con un siempre el cual es adecuado para el presente estudio, así como se debe buscar incrementar aún más la eficiencia de administración de riesgo para así identificar, evaluar y minimizar los riesgos que puedan afectar los objetivos trazados por parte de la empresa.

Tercera: de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de actividades de control se viene dando de forma eficiente con un siempre el cual es adecuado para el presente estudio, así como se debe buscar la mejora de las políticas y procedimientos con el fin de reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos trazados por parte de la empresa.

Cuarta: de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de información y comunicación se viene dando de forma eficiente con un casi siempre el cual es adecuado para el presente estudio, lo que se puede interpretar que la empresa cuenta con la información constante y relevante que necesita para llevar a cabo sus actividades en todos los niveles de la organización.

Quinta: de los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de supervisión y monitoreo se viene dando de forma eficiente con un casi siempre el cual es adecuado para el presente estudio, lo que se puede interpretar que las actividades de supervisión y monitoreo se llevan de manera constante para asegurar que todas las áreas del control interno estén funcionando correctamente. Ya que evolucionan constantemente.

## VII. RECOMENDACIONES

La empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad del control interno como parte de sus objetivos proyectadas, por lo que se recomienda seguir estrictamente el modelo coso(ambiente de control, administración de riesgo, actividades de control información y comunicación y supervisión y monitoreo) dado que el control interno es un trabajo continuo y conjunto en los diferentes departamentos de una empresa y, como resultado de esta aplicación, se generarán cambios significativos en la empresa, tales como; ser más rentables y competitivos en el mercado y, así, poder alcanzar los objetivos proyectados por la empresa.

Primera: la empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad del ambiente de control como capacitando a los trabajadores(colaboradores), y proporcionarles las herramientas y conocimientos necesarios que le servirán para llevar a cabo las debidas funciones que deben realizar diariamente en sus diversas áreas y puedan obtener mejores resultados.

Segunda: la empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad de la administración de riesgo, ya que se recomienda mejorar la estructura organizacional del área del almacén, que es donde se viene dando los mayores errores al no tener conocimiento los colaboradores(trabajadores) de quién es su mando directo, el cual al corregirlo se espera poder tener más trabajo en equipo y ser más especializado en sus funciones.

Tercera: la empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad de las actividades de control, pues se recomienda un mejor control con el registro de inventarios y con los documentos de respaldo, evitando pérdidas que afecten directamente al inventario al no tener los registros necesarios de manera clara, lo cual perjudica a la empresa.

Cuarta: la empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad de la información y comunicación, se recomienda mejorar las líneas de comunicación que permitan la retroalimentación con respecto a los avances de los trabajos, las metas y objetivos trazados.

Quinta: la empresa el pueblo debe buscar incrementar aún más la efectividad de la supervisión y monitoreo, se recomienda mejorar la supervisión de actividades asignadas al personal encargado del área y que permitirá identificar qué proceso es deficiente y así

poder corregirlos y no esperar que pase un hecho más grave, corrigiéndolo a tiempo y obteniendo así los mejores resultados.

**CAPITULO VIII**  
**REFERENCIAS**

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ambuludi (2013). *Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería "centro ferretero Lumbaquí "UBICADA EN LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, CANTÓN GONZALO PIZARRO.* Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20500/1/T2519i.pdf>
- Amaro González Ambrosio (2013). La importancia del control interno en la empresa. Recuperado de: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- AGUINAGA (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock del almacén de medicamentos/diresa-amazonas, 2016.* Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10180/aguinaga\\_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10180/aguinaga_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bavaresco de Prieto, A. M. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación* (6ta ed.). Maracaibo, Venezuela: Imprenta Internacional.
- Behar Rivero , D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* (A. Rubeira , Ed.) Shalom.
- Betancur, H. D., & López, J. E. (2007). *Aproximación Conceptual y Metodológica de la Administración de Riesgos, Una Nueva Forma de Entender el Control Interno y de Administrar Las PYMES del Eje Cafetero.* Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/947/658155B562.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantor & Lagos (2008). *Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en mercantil de confecciones Ltda. "MERCÓN".* Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4634/T17.08%20C168p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cosevi (2016). *Conceptos Básicos de Control Interno.* Recuperado de <https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Conceptos+basicos+de+control+interno.pdf/890512c5-0151-48cc-a73d-a298fed0bc8e>
- COSO. (mayo de 2013). *Control Interno - Marco Integrado.* Recuperado de [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *CONTROL INTERNO.* Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)

- Delgado (2017). *Análisis del sistema de control interno de inventarios para el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A, sucursal Manabí*. Recuperado de <http://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/457/1/ULEAM-CT.AUD-0011.pdf>
- Espinoza & Villalobos (2017). *Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa "Comercial TAMI S.R.L." de la provincia de Chiclayo*. Recuperado de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1295/BC-TES-TMP-128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Gámez Peláez, I. (2010). *CONTROL INTERNO EN LA ÁREAS DE APROVISIONAMIENTO DE LA EMPRESAS PÚBLICAS SANITARIAS DE ANDALUCÍA*. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/179/8/978-84-9747-591-4.pdf>
- Hernández & Zegarra (2017). *Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL, 2016*. Recuperado de: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/709/Liliana\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/709/Liliana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Henoa Fera, Y. (2017). *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCION Y PREVENION DE RIESGOS EMPRESARIALES*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=5FE18B354119AD6B429DF17F7A05435F?sequence=1>
- Lozano (2019). *Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Mencia Acosta E.I.R.L." - cañete, 2017*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8341/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_EMPRESAS\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_LOZANO\\_CANARI\\_HECTOR\\_SAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8341/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EMPRESAS_SECTOR_COMERCIO_LOZANO_CANARI_HECTOR_SAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf)
- Malica, D. O., & Abdelnur, G. D. (2013). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN AUDITORIA*. Obtenido de [https://www.academia.edu/10660269/p%C3%A1g\\_1\\_FACPCE\\_CECYT\\_AREA\\_AUDITORIA](https://www.academia.edu/10660269/p%C3%A1g_1_FACPCE_CECYT_AREA_AUDITORIA)

- Meléndez Torres, J. B. (setiembre de 2016). CONTROL INTERNO. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Carmencita S.R.L. de Sihuas, 2016*. Recuperado de [:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5600/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIO\\_MORENO\\_VILLANUEVA\\_MERLIN\\_GABY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5600/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIO_MORENO_VILLANUEVA_MERLIN_GABY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morantes & Lopez (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion s.a.* Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (Diciembre de 2002). *ALTERNATIVAS DE VALORIZACION DEL SISTEMA*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2c%20Luis.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ramón Ruffner, J. G. (31 de 12 de 2004). *El control interno en las Empresas privadas*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Robbins, s., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Vera & Vizúete (2011). *DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA XYZ*. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

#### CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIOS DEL ÁREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA EL PUEBLO-SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019.

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores
General	General	control interno	<b>Dimensión 1</b> El ambiente de control	<b>Indicador de la dimensión 1.1</b> Eficiencia
¿Cómo se viene dando el control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir el control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.			<b>Indicador de la dimensión 1.2</b> Funciones
Especifico	Especifico			<b>Indicador de la dimensión 1.3</b> Evaluación
¿Cómo se viene dando el ambiente de control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir el ambiente de control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.		<b>Dimensión 2</b> Administración de riesgo	<b>Indicador de la dimensión 2.1</b> Política de control
¿Cómo se viene dando la Administración de riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir la Administración de riesgos del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.		<b>Dimensión 3</b> Las actividades de Control.	<b>Indicador de la dimensión 3.1</b> Proceso de control
¿Cómo se viene dando las actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir las actividades de Control del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.			<b>Indicador de la dimensión 3.2</b> Registro sistemático
¿Cómo se viene dando la información y comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir las Información y Comunicación del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.		<b>Dimensión 4</b> Información y Comunicación	<b>Indicador de la dimensión 4.1</b> Comunicación interna y externa del área del almacén.
¿Cómo se viene dando la Supervisión Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021?	Describir la Supervisión Monitoreo del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.			<b>Indicador de la dimensión 4.2</b> Sistema de información del área del almacén.
			<b>Dimensión 5</b> Supervisión Y Monitoreo.	<b>Indicador de la dimensión 5.1</b> Supervisión de existencias
				<b>Indicador de la dimensión 5.2</b> Monitoreo de existencia

## ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Universidad María Auxiliadora Escuela Profesional de contabilidad y finanzas

#### Cuestionario sobre control interno del sistema de inventarios del área de almacén de la empresa El Pueblo-San Juan de Lurigancho, 2021.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Siempre (5)

Casi siempre (4)

Algunas veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

<b>Variable: CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</b>		<b>Escala</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	5	4	3	2	1	
<b>Ambiente de control</b>	<b>Eficiencia</b>						
	1	¿El personal que trabaja en el área de control de inventarios tiene los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo sus actividades?					
	2	¿El área cuenta con personal suficiente y experimentado para realizar su función?					
	<b>Funciones</b>		<b>Escala</b>				
	3	¿Existe algún documento de las funciones que deben realizar sus colaboradores?					
	4	¿Tiene el área un manual de procedimientos?					
	<b>Evaluación</b>		<b>Escala</b>				
5	¿Se evalúa el rendimiento del personal?						
<b>Administración de riesgo</b>	<b>Políticas de control</b>		<b>Escala</b>				
	6	¿Existe una estructura organizacional apropiada para el área del almacén?					
	7	¿Se seleccionan los materiales por tamaño y diseño?					
8	¿Cuenta con políticas para el control del inventario?						
<b>Actividades de control</b>	<b>Proceso de control</b>		<b>Escala</b>				
	9	¿Existe un control apropiado sobre el cuidado de las existencias?					
	10	¿Existe una persona responsable de controlar las existencias de entrada y salida del almacén?					
	<b>Registro sistemático</b>		<b>Escala</b>				
11	¿Existe un registro de existencias adecuado?						

	12	¿Existen documentos físicos que avalen la entrada y salida de la existencia?					
	13	¿Se comprueban las existencias al instante de la recepción?					
<b>Información y Comunicación</b>	<b>Comunicación interna y externa del área del almacén</b>		<b>Escala</b>				
	14	¿Las líneas de información y comunicación implantadas permiten la retroalimentación del personal sobre el progreso del programa de trabajo, metas y objetivos?					
	15	¿Las líneas de información y comunicación establecidas permiten tener en cuenta los requisitos de los usuarios externos?					
	<b>sistema de información del área del almacén</b>		<b>Escala</b>				
	16	¿Existe un sistema informático apropiado que proporcione información sobre el área de inventario?					
	17	¿Tiene controles establecidos para garantizar que la información sea vista y administrada por personal autorizado?					
	18	¿Los sistemas de información implementados cuentan con adecuados planes de contingencia y recuperación de datos(información)?					
<b>Supervisión y monitoreo</b>	<b>Supervisión de existencias</b>		<b>Escala</b>				
	19	¿Se supervisa y monitorea las actividades asignadas al personal responsable del área?					
	20	¿Se examinan y corrigen las deficiencias identificadas en el área de control de inventarios?					
	<b>Monitoreo de existencias</b>		<b>Escala</b>				
	21	¿Existen monitoreos pertinentes de las existencias para detectar merma?					