



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

Tesis

**Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del  
área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.**

Para optar el título profesional de Contador Público

**AUTOR 1**

Br. Ocrospoma Roque, Ruth Elena

**Código ORCID**

0000-0002-9661-9232

**AUTOR 2**


Br. Roque Castro, Kelcy Liliana

**Código ORCID**

0000-0002-2708-1563

**LIMA - PERÚ**

**2022**

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Ruth Elena Ocrospoma Roque, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad en Contabilidad y Auditoría de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022”** Asesorado por el docente: Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson, DNI 43339740 ORCID 0000-0003-1336-8288, tiene un índice de similitud de 17% (diecisiete) con código oid: 14912:236880039 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el tumitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Ruth Elena Ocrospoma Roque  
DNI: 47794193



Kely Liliانا Roque Castro  
DNI: 74976585



Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque  
DNI: 43339740

Lima, 03 de febrero de 2023.

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-ORA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Kelcy Liliana Roque Castro, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad en Contabilidad y Auditoría de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022". Asesorado por el docente: Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson, DNI 43339740 ORCID 0000-0003-1336-8288, tiene un índice de similitud de 17 % (diecisiete) con código oid:14912:236880039 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el tumitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

  
 .....  
 Kelcy Liliana Roque Castro  
 DNI: 74976585

  
 .....  
 Ruth Elena Ocrospoma Roque  
 DNI: 47794193

  
 .....  
 Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque  
 DNI: 43339740

Lima, 03 de febrero de 2023

**Tesis**  
**Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del**  
**área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.**

**Línea de investigación general de la universidad**  
Economía, Empresa y Salud

**Línea de investigación específica de la universidad**  
Sistema de Calidad

**Asesor metodológico**

Ing. Percy Junior Castro Mejía

**Código ORCID**

0000-0002-5345-5098

**Asesor temático**

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson

**Código ORCID**

0000-0003-1336-8288

## Miembros del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Presidente del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Secretario

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Vocal

## **DEDICATORIA**

Nuestra tesis dedicamos primeramente a Dios, por guiarnos en el camino de nuestra carrera profesional, a nuestros padres y hermanos con todo nuestro amor y cariño, quienes estuvieron brindándonos su apoyo incondicional y por aconsejarnos para hacer de nosotras una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**


Primero agradecemos a Dios, por protegernos durante todo el camino y darnos fuerzas para superar dificultades, obstáculos y adversidades a lo largo de nuestra carrera profesional.

A nuestros padres y hermanos por ser el motivo que nos impulsa a seguir nuestros sueños, metas, y anhelos, por ser el soporte de cada una de nuestras caídas.

A nuestro asesor, por su apoyo constante en todo el proceso de la realización de nuestra tesis.

A la Universidad Norbert Wiener, por acogernos en su casa de estudio universitario, a nuestros maestros, por compartir sus conocimientos y apoyo en nuestra formación académica.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUDITORÍA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN:01	FECHA:15/02/2023
		REVISIÓN:01	

Yo, Ruth Elena Ocospoma Roque estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022." para la obtención del título profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificado correctamente las citas textuales paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de materiales intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinar los procedimientos establecido por la UPNW.




Firma  
Ruth Elena Ocospoma Roque  
DNI: 47794193



Huella

Lima, 03 de marzo del 2023



 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>DECLARACIÓN DE AUDITORÍA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN:01	FECHA:15/02/202
		REVISIÓN:01	3

Yo, Kelcy Liliana Roque Castro estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.” para la obtención del título profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificado correctamente las citas textuales paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de materiales intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinar los procedimientos establecido por la UPNW.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Kelcy Liliana Roque Castro  
 DNI: 74976585

Lima, 03 de marzo del 2023



Huella

	<b>Índice</b>	
<b>DEDICATORIA</b>		iv
<b>AGRADECIMIENTO</b>		v
<b>Índice</b>		viii
<b>Índice de tablas</b>		xii
<b>Índice de figuras</b>		xiv
<b>Resumen</b>		15
<b>Abstract</b>		16
<b>INTRODUCCIÓN</b>		17
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>		19
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>		19
<b>1.2 Formulación del problema</b>		22
<b>1.2.1 Problema general</b>		22
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>		22
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>		22
<b>1.3.1 Objetivo general</b>		22
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>		22
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>		23
<b>1.4.1 Justificación teórica</b>		23
<b>1.4.2 Justificación metodológica</b>		24
<b>1.4.3 Justificación práctica</b>		24
<b>1.5 Delimitaciones de la investigación</b>		25
<b>1.5.1 Temporal</b>		25
<b>1.5.2 Espacial</b>		25

<b>1.5.3 Recursos</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>26</b>
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b>	<b>26</b>
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b>	<b>28</b>
<b>2.2 Bases teórica</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1 Control Interno</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1.1 Definición de Control Interno</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1.2 Importancia del Control Interno</b>	<b>31</b>
<b>2.2.1.3 Control Interno basado en el modelo COSO</b>	<b>32</b>
<b>2.2.2 Gestión de Inventarios</b>	<b>36</b>
<b>2.2.2.1 Definición de Gestión de Inventarios</b>	<b>36</b>
<b>2.2.2.2 Objetivos e importancia</b>	<b>37</b>
<b>2.2.2.3 Abastecimiento o compras</b>	<b>38</b>
<b>2.2.2.4 Inventarios y almacenamiento</b>	<b>38</b>
<b>2.2.2.5 Despacho o salida</b>	<b>39</b>
<b>2.2.2.6 Implementar políticas y agilizar los procesos internos</b>	<b>39</b>
<b>2.2.2.7 Incentivos para los trabajadores</b>	<b>40</b>
<b>2.2.2.8 Tipos de inventarios</b>	<b>40</b>
<b>2.2.2.9 Análisis ABC</b>	<b>41</b>
<b>2.2.2.10 Clasificación ABC</b>	<b>42</b>
<b>2.2.2.11 Manejo de los artículos ABC</b>	<b>43</b>
<b>2.3 Formulación de hipótesis</b>	<b>43</b>
<b>2.3.1 Hipótesis General</b>	<b>43</b>
<b>2.3.1 Hipótesis Específicos</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Método de la Investigación</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Enfoque de la Investigación</b>	<b>45</b>
<b>3.3 Tipo de Investigación</b>	<b>45</b>

<b>3.4</b>	<b>Diseño de la Investigación</b>	<b>45</b>
<b>3.5</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>46</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Población</b>	<b>46</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Muestra</b>	<b>47</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Muestreo</b>	<b>48</b>
<b>3.6</b>	<b>Variables y operacionalización</b>	<b>49</b>
<b>3.7</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>52</b>
<b>3.7.1</b>	<b>Técnica</b>	<b>52</b>
<b>3.7.2</b>	<b>Descripción de Instrumentos</b>	<b>52</b>
<b>3.7.3</b>	<b>Validación</b>	<b>53</b>
<b>3.7.4</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>54</b>
<b>3.8</b>	<b>Plan de procesamiento y análisis de datos</b>	<b>55</b>
<b>3.9</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>57</b>
<b>4.1</b>	<b>Resultados</b>	<b>57</b>
<b>4.1.1.</b>	<b>Análisis descriptivo</b>	<b>57</b>
<b>4.1.2.</b>	<b>Prueba de hipótesis</b>	<b>69</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>75</b>
<b>5.1</b>	<b>Discusión</b>	<b>75</b>
<b>5.2</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>80</b>
<b>5.3</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>83</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>109</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>		<b>110</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización</b>		<b>112</b>
<b>Anexo 3: Instrumento cuantitativo</b>		<b>114</b>

<b>Anexo 4: Cartas de presentación de validación de instrumento cuantitativo.</b>	120
<b>Anexo 5: Certificado de validez de los instrumentos</b>	126
<b>Anexo 6: Descripción de resultados cuantitativos.</b>	141

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> <i>Clasificación ABC</i> .....	42
<b>Tabla 2</b> <i>Artículos ABC</i> .....	43
<b>Tabla 3</b> <i>Población</i> .....	47
<b>Tabla 4</b> <i>Variables y Operacionalización</i> .....	50
<b>Tabla 5</b> <i>Variables y Técnicas</i> .....	52
<b>Tabla 6</b> <i>Variables, Técnicas e instrumentos</i> .....	53
<b>Tabla 7</b> <i>Validación de Expertos</i> .....	53
<b>Tabla 8</b> <i>Resumen de procedimientos de casos</i> .....	54
<b>Tabla 9</b> <i>Alfa de Cronbach de la variable Control interno</i> .....	55
<b>Tabla 10</b> <i>Alfa de Cronbach de la variable Gestión de Inventarios</i> .....	55
<b>Tabla 11</b> <i>Niveles de Control interno</i> .....	57
<b>Tabla 12</b> <i>Niveles de la Dimensión 1: Ambiente de Control</i> .....	58
<b>Tabla 13</b> <i>Niveles de la dimensión 2: Evaluación de riesgo</i> .....	59
<b>Tabla 14</b> <i>Niveles de la dimensión 3: Actividades de control</i> .....	60
<b>Tabla 15</b> <i>Niveles de la Dimensión 4: Información y Comunicación</i> .....	61
<b>Tabla 16</b> <i>Niveles de la Dimensión 5: Supervisión y Monitoreo</i> .....	62
<b>Tabla 17</b> <i>Niveles de Gestión de Inventarios</i> .....	63
<b>Tabla 18</b> <i>Niveles de la Dimensión 1: Abastecimiento o Compras</i> .....	64
<b>Tabla 19</b> <i>Niveles de la Dimensión 2: Almacenamiento</i> .....	65
<b>Tabla 20</b> <i>Niveles de la Dimensión 3: Despacho o salida</i> .....	66

<b>Tabla 21</b> <i>Niveles de la Dimensión 4: Implementar políticas y agilizar procesos internos</i>	67
<b>Tabla 22</b> <i>Niveles de la Dimensión 5: Incentivo para los trabajadores</i>	68
<b>Tabla 23</b> <i>Prueba de normalidad</i>	69
<b>Tabla 24</b> <i>Relación entre el Control Interno y la Gestión de Inventarios</i>	70
<b>Tabla 25</b> <i>Relación entre el Ambiente de Control y la Gestión de Inventarios</i>	71
<b>Tabla 26</b> <i>Relación entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión de Inventarios</i>	72
<b>Tabla 27</b> <i>Relación entre el almacenamiento y la gestión de inventarios</i>	73
<b>Tabla 28</b> <i>Relación entre la implementación de políticas, agilizar los procesos internos y la gestión de inventarios</i>	74

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> <i>Niveles de la variable Control interno</i> .....	57
<b>Figura 2</b> <i>Niveles de la Dimensión 1: Ambiente de Control</i> .....	58
<b>Figura 3</b> <i>Niveles de la dimensión 2: Evaluación de riesgo</i> .....	59
<b>Figura 4</b> <i>Niveles de la dimensión 3: Actividades de control</i> .....	60
<b>Figura 5</b> <i>Niveles de la Dimensión 4: Información y Comunicación</i> .....	61
<b>Figura 6</b> <i>Niveles de la Dimensión 5: Supervisión y Monitoreo</i> .....	62
<b>Figura 7</b> <i>Niveles de Gestión de Inventarios</i> .....	63
<b>Figura 8</b> <i>Niveles de la Dimensión 1: Abastecimiento o Compras</i> .....	64
<b>Figura 9</b> <i>Niveles de la Dimensión 2: Almacenamiento</i> .....	65
<b>Figura 10</b> <i>Niveles de la Dimensión 3: Despacho o salida</i> .....	66
<b>Figura 11</b> <i>Niveles de la Dimensión 4: Implementar políticas y agilizar procesos internos</i> .....	67
<b>Figura 12</b> <i>Niveles de la Dimensión 5: Incentivo para los trabajadores</i> .....	68



## Resumen

La investigación tiene como objetivo general “determinar si el control interno se relaciona en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022”. La población es de 80 empresas del distrito de La Victoria, la muestra no probabilística estuvo compuesta de 66 empresas, en esta se han analizado las variables: control interno y gestión de inventarios.

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo. En esta se empleó el diseño no experimental de nivel descriptivo, el instrumento de recolección de datos fueron los cuestionarios aplicados a las empresas; empleando la escala de Likert, para el control interno 15 preguntas en donde los entrevistados podrían marcar alguna de las alternativas como: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, para la gestión de inventarios 17 preguntas, donde los entrevistados podían optar entre las mismas alternativas del cuestionario anterior. El presente trabajo se realizó en un período de cuatro meses, dicha indagación sobre la relación entre las variables antes mencionadas, los resultados se presentan en tablas y gráficos con su interpretación. Esta investigación finalmente determina que efectivamente existe evidencia estadística para mencionar que la variable control interno se relaciona con la variable gestión de inventarios en el área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022; siendo que el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach se obtuvo el 0.778 para la variable control interno y el 0.903 para la variable gestión de inventarios.

***Palabras Clave:*** control interno, inventario, gestión, almacén, mercadería.

## Abstract

The general objective of the investigation is "to determine if internal control is related to inventory management in the warehouse area of the commercial company, Lima 2022". The population is 80 companies from the district of La Victoria, the non-probabilistic sample was made up of 66 companies, in which the variables have been analyzed: internal control and inventory management.

The methodology used in this research work had a quantitative approach. In this, the non-experimental design of a descriptive level was used, the data collection instrument was the questionnaires applied to the companies; using the Likert scale, for internal control 15 questions where the interviewees could mark any of the alternatives such as: totally agree, agree, neither agree nor disagree, disagree and totally disagree, for inventory management 17 questions, where the interviewees could choose between the same alternatives of the previous questionnaire. The present work was carried out in a period of four months, said inquiry about the relationship between the aforementioned variables, the results are presented in tables and graphs with their interpretation. This investigation finally determines that there is indeed statistical evidence to mention that the internal control variable is related to the inventory management variable in the warehouse area of the commercial company, Lima 2022; being that the Cronbach's Alpha correlation coefficient was obtained 0.778 for the internal control variable and 0.903 for the inventory management variable.

**Keywords:** *internal control, inventory, management, warehouse, merchandi*

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación titulada “Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022”, tuvo por objetivo determinar si la variable control interno se relaciona con la variable gestión de inventarios dentro del almacén en una empresa comercial, Lima 2022.

La presente tesis de investigación pone relevancia en el interés que tiene, generar eficientemente un proceso de control interno que incida positivamente en la administración de la empresa comercial y sus componentes fundamentales que nos permitirán medir la actividad del control interno.

El trabajo desarrollado está compuesto de cinco capítulos, dentro del Capítulo I, se aprecia la realidad problemática dentro de varios contextos, en este capítulo se conoce la situación verdadera del control interno y la influencia en la gestión de inventarios de la empresa comercial; de igual modo se formula el problema. Asimismo, se plantean tanto el problema general como los específicos; igualmente se indican el objetivo general, así como los específicos de la presente investigación. Finalmente, se mencionan la justificación tanto teórico, metodológico y práctico; así mismo, las delimitaciones que vienen a ser temporal, espacial y recursos.

En cuanto al Capítulo II, en este se considera el Marco Teórico respectivo, en el cual se han desarrollado los respectivos antecedentes nacionales, así como los internacionales del trabajo de investigación; asimismo, las diferentes bases teóricas, concluyendo con la formulación de las distintas hipótesis.

En cuanto al Capítulo III, se aprecia la metodología empleada, la cual examina los puntos siguientes, el método de investigación, el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación; asimismo, la población, la muestra, así como el muestreo; además, de las variables y su operacionalización, también las diferentes técnicas empleadas, como los instrumentos de recolección para recoger los datos de campo, los procedimientos y análisis de datos para finalizar con los temas éticos utilizados.

En cuanto al Capítulo IV, este abarca a la explicación y análisis en los resultados obtenidos, por lo que contiene la presentación estadística y la correcta interpretación de la información obtenida, también se presenta la contrastación de las hipótesis planteadas y concluyendo con la exhibición de los resultados finales en esta investigación.

En el Capítulo V, se expresan las discusiones con otros autores, las conclusiones obtenidas, así como las recomendaciones, en cuanto a la discusión se procedió a relacionar los resultados de la investigación con el análisis de su implicancia y limitación que confrontan con las hipótesis planteadas, asimismo las conclusiones se indicó la relación de las variables de investigación y finalmente las recomendaciones que permiten contribuir a resolver los problemas presentados en la investigación presente.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel global según (Accenture in Solving for liquidity profitability and enterprise value during uncertain times, 2020), menciona que, la pandemia experimentada por el mundo ha causado importantes pérdidas dentro del comercio mundial por no aplicar estrategias de control en sus inventarios, esto debido básicamente al cierre de fronteras con el objetivo de disminuir los contagios. En este sentido, se han enraizado los problemas llegando a un escenario pesimista donde el 42% de las organizaciones más importantes en el mundo se encuentran con un riesgo de quiebra por el covid-19. Esta crisis está generando cambios en los pedidos de los principales clientes, originando un desequilibrio o riesgo para la empresa. En ese sentido la mayoría de empresarios, los directores, así como los emprendedores en el mundo sufrieron una disminución drástica en las ventas y los ingresos, así como también vieron sus costos incrementados, que fue una respuesta inmediata a la crisis. Las empresas requieren, estar adaptándose permanentemente a estos nuevos escenarios cambiantes y de incertidumbre con el fin de afirmar que los sistemas empleados, así como los procesos de control interno se monitoreen constantemente y estos sean actualizados para enfrentar los cambios en los nuevos modelos de negocio.

A nivel internacional, según el artículo de Biuki et al. (2020), se presenta un modelo de problema integrado de ubicación, enrutamiento e inventario, los tres problemas clave en la optimización de un sistema logístico. Teniendo en cuenta el entorno particular de toma de decisiones de tales industrias, brindamos un enfoque de dos fases para incorporar las tres dimensiones de la sustentabilidad en las prácticas de la cadena de suministro. Después de identificar a los proveedores más orientados a la sustentabilidad, se formula un problema como un modelo de programación entera mixta (MIP) de múltiples objetivos para ayudar en la

planificación de una cadena de suministro sustentable. Con base en el enfoque de dos fases propuesto, contribuimos a la literatura actual abordando simultáneamente diferentes desafíos, por ejemplo, el problema de la sustentabilidad, la toma de decisiones integrada sobre la ubicación, el enrutamiento y la planificación del control de inventario, y las suposiciones del mundo real para hacer más avances de investigación como de práctica. Además, se observa que cuando se aborda el objetivo de la sostenibilidad, el sector manufacturero tiende a descentralizarse y la producción local de productos básicos en lugares de desarrollo medio y bajo puede exhibir el mejor desempeño de sostenibilidad.

De acuerdo al artículo de Darmawan et al. (2021), se presentan modelos y métodos de solución para el diseño de redes en la cadena de distribución que no solo integran los problemas de ubicación-transporte e inventario, sino que también consideran la implementación de un control de inventario asociado en la red, donde compararon dos estrategias distintas, tanto la implementación y la complejidad de los problemas de optimización, donde desarrollaron métodos heurísticos para resolver los problemas generados por las dos estrategias. Además, en los países de Chile, Colombia, México y España se presentó un 67% de casos de malversación a empresas por sus propios trabajadores. Lo más inaudito es que estos mismos trabajadores son los que realizan estas anomalías en las empresas comerciales, los colaboradores a los cuales son asignados dichos puestos de trabajo; esto en consecuencia a la falta o escaso control interno en los inventarios de la empresa.

A nivel nacional, según Albán y Poma (2018), menciona a la (CGR, 2015), donde el 25% de las 655 entidades públicas con que cuenta el Perú, implementó su sistema de control interno que le permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en sus operaciones

institucionales, pero no es un control interno muy eficiente que se diga, puesto que no se cuenta con parámetros bien definidos por dichas empresas.

Asimismo; en la revista de Albán y Poma (2018), menciona que la CGR (2017) hace de conocimiento que, de las 3720 entidades en el Perú, solo 654 han conseguido registrar sus avances de implementación de control interno en el aplicativo informático SISECI en el periodo 2017. Es decir, solamente el 17.58% de organizaciones públicas se encuentra laborando con el objetivo de impulsar un método de control interno adecuado.

Según la tesis de Medina (2021), menciona sobre el Perú, donde resalta la importancia de mejorar la gestión en los inventarios para optimizar el procedimiento de control del almacén, salida y entrada del stock; esto permite medir los tiempos y procesos a un 40%, sumando en ventas a un 25% a 30%; inverso a una entidad que no gestiona inventarios.

A nivel local, la empresa comercial presenta el problema de planeación de control interno, así como también presente serios problemas de ineficiencia en la gestión de los inventarios como la carencia de políticas, normas internas, así como limitada capacitación del personal; esto genera pérdidas de productos, deterioro de mercaderías, limitada rotación de inventarios, pérdida de ventas, que significa también pérdida de clientes, todo esto influye negativamente en alcanzar una óptima gestión de inventarios.

La empresa comercial viene desarrollando una mala gestión de sus inventarios, generando problemas en los despachos de entrega de productos a los clientes, debido a las causas siguientes: pérdida de productos en el almacén, desorden, mala distribución, descuido sobre el tipo de productos, negligencia en el manejo operativo de los códigos de los productos, deficiencia en el empleo del registro de mercadería al sistema operativo de control de almacén,

inexistente coordinación entre las áreas de almacén y ventas. Este estudio entonces busca mejorar la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión del ambiente de control se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?

¿De qué manera la dimensión evaluación de riesgos se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?

¿Cómo la dimensión almacenamiento se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?

¿En qué medida la dimensión implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar si el control interno se relaciona en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer cómo la dimensión del ambiente de control se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.



Demostrar de qué manera la dimensión evaluación de riesgos se relacionan con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.

Precisar cómo la dimensión almacenamiento se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.

Determinar en qué medida la dimensión implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación posee justificación desde un contexto teórico, este sería ser el manejo de mercadería que se ha convertido en una nueva prioridad en lo que respecta al control de inventarios y gestión, para obtener resultados que podrán clasificar en una propuesta de progreso, que puede ser insertada como guía para la empresa comercial. Lo cual involucra las decisiones que debemos tomar en cuanto a la planificación, ejecución y control del inventario. (Hernández et al. 2014).

Según lo afirmado por León y Ulloa (2018), los asientos contables deben de ser llevados de forma correcta y oportunamente, ya que así se podrá obtener cifras reales del inventario que maneja la organización y se pueda además contar con estados financieros idóneos que permitirá posteriormente generar las mejores decisiones, lo cual significa la solución a la problemática existente.

Por otro lado, Cotrina (2021), indica que la teoría de inventarios ayuda a mantener la estabilidad adecuada de las existencias frente a la demanda que pueda tener la empresa comercial sin afectar la relación entre empresas y clientes, también evitará los sobre costos. En conclusión, la teoría del control colaboró para que las diferentes actividades se desempeñen según la

estructura institucional de la empresa, con el objetivo de cumplir con establecido y sirve también para enmendar los errores internos que se podrían efectuar en dicha empresa comercial.

#### **1.4.2 Justificación metodológica**

En el presente trabajo de investigación, se justifica la metodología mediante el enfoque cuantitativo, donde propone los procedimientos e instrumentos de obtención de información, con los cuales se gestionan datos medibles, cuantificables y verificables en relación a variables de control interno y gestión de inventarios, que, a partir de un análisis estadístico de tipo descriptivo y correlacional, en el cual se da cumplimiento al propósito de la investigación. (Hernández et al. 2014).

Así mismo, López (2019) menciona que, la justificación metodológica se desarrolla con instrumentos de medición validados por 3 expertos en la materia, bajo procedimientos de análisis de la situación actual de las empresas comerciales.

Finalmente, León y Ulloa (2018) mencionan que, para lograr el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la propuesta investigativa, se busca el desarrollo de instrumentos que permitan el paso a la ejecución de análisis y la interpretación cuantitativa. Además, se debe de realizar la investigación de campo, la cual comienza con el estudio descriptivo que busca reconocer la problemática y descartar los desaciertos que se reflejan.

#### **1.4.3 Justificación práctica**

Este proyecto de investigación se desarrolló con la intención de entender cómo funciona la gestión de los inventarios en esta empresa comercial, así como también optimizar el proceso de control interno. Cabe mencionar que la investigación desarrollada se justifica por su beneficio empírico, debido a que este resultado obtenido permitirá comprender la realidad de la empresa comercial, identificando oportunamente los componentes que se necesiten mejorar para alcanzar

el óptimo funcionamiento de la organización. De esta forma, el control interno y la gestión en los inventarios, permiten mostrar el nivel de cumplimiento en las políticas, así como en las normas específicas para la gestión de los inventarios, cuyo fin permitirá corregir errores para lograr una buena gestión en estos.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La ejecución del presente proyecto de investigación fue desarrollada en el periodo de los meses de noviembre del 2022 a marzo del 2023, desarrollando las actividades de la búsqueda y análisis de información, la solución al problema que aqueja a esta entidad en cuanto al control interno y la relación existente con la gestión óptima de sus inventarios.

### **1.5.2 Espacial**

Esta investigación se desarrolló en empresas comerciales ubicadas en el distrito de La Victoria, que pertenece a la provincia y al departamento de Lima.

### **1.5.3 Recursos**

Se empleó la información brindada por los jefes de almacenes de las empresas comerciales, información de bibliografía con relación a control interno y gestión de inventarios, artículos contemporáneos de investigación, tesis doctorales y maestrías con relación al tema de investigación en los repositorios de diferentes universidades, computadoras como apoyo tecnológico.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Según Pavón et al. (2019), la investigación tuvo como objetivo “Describir el control interno del inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil”, la metodología propuesta en su estudio fue el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, bosquejo de campo con apoyo de la verificación de los documentos, de modo que, al mantener el objetivo organizacional, la gerencia pueda asegurar la vida útil y continuo en el mercado. Los resultados obtenidos muestran que el control interno en los inventarios presenta serias debilidades por corregir para que estas puedan aplicarse a las PyME y que estas sean competitivas dentro del mercado nacional. La investigación concluye en que las actividades a adoptar en el sistema de control interno deben estar sustentadas dentro del plan estratégico y dentro de la cultura empresarial si se desea ser eficiente en el mercado global, sabiendo que la tecnología y la incertidumbre, son las características de los negocios en estas épocas.

Por otra parte, Rodríguez y Romero (2018), en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo “Actualizar el sistema de control interno bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para los inventarios de los contratos de la empresa.” El diseño empleado fue no experimental, así como usaron el método descriptivo bibliográfico-documental.

La investigación concluyó que, con respecto a la política de inventarios, este determinó que la organización no tiene políticas adecuadas para el control de sus inventarios según lo exige el marco normativo internacional contemporáneo. Es por esta razón que la empresa decidió actualizar las políticas en cuanto los inventarios, pero ahora bajo las NIIF, así como también se consideró como modelo el sistema COSO para su implementación.

Asimismo; Vera (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal “Evaluar el control interno a través del análisis de la situación actual y seguridad razonable que posee la empresa comercial”. El enfoque metodológico de dicho trabajo fue el descriptivo, esta evaluación se realizó contrastando con los componentes existente en el modelo COSO I y a través del uso de cuestionarios e indagación directa. La investigación concluyó lo siguiente; que la organización no cuenta con planes estratégicos, creando de esta forma problemas al no definirse claramente los objetivos que dirijan al cumplimiento y desarrollo.

Así también, Nail (2016), afirma en su investigación que tuvo como objetivo “Desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de inventarios de la empresa”, a través del estudio de la demanda y estudio de la teoría de inventarios, para incrementar la eficiencia en el uso de los recursos y disminuir costos asociados a inventario. Este usó la metodología de tipo descriptiva, donde la investigación llegó a la conclusión que, la empresa cuenta con un desempeño interno normalizado para el área de almacén, en la cual optaron cambiar las políticas de inventario de los productos, además propusieron sistematizar el proceso de compra, armonizar las ventas con el inventario en tiempo real donde aprueba la no intervención de personas de otras áreas en el proceso de compra.

Finalmente, Martínez (2020), en su investigación que tuvo como objetivo hacer una “Propuesta de mejoramiento de procesos de reposición y control de inventarios en la empresa Asia Bartolina”. Este estudio se desarrolló con la intención de brindarle a la organización las herramientas necesarias para que se desarrolle una adecuada gestión de inventarios. Así también se realizó un estudio de los costos /beneficio para las diferentes sugerencias de solución. A través de este estudio se obtuvo replicar los diferentes procesos que involucra la gestión de inventarios con la ayuda de herramientas TIC y se pudo disminuir significativamente las ventas. Este

procedimiento logró reducir la pérdida en ventas de 7.17% al 2%. La investigación concluyó que, a través de la recomendación de mejora en los diferentes procesos relacionados a la gestión de inventarios, se maximizaron los ingresos, el cual impactó positivamente en el valor de la organización.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Castillo (2022), tuvo como objetivo en su investigación “Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con control de inventarios en empresa comercializadora de productos de construcción”. La metodología empleada en esta investigación fue la aplicada, además de correlacional, no experimental, y de corte transversal. En cuanto a la técnica empleada fue la encuesta a una población de 88 trabajadores con un tamaño de muestra de 66 colaboradores. Los resultados que se obtuvieron de la comprobación en cuanto a la variable gestión administrativa y la variable control de inventarios, encontrándose un nivel de relación significativa entre estas. Asimismo, la relación entre estas es muy fuerte debido al valor Rho igual a 0,879. Se concluye, que la relación entre las variables incide significativamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos por las empresas; también, se recomendó que en dichas entidades comerciales mantengan una buena gestión administrativa que permita crear un óptimo sistema de control de inventarios, cuyo fin sería el de reducir costos significativos a través de una adecuada gestión de inventarios, así como mejorar el almacenamiento para la atención rápida de pedidos.

Por otro lado, Paredes y Rigacci (2021), en su investigación, tuvo como objetivo el de “Determinar si el control interno se relaciona con el flujo de efectivo”. La metodología fue de tipo aplicada, así como también contó con un diseño no experimental y de corte transversal; en relación a la muestra seleccionada, se optó por una de tipo no probabilístico. En cuanto a la técnica aplicada para obtener información y procesarlas fue la encuesta, empleando como

instrumento un cuestionario. Como resultado logrado se pudo evidenciar que los procesos del control interno y el flujo de efectivo generado por esta, tienen una relación significativa, positiva y bastante fuerte.

Por otro lado, Laos (2021), en su investigación que tuvo como objetivo “Señalar la incidencia del control interno en el fraude en una empresa comercializadora de cerámicos, Arequipa 2021”. La metodología utilizada fue la aplicada en dicho trabajo, el enfoque empleado fue el cuantitativo, el diseño empleado fue no experimental y además corte transversal, mientras que el nivel utilizado fue el descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 36 colaboradores en una organización dedicada a la comercialización de cerámicos. En conclusión, se demostró la existencia de una correlación positiva débil entre las variables analizadas, esto debido a que obtuvo un Rho de Spearman de 0,367 entre las variables de control interno y la variable fraude dentro de una organización comercializadora de cerámicos.

Para Muñoz (2019), en su investigación que tuvo como objetivo “Analizar la influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa Comercializadora”, el diseño utilizado en la investigación fue No experimental – Transversal – Correlacional, porque estudia la relación que existe entre las variables: control de inventarios y rentabilidad; fue no experimental, porque no se realiza ninguna manipulación intencionada de las variables. La investigación concluyó que, cuenta con un proceso óptimo en el control de los inventarios que incide positivamente en el incremento de la rentabilidad en la empresa.

Por otro lado, Denegri (2019), en su investigación que tuvo como objetivo “Proponer procedimientos de control interno para optimizar la gestión de inventarios de la empresa”, esta tuvo la finalidad de poder salvaguardar de manera correcta los activos realizables de la compañía. Este trabajo fue desarrollado a través del sintagma holístico, fue además de tipo

proyectivo y contó con un enfoque mixto. Para realizar la investigación desde el punto de vista cualitativo se realizaron entrevistas extensas al gerente general, al jefe de almacén, así como también al asistente del almacén. Por otro parte, desde el punto de vista cuantitativo se encuestaron a 30 trabajadores de la organización. La investigación llegó a la conclusión siguiente: que, los procedimientos de control no eran los adecuados, generando de esta forma que la gestión de los inventarios se ineficiente y costosa.

## **2.2 Bases teórica**

### **2.2.1 Control Interno**

#### **2.2.1.1 Definición de Control Interno**

Camacho et al. (2013), afirman que, la gestión del control interno siempre ha existido. Este nació en el momento en que se formaron las organizaciones incipientes, siempre existió la obligación de constituir controles a los trabajadores y sobre las labores que estos desarrollan. De esta forma, el control interno son los diferentes procedimientos que garantizan que los activos de la empresa se encuentren protegidos, así como también que los registros contables generados en estos procesos sean veraces y que la diligencia de la organización se desarrolle eficientemente y además que los procedimientos se cumplan según lo establecido por las políticas y normas de la empresa.

También cita a (Téllez, 2004), donde menciona que el control interno está estrechamente relacionado con el plan de organización y todas las estrategias que este comprende para salvaguardar los activos de una entidad financiera, ya que con la contribución de este se puede verificar con exactitud que los datos que se proporcione de la parte contable son confiables y que la empresa no está propensa a un fraude o desfalco de cualquier índole. Es así que el control interno en una empresa es un procedimiento diseñado por las autoridades de las mismas y otros



colaboradores de esta, con el objetivo de brindar una seguridad prudente en el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Promocionar dentro de la empresa la eficiencia, la eficacia y la prudencia en los procedimientos, así como en la calidad en los servicios ofrecidos.
- Preservar y mantener los recursos de la empresa de las pérdidas, uso inadecuado y actos ilegales.
- Ejecutar las actividades de acuerdo a las políticas reguladoras de las empresas comerciales.
- Elaborar información financiera válida y confiable y presentar con oportunidad.

Además, el control interno son procesos generados desde el Consejo de Administración de la empresa, así como por la dirección y ejecutado todo el personal en una organización y diseñado también con el objetivo de otorgar un nivel de seguridad prudente en lo que respecta a los procedimientos internos, así como el flujo de la información generada, así como en el cumplimiento tanto de las políticas, como las normas establecidas. COSO (2013)

### **2.2.1.2 Importancia del Control Interno**

Según Wladimir (2022), menciona la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, este se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es pertinente mencionar, que las organizaciones utilizan controles internos en sus diferentes procedimientos, estos guiarán a tener un mejor alcance de la situación real de estas. Es por esta razón, que es muy importante la planificación que permitirá

posteriormente el de contrastar que los controles se están cumpliendo ya que solo a través de estos se alcanzar la visión de la empresa.

En ese sentido, el control interno comprende el proceso el desarrollo del plan de organización coordinando coherentemente a la atención de lo que necesita la organización, para proteger los activos, comprobar también la credibilidad de la información contable generada. Así como también el de ser eficiente, productivo y custodiar las operaciones para promover las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo expresado podríamos decir que las dependencias de la estructura organizacional de la empresa son importantes ya que estas están en constantes cambios adaptándose a una óptima funcionalidad organizacional.

Se resalta la importancia de los cambios por que estos se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los que permitirán salvaguardar y preservar los bienes de la empresa. Dentro de este orden de ideas, cita a (Catácora, 1996:238), expresa que el control interno: Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.

### **2.2.1.3 Control Interno basado en el modelo COSO**

González (2017), menciona que, en el año de 1992, el Comité COSO redactó en los Estados Unidos el reporte: Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de control interno, COSO I), este buscaba determinar una definición del control interno globalizada, así como el de redactar una guía para la producción, así como el mejoramiento de una estructura de control interno en las organizaciones. Este marco estuvo inicialmente dirigido para las empresas americanas. Sin embargo, este ha sido ampliado su influencia y en la actualidad es utilizado a nivel mundial. Este marco fue creado con el objetivo de facilitar a las organizaciones los

procedimientos de evaluación, así como también para el mejoramiento sostenido en los métodos de control interno. Así también, esta metodología ha sido introducida dentro de las políticas, de las normas y de las regulaciones, con el objetivo de que las organizaciones optimicen las actividades de control y que puedan de estar forma alcanzar sus objetivos estratégicos.

Así también, Coloma y Costa (2014), mencionan que el COSO I consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección gestiona la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del control son los siguientes:

- El ambiente adecuado que aliente el control en las empresas.
- Evaluación y mitigación de los riesgos potenciales
- Actividades planificadas y periódicas en cuanto al control
- Información y Comunicación de la información generada
- Supervisión o Monitoreo para detectar las desviaciones oportunamente.

### **Ambiente del control**

Según Everson et al. (2013), el ambiente de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

En ese sentido, Álvarez y Quizhpi (2010), mencionan que, el ambiente de control determina el camino de una empresa para incidir en el espíritu del control interno, en sus

colaboradores y como fundamento del control interno resalta la disciplina y la estructura organizacional.

Consecuente con lo mencionado en los párrafos anteriores, en el ambiente de control se debe establecer primordialmente los valores éticos para toda empresa y mantener una actitud positiva de apoyo al control interno.

### **Evaluación de los riesgos**

Según Everson et al. (2013), la evaluación e identificación del riesgo potencial implica un procedimiento bastante dinámico e interactivo con el objetivo de detectar y prever los riesgos que podrían influir en la no obtención de los objetivos. Estos serán evaluados en concordancia con los diferentes niveles predeterminados de tolerancia a la exposición al riesgo asumido. En este sentido, la valoración de los diferentes riesgos expuestos constituye los cimientos para poder determinar la mejor forma de gestionar dichos riesgos.

Álvarez y Quizhpi (2010), mencionan también que la evaluación de los riesgos necesita de la información procesada sobre las diferentes situaciones de riesgo con el objetivo de prevenir la probabilidad de ocurrencia. Estos procedimientos permitirán a los colaboradores tomar conciencia sobre cómo los riesgos pueden afectar alcanzar los objetivos, realizando un estudio minucioso sobre los temas puntuales decididos a evaluarlos.

Consecuente con lo mencionado en los párrafos anteriores, siendo la evaluación de riesgo un análisis sistemático de un área y en particular para este caso el área de almacén, permitirá analizar inesperados peligros significativos, que permitirá reducir pérdidas que puedan producirse como riesgo latente.

## **Actividades de control**

Según lo indica González (2020), las acciones de control son aquellas que se establecieron en la planeación y se fijaron en las políticas y procesos que cooperan a garantizar que se cumplan con las instrucciones emitidas por la dirección con el objetivo de mitigar estos riesgos que pueden impactar negativamente en el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, las distintas actividades o acciones de control se aplican en los diferentes niveles de la organización, en los distintos procedimientos del negocio, así como también en el aspecto de las TIC.

En este sentido, Gómez (2014), menciona que las actividades de control son políticas y procedimientos para conseguir la seguridad razonable sobre la eficacia del control relacionado con la consecución de objetivos de la entidad.

Según lo mencionado en los párrafos anteriores, las actividades de control son las distintas acciones que la organización establece a través de políticas y procesos como el método COSO que identifica y minimiza riesgo de las empresas, previene pérdidas y fraudes, así como mejorar la eficiencia y eficacia de la organización.

## **Información y comunicación**

Según González (2020), menciona que, la información generada en los procesos es fundamental para que la organización pueda llevar las actividades de control interno y poder alcanzar el logro de sus objetivos. En ese sentido, la dirección necesita de información precisa, oportuna y de alta calidad, estas provienen tanto de fuentes internas como de fuentes externas, que permita la articulación con otros integrantes del control interno. Por otro lado, la comunicación es el conjunto de actividades continuas e interactivas de brindar, compartir y obtener la información requerida.

Así Gómez (2014), menciona también que en lo que respecta a la información y la comunicación, esta debe de ser puntual en cuanto a identificar, compilar e informar el plazo que haga posible a cada colaborador, cumpliendo eficientemente con sus obligaciones designadas en la planeación.

Según lo mencionado en los párrafos anteriores, tanto la información, como la comunicación son técnicas, términos, canales y acciones que poseen un enfoque consecuente y regular, que afirman el correcto flujo de la información de calidad y oportuna, esto debe permitir abarcar las responsabilidades de manera individual y grupal de forma eficiente y eficaz para la organización.

### **Supervisión o Monitoreo**

Según González (2020), manifiesta que las empresas evalúan y comunican las deficiencias observadas en el ámbito del control interno y esta debe darse oportunamente entre las partes encargadas, esto con el fin de adaptar las medidas correctivas necesarias, esto involucra también a la más alta instancia de la empresa. En este sentido, Gómez (2014), menciona que la supervisión o monitoreo, informa a los niveles superiores, las deficiencias observadas y señala los procedimientos necesarios para revertirlos.

Según lo mencionado en el párrafo anterior, la supervisión o monitoreo es muy importante cuando se comprueba que funciona correctamente, porque va a evitar que se produzcan desviaciones hacia el logro de los objetivos establecidos por la organización.

### **2.2.2 Gestión de Inventarios**

#### **2.2.2.1 Definición de Gestión de Inventarios**

Según Shopify (2020), afirma que el seguimiento de los bienes almacenados de una compañía es muy importante. Monitorear el peso, las extensiones, la cantidad y la

ubicación contribuye a los accionistas de las empresas a saber las fechas programadas para poder renovar la mercadería, comprar más materia prima, suministros, entre otros para convertir en productos terminados. En dicho sentido, una administración eficiente en los inventarios es primordial para afirmar que la organización cuente con el stock necesario para satisfacer las necesidades de los clientes. Al no gestionarse correctamente, puede resultar que, la empresa tenga bajas ventas que no pueda cubrir sus costos o que despilfarren dinero a través del inventario en exceso. En consecuencia, con un eficiente sistema de gestión de inventarios, será posible mitigar los riesgos futuros.

Finalmente, Joannes (2020), menciona que, en la gestión del inventario, el análisis ABC es un método de categorización en donde el inventario es empleado como dispositivo de jerarquización para establecer y priorizar esfuerzos y recursos en aquellos inventarios que son más relevantes para la organización.

#### **2.2.2.2 Objetivos e importancia**

Meana (2017), menciona que el objetivo de los inventarios es el de confirmar el tipo de existencias con los que cuenta la organización. Este se obtiene a través de un recuento físico de los diferentes materiales disponibles. Será muy necesario entonces, efectuar inventarios periódicos con el objetivo de verificar los datos asignados en el sistema de datos con las mercaderías tangibles disponibles en el área de almacén.

Inventariar el almacén periódicamente es muy importante debido a las siguientes funciones:

- Tener ubicadas las mercaderías en el todo momento de su venta.

- Permite conocer el acercamiento del valor total de las mercaderías. Se podrá determinar cuáles de estos producen ganancia o pérdida en el cierre contable en el periodo analizado que tiene la entidad.
- Permite conocer qué tipo de mercaderías tienen más salidas en ventas.
- Es importante la constante información sobre el stock que existe en el almacén.

### **2.2.2.3 Abastecimiento o compras**

Según Sangri (2014), la importancia económica de almacenar adecuadamente las materias primas, así como los diferentes insumos que son consumidos por la organización, tanto en los procesos de producción como en los procesos de comercialización es bastante beneficioso para las empresas.

En el área correspondiente a las compras se desarrollan un sinnúmero de procedimientos ordenados, la que está subordinada al área administrativa, y ésta coordina con los departamentos: almacén, producción, mantenimiento y servicios generales o intendencia.

### **2.2.2.4 Inventarios y almacenamiento**

Según el MEF (2021), esta norma internacional tiene como objetivo el prescribir la manera en que se llevará la contabilidad de las existencias en las empresas, para lo cual es esencial es determinar el costo que se ejecuta para que un determinado activo sea definido como tal, a fin de que el mismo pueda diferirse hasta el reconocimiento de los ingresos correspondientes. Proporciona también los lineamientos que serán utilizados para determinar los costos de los inventarios, de igual manera establece también que se evalúe el reconocimiento como un gasto del periodo, así como los daños o deterioros que disminuya el valor en libros o al valor neto realizable. Además, esta norma establece también las políticas para establecer correctamente los costos que serán atribuidos a los inventarios.



Además, RockContent (2021), indica que el almacenamiento es un proceso más complejo que implica la gestión de inventario. Este abarca los procedimientos logísticos, como la distribución de mercancías, flujo de productos, tipos de embalaje, métodos de carga. Por tanto, se refiere a todas las actividades en los puntos de distribución de mercancías y materiales.

#### **2.2.2.5 Despacho o salida**

Ramos (2017), menciona que, la zona de despacho es el ambiente en el cual se dispone los artículos que serán enviados a los clientes finales. En este sentido, dependerá de la fluctuación de las solicitudes u órdenes recibidas y el medio de envío.

En algunos almacenes, en donde existe una alta rotación de inventarios, se puede llegar a tener áreas en donde se consolidan los diferentes pedidos, esta servirá entonces para atender eficientemente los pedidos solicitados. En este mismo ambiente se puede realizar el embalaje respectivo. Si es que el ambiente no lo permitiera, será necesaria derivar el área de embalaje a otro ambiente. Cuando los productos ya se encuentran embalados, será necesario un control estricto de las salidas, el cual consistirá en corroborar que dichos artículos sean los solicitados.

En el caso de que este control no pueda desarrollarse en el mismo ambiente será necesario de contar con otro ambiente para ello. Para el ambiente de control se deberá de tener en cuenta el acceso a los medios de transporte de diferentes capacidades.

#### **2.2.2.6 Implementar políticas y agilizar los procesos internos**

Según Wong (2007), las políticas son también identificadas como las normas de una organización o empresa. Asimismo, cita a Terry y George (1997), mencionan que, la política no es otra cosa que una actitud de la dirección. Estas actitudes deben ser comunicadas en forma continua a todos los niveles de la organización si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan de las políticas, por considerarse un marco guía que orienta al personal

directivo para el ejercicio de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos requeridos por la gerencia general.

#### **2.2.2.7 Incentivos para los trabajadores**

Según Gonzales (2020), menciona a Chiavenato (2007), los incentivos son las retribuciones que la empresa otorga a sus colaboradores en forma de salarios, premios periódicos, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento personal o laboral, seguridad en el trabajo, etc. en contraprestación de las labores realizadas, cada uno de estos incentivos cuenta con un valor de conveniencia subjetiva, esta varía de persona a persona: lo que para uno es importante, para otro no necesariamente lo sea.

Por otro lado, González (2020) menciona que, son premios que se otorgan cuando se han alcanzado objetivos predeterminados dentro de una organización. Finalmente, se podría considerar también como bonificaciones aquellos otorgados a los colaboradores por alcanzar una meta o un nivel específico de producción o ventas. |

#### **2.2.2.8 Tipos de inventarios**

##### **Inventarios de materia prima**

Según Sierra et al. (2015), mencionan que, estos inventarios son aquellos que se encuentran en su estado original y que son extraídos de la naturaleza. Estos son utilizados como insumos para la producción de materiales nuevos. Estas materias primas necesitan pasar por procedimientos de transformación, generándoles de esta forma valor agregado con la finalidad de constituir el producto destinado al cliente.

##### **Inventarios de Producción en Proceso**

Según Guerrero (2015), estos productos se refieren a aquellos materiales que han pasado por un procedimiento de transformación inicial, y al no ser terminados completamente con lo

solicitado por el cliente. En este sentido, los productos en proceso son aquellos productos semielaborados, los cuales necesitan un procedimiento final posterior, ya que estos necesitan unificarse con otros componentes, que permitirán finalmente cumplir con las exigencias finales de los clientes.

### **Inventarios de Productos Terminados**

Según Sierra et al., (2015), mencionan que, los productos terminados son aquellos que han sido elaborados íntegramente y cumpliendo los estándares solicitados por el cliente y además que se encuentra listos para ser remitidos al cliente. Cabe recalcar que los productos terminados para una entidad, no necesariamente es el producto que necesita el cliente final, debido a que este producto que es ya terminado para una empresa, puede ser el insumo inicial para otra entidad. Debido a que la gestión adecuada de los inventarios requiere la participación activa de varios departamentos de la empresa (Compras, manufactura, almacenamiento, distribución, finanzas) se requiere que exista una buena comunicación entre estas partes y el inventario, de tal manera que se aseguren que los materiales que existen y requiere la empresa sean los correctos y en las cantidades adecuadas. Todo esto conlleva a la importancia de mantener sistemas de información diseñados de tal forma que permita obtener información de calidad, permita también transmitirla y finalmente administrarla con el objetivo de que la gestión en los inventarios de la empresa sea óptima.

#### **2.2.2.9 Análisis ABC**

El análisis ABC está basado en la observación empírica, conocida comúnmente como el principio de Pareto o regla de 80/20, en donde casi siempre el 20 % principal de los inventarios, produce generalmente el 80 % de las ventas realizadas. Por lo tanto, en esas circunstancias, tiene

sentido segmentar los elementos de interés, artículos de inventario, de acuerdo con su "magnitud" de importancia, es decir, las clases ABC. (Vermorel, 2022)

### 2.2.2.10 Clasificación ABC

Para Racking (2022), el método de clasificación de inventarios ABC es un sistema para segmentar y organizar los productos de un almacén en base a su importancia, relevancia para la empresa, valor económico, beneficios aportados, rotación generada, etc.

Con la clasificación ABC se desea jerarquizar los inventarios de un almacén con los productos de mayor impacto que benefician a la empresa por su mayor rotación en cuanto a su tamaño, peso o cantidad.

**Tabla 1**

*Clasificación ABC*

A	B	C
Categoría A son los más importantes para la empresa. Son solo en torno a un 20% del inventario, pero supone la mayoría del movimiento habitual de almacén, con mayor rotación y también los que aportan en torno al 80% de los ingresos de la empresa.	Son las que tienen una importancia y rotación moderada para la empresa. Generalmente supone en torno al 30% del total de productos del almacén, y por norma, no suelen generar más del 20% de los ingresos de la empresa.	La categoría C serán las más numerosas, pero también las que menos ingresos aportan a la empresa. Pueden suponer más de 50% de las referencias de productos, pero en términos de ingresos no alcanzan ni el 5% del total.

### 2.2.2.11 Manejo de los artículos ABC

Por medio de la categorización ABC de los inventarios, se pueden identificar estrategias y políticas diferenciadas para su gestión y control, de la siguiente forma. (Mora G, 2011).

**Tabla 2**

*Artículos ABC*

<b>Artículo A</b>	<b>Artículo B</b>	<b>Artículo C</b>
Mantener un stock de seguridad.	Conservar un stock de seguridad bajo.	Se puede decir no mantener un stock de seguridad.
Proveedores confiables. Conocer perfectamente el tiempo de reposición.	Proveedores con cierto grado de confiabilidad. Conocer perfectamente el tiempo de reposición.	Es recomendable conservar un bajo volumen en el inventario de este tipo de productos.
Utilizar un sistema de pedidos ágil y seguro.	Utilizar un sistema de pedidos ágil y seguro.	

*Nota:* La tabla 2 expone datos los artículos ABC. Tomado de “Gestión logística integral” por Mora, 2011, (<https://es.slideshare.net/AlbertoBalmaseda2/gestion-logisticaintegral-lasluisanibalmoragarcia>).

## 2.3 Formulación de hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis General

H1: El control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H0: El control interno no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

### **2.3.1 Hipótesis Específicos**

H1: El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H0: El ambiente de control no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H1: La evaluación de riesgos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H0: La evaluación de riesgos no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H1: El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H0: El almacenamiento no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H1: Implementar políticas y agilizar los procesos internos se relacionan directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H0: Implementar políticas y agilizar los procesos internos no se relacionan directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la Investigación**

Bernal (2006), menciona que; el método hipotético-deductivo es un procedimiento que consiste en que, a partir de un planteamiento de hipótesis iniciales, se buscará posteriormente contrastar tales hipótesis, deduciendo posteriormente de que las conclusiones obtenidas son coherentes con la realidad.

### **3.2 Enfoque de la Investigación**

La investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo toda vez que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para sentar patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al, 2014, pág. 4).

### **3.3 Tipo de Investigación**

(Vargas, 2009), cita a Murillo (2008), menciona que la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, se caracteriza por la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos e implementa y sistematiza la práctica basada en la investigación. Para el autor, el empleo del conocimiento y los resultados obtenidos en el trabajo de investigación genera una expresión rigurosa, organizada y metodológica de entender la realidad.

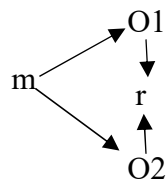
### **3.4 Diseño de la Investigación**

El diseño empleado es no experimental, porque no se manipulan las variables. Es el primer acercamiento científico a un problema, esto le permite observar los fenómenos que se puedan dar en su contexto natural para examinarlos; así mismo, el investigador previene un determinado procedimiento, para luego evaluar los efectos de la aplicación de dicho tratamiento o condición. (Hernández et al, 2014, pág. 152).

Es también transversal debido a que se recolectaron los datos en un solo momento o en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et al, 2014, pág. 154).

Asimismo, el diseño es correlacional porque busca establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad. (Hernández et al, 2014, pág. 157).

En la tesis de (Cuyos, 2017), cita a (Sánchez & Reyes 2015), donde nos muestran el siguiente esquema que corresponde al diseño correlacional.



Donde:

m = Muestra de estudio

O1 = Var. 1 (Control interno)

O2 = Var. 2 (Gestión de Inventarios)

R = Relación

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1 Población

La población está formada por 80 empresas comerciales cuyo giro principal es el de las ventas de alimentos y medicinas para animales menores en el distrito de La Victoria.

López (2004), menciona que, la población es un conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. La población puede estar conformada por personas, por animales, por registros médicos, por los nacimientos, por las muestras de laboratorio, por los accidentes viales, etc.



**Tabla 3**

*Población*

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>
Empresas comerciales dedicadas a la venta de alimentos y medicinas para animales menores.	80

*Nota:* La tabla 3 expone a la población. Tomado de la tesis “Aplicativo Móvil Multiplataforma para la Gestión de Citas Médicas en una Clínica Dental de Salud, Lima 2022” por Boza, 2022, (<https://repositorio.ucv.edu.pe/>).

### **3.5.2 Muestra**

Una muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en la encuesta. (QuestionPro, 2022).

En la tesis de (Boza, 2022), hace referencia a la investigación que se tomará como muestra a 66 empresas comerciales, en el cual se realizará encuestas referentes a la problemática que presenta el control interno y su influencia en la gestión de inventarios en el área de almacén.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

n = muestra.

N = Población.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidades de éxito.

q = probabilidad de fracaso.

e = margen de error máximo en términos de proporción.

Entonces:

$$N = 80$$

$$Z = (95\%) = 1.96$$

$$P = (0.5)$$

$$e = (0.05)$$

$$n = \frac{80 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{(80 - 1) \cdot 0.05^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)} = 66.35$$

n= 66

Esto significa que el tamaño de la muestra total es de 66 empresas comerciales. La recopilación de la información se realizó a través de un cuestionario, el mismo que contiene 32 ítems, estructurado con cinco (5) escalas, siendo estas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; el cual fue validado mediante juicio de expertos.

### **3.5.3 Muestreo**

Después de hallar el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, porque no utilizaron procedimientos de selección al azar para elegir al encuestado, sino que se basó en el criterio del investigador para determinar la elección de la muestra. Porras (2014).

Es la técnica empleada para la selección de elementos (unidades de análisis o de investigación) representativos de la población de estudio que conformarán una muestra y que será utilizada para hacer inferencias (generalización) a la población de estudio. (Espinoza, 2016).

### 3.6 Variables y operacionalización

Espinoza (2019), manifiesta que, la operacionalización de las variables se encuentra conformada por técnicas o indicadores que permitirán medir una variable anteriormente conceptualizada. A través de esta, se desea alcanzar la mayor cantidad de información posible, captando su esencia y su relación con el entorno.

**Variable 1: Control Interno:** Mantilla (2018), menciona que, es importante para las empresas mejoren su rentabilidad, será necesario optimizar los procesos de control, esto permitirá prevenir riesgos; el cual, se comporta como un vínculo que genera valor y está compuesta por el diseño en los procedimientos de control, en la ejecución, en la evaluación, así como en la auditoría permanente.

**Variable 2: Gestión de Inventarios:** En el artículo redactado por Pérez et al. (2013), hacen mención que, esta es medio muy importante en el esfuerzo que conduce a la reducción de costos y de esta forma incrementar la eficiencia en las empresas, esto debido a que se incrementan los estándares de servicio al cliente, se incrementa el flujo de efectivo y permite también a las empresas estar prevenidas en cuanto a la volatilidad de la demanda.

**Definición Operacionalización:** En el artículo de Espinoza (2019), menciona a Avalos (2014), donde explica que, la operacionalización de las variables comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura de la hipótesis y de manera especial a las variables y precisa que la operacionalización se logra cuando se descomponen las variables en dimensiones y estas a su vez son traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición. Menciona que el proceso de operacionalización de las variables es muy importante, pues a través de esta se determinan los componentes que se desean cuantificar, entender y registrar, con el objetivo de dar solución a los problemas planteados.

**Tabla 4**

*Variables y Operacionalización*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles de Rango
V1 Control Interno	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 objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. COSO (2013)	Esta variable se ha operacionalizado con las 5 dimensiones: -El ambiente de control -Evaluación de Riesgos -Actividades de Control - Información y comunicación -Supervisión o Monitoreo Se ha empleado para su medición un cuestionario compuesto por 15 preguntas.	Ambiente de Control	Seguimiento al desarrollo del control interno. Funcionamiento del control interno Asignación de autoridad para el logro de objetivos.	Ordinal/Escala de Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Evaluación de Riesgos	Análisis de los escenarios empresariales Análisis de eventos causa - efecto Índices de medición de riesgo		
			Actividades de Control	Complejidad de las operaciones de la empresa. Actividades de control de la empresa Sistema de información de control.		
			Información y comunicación	Manejo sistematizado de la correspondencia Manejo sistematizado de los recursos. Medios de acceso a la información		
			Supervisión o Monitoreo	Evaluaciones de auditoría interna Evaluaciones a través de las unidades operativas. Autoevaluaciones de procesos.		

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles de Rango
V2 Gestión de Inventarios	En la gestión del inventario, el análisis ABC es un método de categorización de inventario utilizado como mecanismo de priorización rudimentario para concentrar esfuerzos y recursos en los artículos que son más importantes para la empresa. <a href="#">Joannes (2020)</a>	Esta variable se ha operacionalizado por medio de 5 dimensiones: -Abastecimiento o compras -Almacenamiento -Despacho o salida - Implementar políticas y agilizar los procesos internos -Incentivos para los trabajadores Se ha empleado para su medición un cuestionario compuesto por 17 preguntas.	Abastecimiento o compras  Almacenamiento  Despacho o salida  Implementar políticas y agilizar los procesos internos  Incentivos para los trabajadores	Selección de proveedores Orden de pedidos Recepción Registro de entradas  Recepción del producto Etiquetado de mercancías Control de existencias  Preparación de pedidos Verificación de pedidos Orden de despacho Entrega a clientes Registro de salidas  Asignación de responsabilidades. Actualización e implementación de políticas.  Beneficios laborales. Bonificaciones extraordinarias. Capacitación	Ordinal/Escala de Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Según Arias (2020), la técnica es el medio empleado por el investigador con el objetivo de recolectar la información de la muestra. Para determinar las técnicas idóneas de recolección de datos, es necesario considerar el investigador, el material, tecnológico y financiero.

Las técnicas utilizadas en el estudio fueron:

**Tabla 5**

*Variables y Técnicas*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>
Control Interno	Encuesta
Gestión de inventarios	Encuesta

#### 3.7.2 Descripción de Instrumentos

Arias (2020), afirma que, la técnica es el elemento que emplea el investigador para obtener datos de la muestra. Para optar por el instrumento correcto, considerar los siguientes criterios: preguntas cerradas o preguntas abiertas, preguntas estructuradas o no estructuradas, medición de las variables según sus características, podrían ser nominal, ordinal, de razón de intervalo, la validación de los instrumentos, así como la confiabilidad del mismo, así como las técnicas empleadas para la recolección de los datos.

Por otro lado, Bobadilla (2011), menciona que, el instrumento es la elaboración del cuestionario con la medición de la escala de Likert, donde el sujeto debe valorar las proposiciones que están mencionadas sobre el tema; hay cinco alternativas alfabéticamente, con ellos se garantiza la unidimensionalidad en la medida, lo que permite obtener valores constantes de los fenómenos estudiados (representatividad de la muestra, cálculos de fiabilidad, validez,

etc.) y realizar análisis e interpretaciones cuantitativas de los resultados. Además de desarrollar el análisis estadístico para examinar el nivel de validez de los ítems mediante el cálculo de coeficientes estadísticos, debe someter el total de los diferentes ítems utilizados con la venia de los juicios de expertos.

**Tabla 6**

*Variables, Técnicas e instrumentos*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
Control Interno	Encuesta	Cuestionario
Gestión de inventarios	Encuesta	Cuestionario

### 3.7.3 Validación

Según Hernández et al. (2014), el proceso de comprobación de las herramientas se elabora para que argumenten los trabajadores, dicha validación será ejecutado por 3 expertos quienes decidirán la fiabilidad del cuestionario para así lograr resultados confiables, en ese sentido son los expertos quienes darán su aprobación al instrumento presentado:

**Tabla 7**

*Validación de Expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Valoración</b>
Leoncio Robinson, Sánchez Roque	Liderazgo, Coaching y Logística	Aplicable
Julio Ricardo, Capristán Miranda	Contabilidad y Finanzas	Aplicable
Percy Junior, Castro Mejía	Ingeniero	Aplicable

*Nota:* La tabla 7 expone la Validación de los expertos. Tomado de la tesis “Actividades de Control y Recaudación Tributaria de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, periodo 2020” por Alarcón, 2022, (<https://repositorio.ucv.edu.pe/>).

### 3.7.4 Confiabilidad

Hernández et al. (2014), mencionan que la confiabilidad en un instrumento se determina a través de diferentes técnicas, que refieren al nivel en la cual su repetida aplicación a la misma persona genera los mismos resultados. Asimismo, los autores señalan que existen variados procedimientos con el objetivo de determinar la confiabilidad en un instrumento. Estos emplean fórmulas matemáticas que generan coeficientes de confiabilidad y estos oscilan entre 0 que significa una confiabilidad nula y el 1 que significa una confiabilidad máxima. Es decir, cuando el valor obtenido se acerque más a cero (0), más grande será el error que producirá la medición. Con el objetivo de comprobar la confiabilidad del instrumento de medición en este trabajo de investigación se aplicó el Alfa de Cronbach, empleado para medir la confiabilidad en un instrumento, este evalúa la magnitud en que los ítems en un instrumento se encuentran correlacionados.

**Tabla 8**

*Resumen de procedimientos de casos*

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

\*La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Variable 1: Control Interno**

Como puede apreciarse en las tablas 9, la confiabilidad del instrumento que mide la variable control interno es aceptable, debido a que el Alfa de Cronbach obtenido en el software SPSS es de 0.778.



### Tabla 9

*Alfa de Cronbach de la variable Control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	15

### Variable 2: Gestión de Inventarios

Como puede apreciarse en la tabla 11, la confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión de inventarios es bastante aceptable, debido a que el Alfa de Cronbach obtenido en el software SPSS es de 0.903.

### Tabla 10

*Alfa de Cronbach de la variable Gestión de Inventarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	17

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) a la población seleccionada, luego se analizaron los resultados obtenidos, por los tres expertos, compartido a través del “Formulario de Forms de Google” donde nos genera los datos a través del formato Microsoft Excel. Estos son exportados al programa SPSS para el método estadístico (descriptivo o inferencial) con la finalidad de procesarlo y analizarlo para crear tablas y gráficos estadísticos que permitan efectuar la categorización respectiva y establecer la base de evidencias para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Con el análisis de datos se obtendrán los resultados que se muestran en las tablas, considerando en ellas los indicadores, las dimensiones, así como las variables, lo que permitirá

obtener un mejor entendimiento del trabajo de investigación presentado. Asimismo, las tablas mostradas muestran el análisis estadístico realizado, calculando las frecuencias absolutas como relativas; así también, se muestran las diferentes medidas de tendencia central, con el objetivo de entender el comportamiento de las variables dentro del contexto del presente estudio de investigación.

### **3.9 Aspectos éticos**

Durante la presente investigación se ha tenido en cuenta las normas establecidas por la Universidad Privada Norbert Wiener, teniendo en cuenta el código de ética de sus investigadores empleando el código de profesionalismo como: integridad, objetividad, competencia profesional, responsabilidad, confidencialidad para proteger los relatos de los participantes durante el período de estudio y respetando los derechos de cada autor por lo cual se ha citado según las normas APA.

Según la (Constitución Política del Perú, 2003), menciona que, las normas o principios éticos deben inspirar la conducta de los integrantes o asociados de una organización pública o privada.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo

Con respecto a la variable 1: Control Interno y sus respectivas dimensiones se puede realizar el siguiente análisis descriptivo:

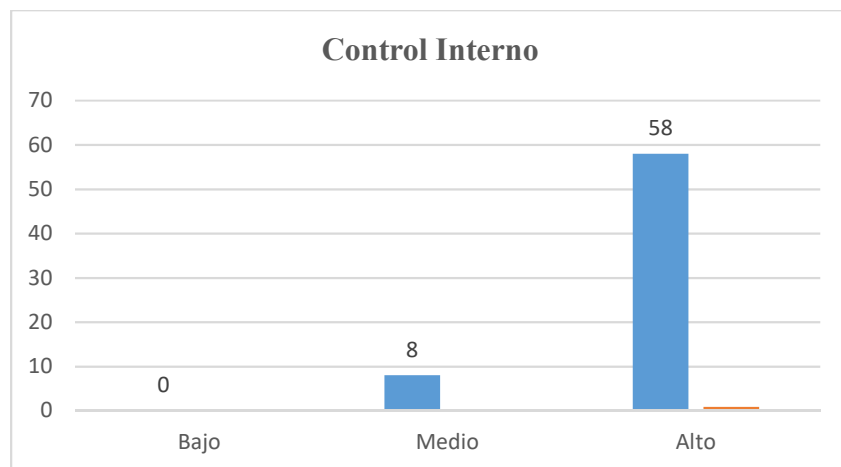
**Tabla 11**

*Niveles de Control interno*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	8	12.12%
Alto	58	87.88%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1**

*Niveles de la variable Control interno*



**Interpretación:** Como se puede apreciar tanto en la tabla 11 como en la figura 1, el nivel alto de esta variable representa el 87.88%, mientras que el nivel medio representa el 12.12% restante. Esto significa que existe un alto compromiso dentro de la empresa en mejorar el ambiente de control interno. Esta situación es muy favorable para los objetivos del trabajo de investigación

pues se observa que no existirá resistencia dentro de la empresa a la introducción de mejores prácticas de control.

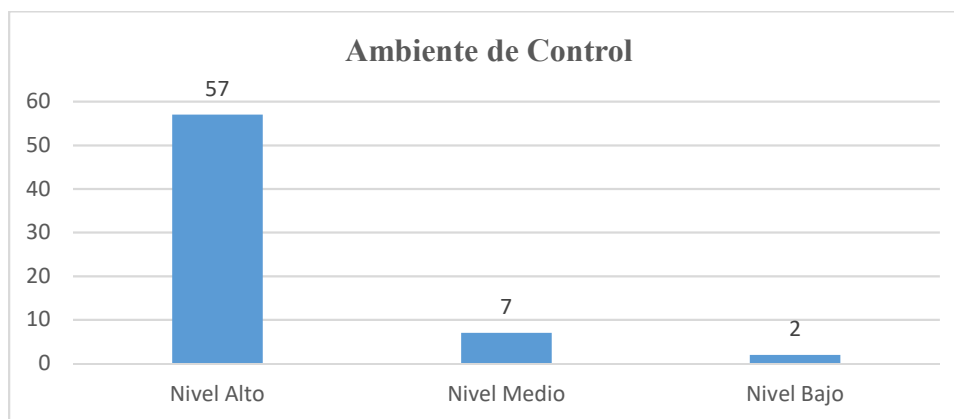
**Tabla 12**

*Niveles de la Dimensión 1: Ambiente de Control*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	57	86.36%
	Nivel	7	10.61%
Medio	Nivel	2	3.03%
	Nivel		
Bajo			
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Niveles de la Dimensión 1: Ambiente de Control*



**Interpretación:** Con respecto a la dimensión 1: Ambiente de control, se puede apreciar tanto en la tabla 12 como en la figura 2 que, el 86.36% se encuentra en un nivel alto, el 10.61% se encuentra en un nivel medio, mientras que solo un 3.03% se encuentra un nivel bajo. Esto es favorable para el trabajo de investigación debido a que los entrevistados manifestaron su predisposición a mejorar el ambiente de control en sus procesos diarios.

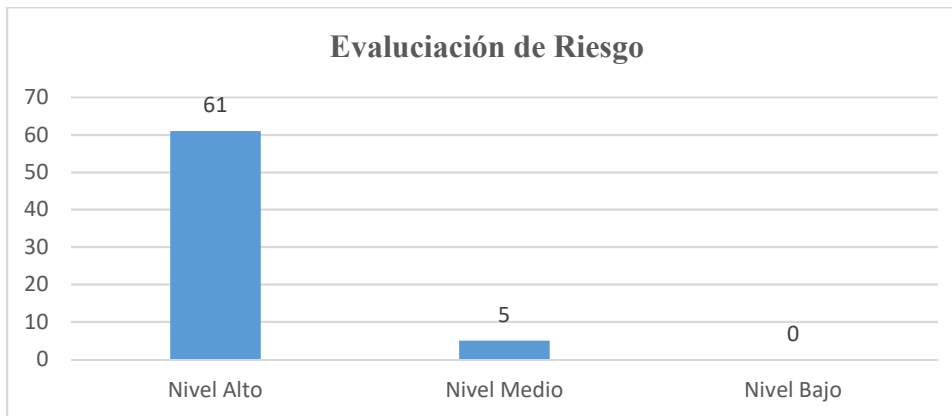
**Tabla 13**

*Niveles de la dimensión 2: Evaluación de riesgo*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	61	92.42%
	Nivel	5	7.58%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Niveles de la dimensión 2: Evaluación de riesgo*



**Interpretación:** Con respecto a la dimensión 2: Evaluación de riesgo, se puede observar tanto en la tabla 13 como en la figura 3 que, el 92.42% se encuentra en un nivel alto, mientras que solo un 7.58% se encuentra en un nivel medio. Esto significa que los entrevistados se encuentran muy a favor de implementar medidas para gestionar el riesgo en sus operaciones diarias.

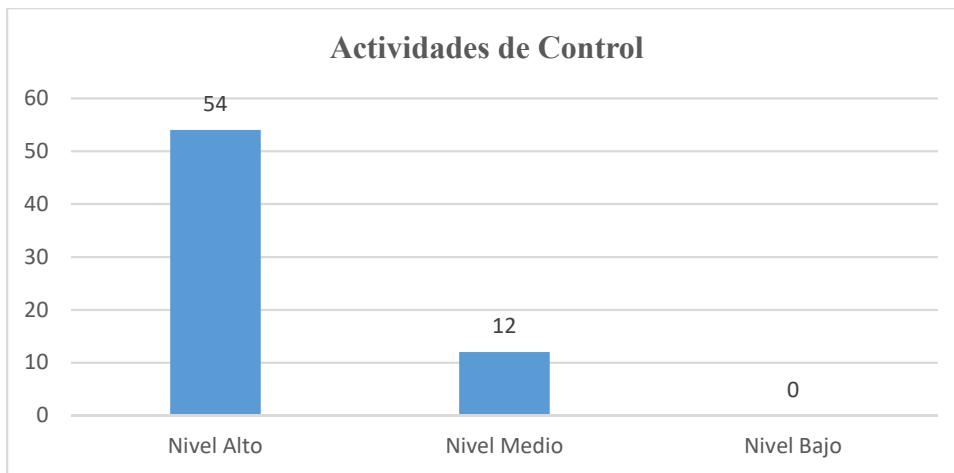
**Tabla 14**

*Niveles de la dimensión 3: Actividades de control*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	54	81.82%
	Nivel	12	18.18%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Niveles de la dimensión 3: Actividades de control*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 3: Actividades de control, tanto en la tabla 14 como en la figura 4, el 81.82% se encuentra en un nivel alto, mientras que solo el 18.18% se encuentran en un nivel medio. Es decir, los entrevistados manifestaron que estos se encuentran a favor de que la empresa implemente actividades de control en sus actividades diarias.

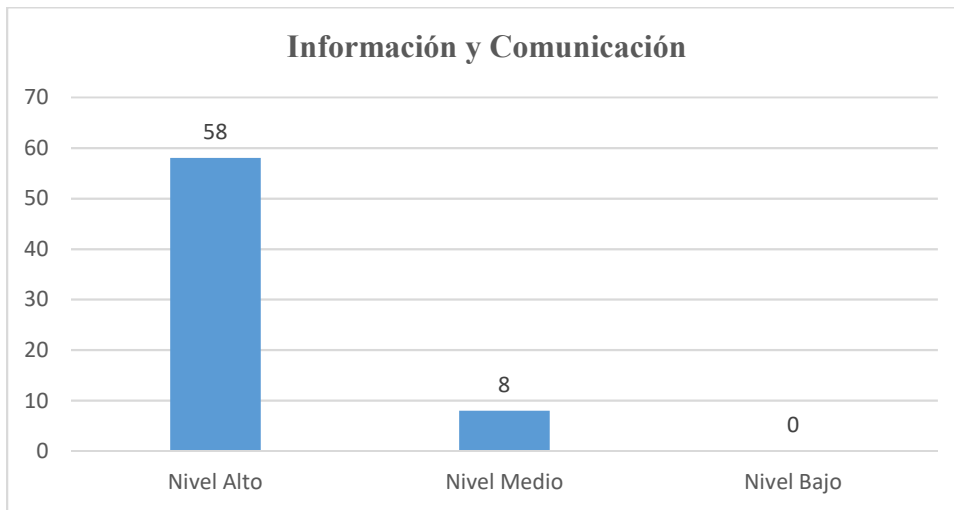
**Tabla 15**

*Niveles de la Dimensión 4: Información y Comunicación*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	58	87.88%
Medio	Nivel	8	12.12%
Bajo	Nivel	0	0.00%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Niveles de la Dimensión 4: Información y Comunicación*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 4: Información y comunicación, tanto en la tabla 15 como en la figura 5, el 87.88% de las respuestas se encuentran en un nivel alto, mientras que solo un 12.12% de estas se encuentran en el nivel medio. Esto significa que los encuestados se encuentran plenamente de acuerdo con la transferencia de información que debe existir entre el área de almacén y las demás áreas de la empresa.

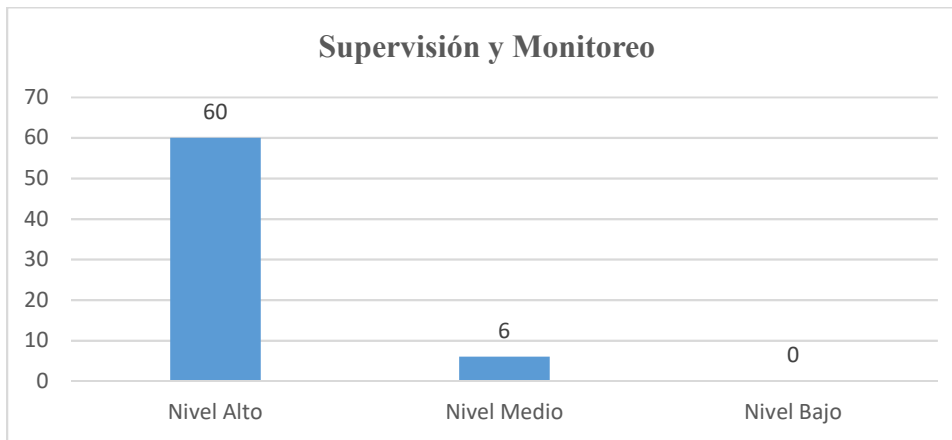
**Tabla 16**

*Niveles de la Dimensión 5: Supervisión y Monitoreo*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	60	90.91%
	Nivel	6	9.09%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Niveles de la Dimensión 5: Supervisión y Monitoreo*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 5: Supervisión y monitoreo, tanto en la tabla 16 como en la figura 6, el 90.91% de las respuestas se encuentran en el nivel alto, mientras que solo el 9.09% se encuentra en el nivel medio. Esto significa que los entrevistados son conscientes de la falta de supervisión y monitoreo en las operaciones diarias y están predispuestos a realizar las medidas necesarias para mejorar en este sentido.



Con respecto a la Variable 2: Gestión de inventarios y sus respectivas dimensiones, se puede hacer el siguiente análisis descriptivo:

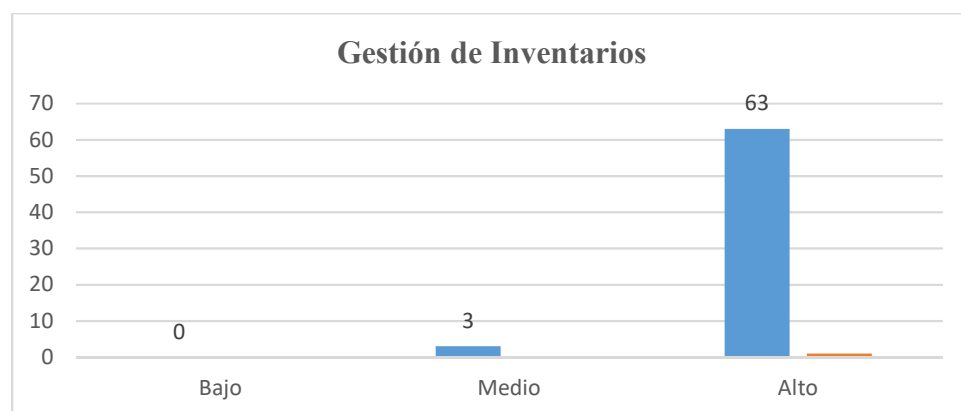
**Tabla 17**

*Niveles de Gestión de Inventarios*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0.00%
Medio	3	4.55%
Alto	63	95.45%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7**

*Niveles de Gestión de Inventarios*



**Interpretación:** Tanto en la tabla 17 como en la figura 7, se puede observar unos niveles bastante altos con respecto a la variable gestión de inventarios, en donde el nivel alto representa el 95.45% del total, mientras que el nivel medio representa 4.55% del total. Estos resultados significan que los trabajadores de la empresa son conscientes de la necesidad de incrementar sus niveles de conocimiento en gestión de inventarios en beneficio personal y el de la empresa.

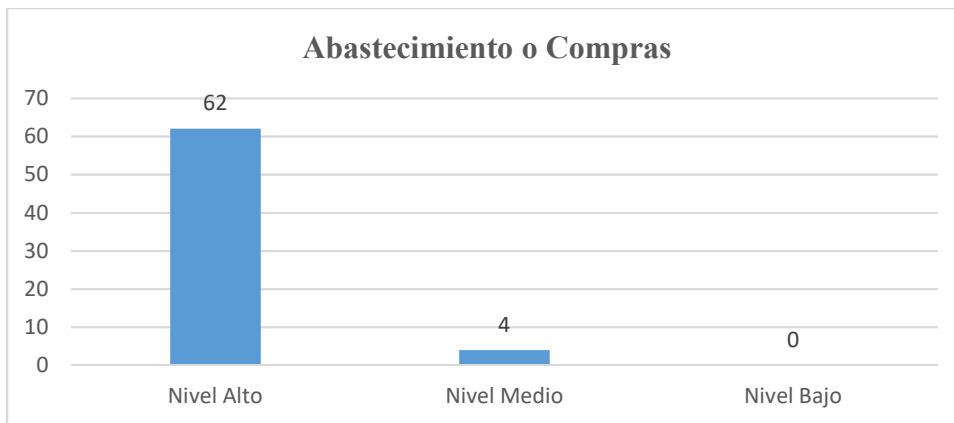
**Tabla 18**

*Niveles de la Dimensión 1: Abastecimiento o Compras*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	62	93.94%
	Nivel	4	6.06%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Niveles de la Dimensión 1: Abastecimiento o Compras*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 1: Abastecimiento o compras, tanto en la tabla 18 como en la figura 8, el 93.94% de las respuestas se encuentran en un nivel alto, mientras que solo un 6.06% de las respuestas se encuentran en un nivel medio. Esto significa que los entrevistados esperan que los procesos relacionados al abastecimiento de la mercadería deberían de ser más eficientes en el área.

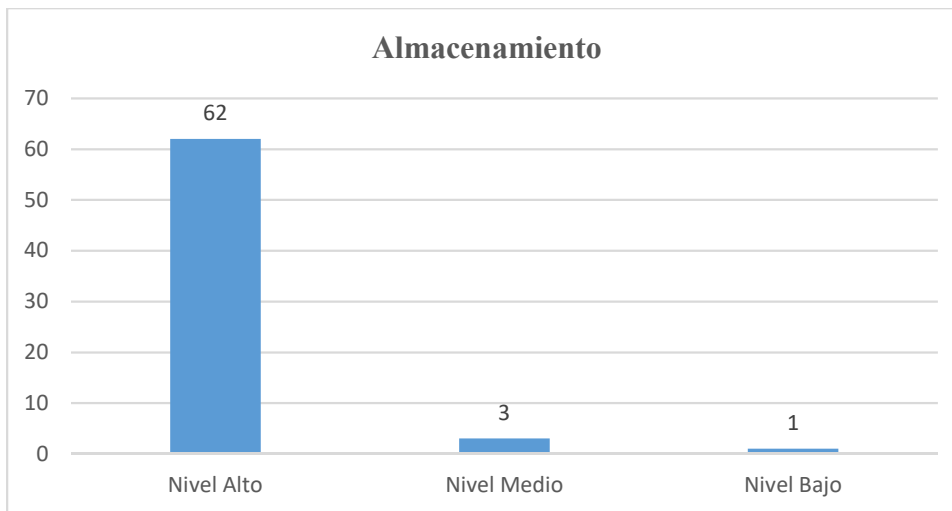
**Tabla 19**

*Niveles de la Dimensión 2: Almacenamiento*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	62	93.94%
Medio	Nivel	3	4.55%
Bajo	Nivel	1	1.52%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Niveles de la Dimensión 2: Almacenamiento*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 2: Almacenamiento, tanto en la tabla 19 como en la figura 9, se puede observar que el 93.94% de los entrevistados han respondido dentro del nivel alto de esta dimensión, el 4.55% de estos han respondido dentro del nivel medio y finalmente solo el 1.52% de los encuestados han respondido dentro del nivel bajo de la dimensión. Esto significa que estos consideran el almacenamiento como un factor muy importante y se debería de contar con procesos eficientes en el área.

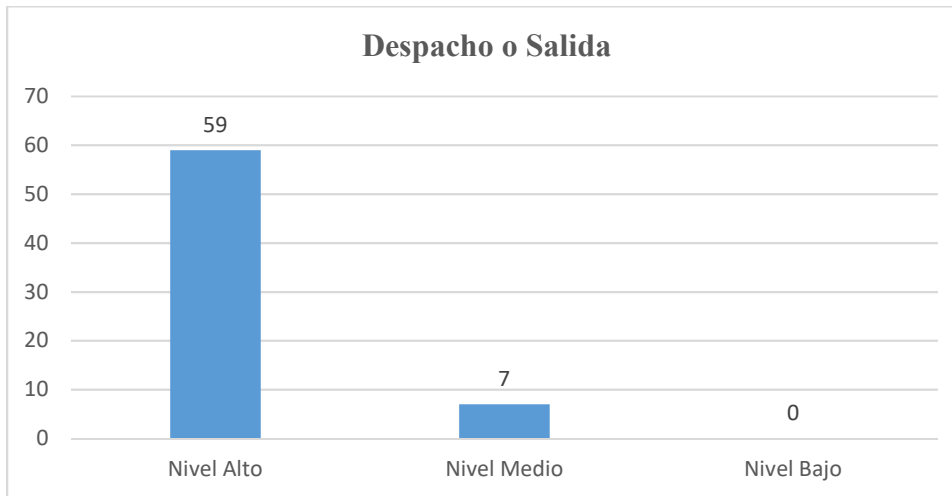
**Tabla 20**

*Niveles de la Dimensión 3: Despacho o salida*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	59	89.39%
	Nivel	7	10.61%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Niveles de la Dimensión 3: Despacho o salida*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 3: Despacho o salida, tanto en la tabla 20 como en la figura 10, el 89.39% de los entrevistados orientaron hacia el nivel alto de la dimensión, mientras que el 10.69% de los entrevistados orientaron sus respuestas hacia el nivel medio. Esto significa que para los entrevistados esta dimensión es muy relevante pues deberían de existir mejores procesos en cuanto al despacho de la mercadería hacia los clientes.

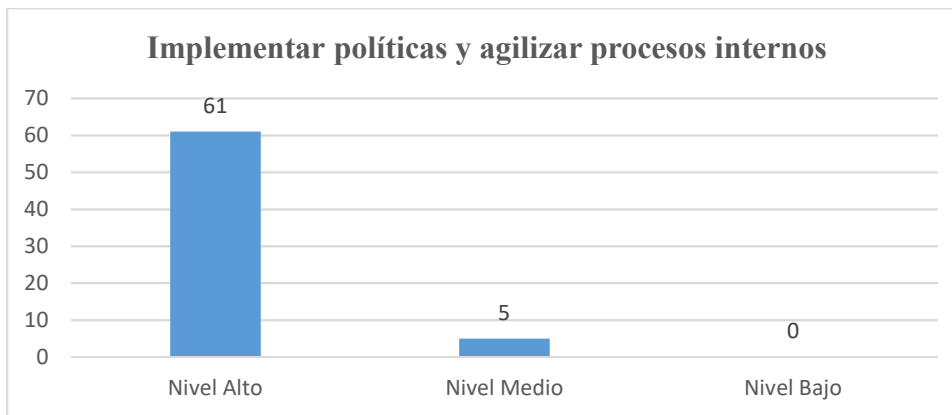
**Tabla 21**

*Niveles de la Dimensión 4: Implementar políticas y agilizar procesos internos*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	61	92.42%
	Nivel	5	7.58%
Medio	Nivel	0	0.00%
	Nivel	0	0.00%
Bajo	Nivel	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**

*Niveles de la Dimensión 4: Implementar políticas y agilizar procesos internos*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 4: Implementar políticas y agilizar procesos internos, tanto en la tabla 21 como en la figura 11, el 92.42% de los entrevistados han orientado sus respuestas hacia el nivel alto de la dimensión, mientras que el 7.58% de la dimensión han orientado sus respuestas hacia el nivel medio de la dimensión. Esto demuestra que los entrevistados consideran de mucha importancia implementar políticas y agilizar procesos internos con la condición de mejorar la gestión de inventarios y ser así más eficientes en sus procesos diarios.

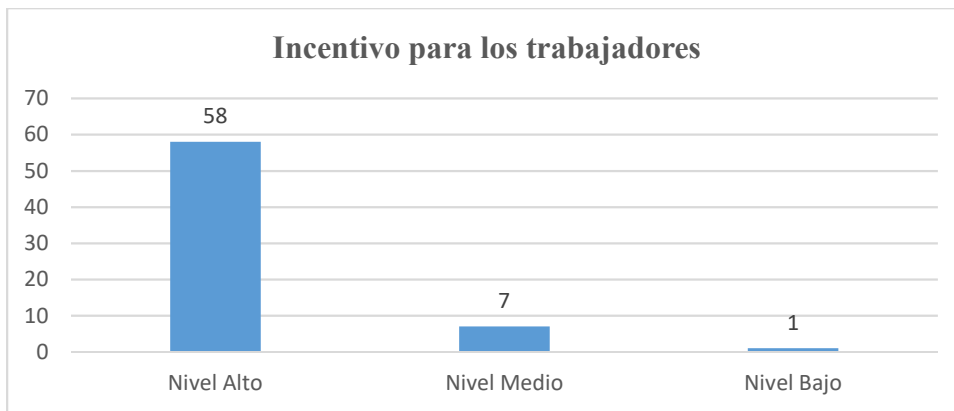
**Tabla 22**

*Niveles de la Dimensión 5: Incentivo para los trabajadores*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	Nivel	58	87.88%
	Nivel	7	10.61%
Medio	Nivel	1	1.52%
	Nivel		
Bajo			
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Niveles de la Dimensión 5: Incentivo para los trabajadores*



**Interpretación:** Como se puede observar en la dimensión 5: Incentivo para los trabajadores, tanto en la tabla 22 como en la figura 12, el 87.88% de los entrevistados han orientado sus respuestas hacia el nivel alto de la dimensión, mientras que el 10.61% de estos han orientado sus respuestas hacia el nivel medio, mientras que solo 1.52% orientaron sus respuestas hacia el nivel bajo de la dimensión. Esto significa que la gran mayoría de los trabajadores están de acuerdo con las bonificaciones extrínsecas o intrínsecas debido a los méritos realizados a través de los años, o tal vez por trabajos extraordinarios desarrollados en la empresa.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,127	66	,010	,978	66	,296
Gestión de Inventarios	,069	66	,200*	,942	66	,004
Ambiente de Control	,270	66	,000	,768	66	,000
Evaluación de Riesgo	,159	66	,000	,901	66	,000
Actividades de Control	,172	66	,000	,928	66	,001
Información y Comunicación	,165	66	,000	,924	66	,001
Supervisión y Monitoreo	,147	66	,001	,904	66	,000
Abastecimiento o Compras	,162	66	,000	,913	66	,000
Almacenamiento	,195	66	,000	,823	66	,000
Despacho o Salida	,139	66	,003	,942	66	,004
Implementar políticas y agilizar procesos internos	,189	66	,000	,863	66	,000
Incentivos para los trabajadores	,149	66	,001	,870	66	,000

\*Esto es un límite inferior de la significación verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Conclusión:** Para el presente trabajo de investigación se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar si los datos obtenidos tienen una distribución normal o no la tienen. Esto debido a que el tamaño de la muestra para esta investigación es de más de 50 elementos. Para determinar si la población sigue una distribución normal, se realizó una prueba de normalidad en el SPSS, teniendo en cuenta las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos analizados siguen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos analizados no siguen una distribución normal

En donde:

Si p valor > 0.05 Se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula.

Según la tabla 23, se puede observar que el p -valor es mayor a 0.05, de esta forma se puede decir que los datos obtenidos siguen una distribución normal. En consecuencia, la prueba recomendada para esta investigación será la prueba paramétrica de Pearson para determinar el grado de relación que existe entre las variables Control interno y Gestión de Inventarios.

### Prueba de hipótesis general

H<sub>1</sub>: El control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: El control interno no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

### Tabla 24

*Relación entre el Control Interno y la Gestión de Inventarios*

		Control Interno	Gestión de Inventarios
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,730**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	,730**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Con respecto a la tabla 24, se evidencia como resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.730, lo que indica que existe una correlación positiva y fuerte entre



las variables de estudio. Asimismo, la significancia (sig.=0.000) es menor a 0.05. Debido a esto, la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) es rechazada y la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) es aceptada. Determinándose finalmente que el control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

### Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específicas 1.

H<sub>1</sub>: El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: El ambiente de control no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022

**Tabla 25**

*Relación entre el Ambiente de Control y la Gestión de Inventarios*

		Ambiente de Control	Gestión de Inventarios
Ambiente de Control	Correlación de Pearson	1	,293
	Sig. (bilateral)		,017
	N	66	66
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	,293*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	66	66

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Conclusión:** Con respecto a la tabla 25, se puede evidenciar que la relación es positiva y débil al tener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.293. Sin embargo, según la significancia de las variables de 0.017 es menor a 0.05. Debido a esto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por lo que se puede concluir que el ambiente de control se

relaciona directa pero no significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

### Hipótesis específicas 2.

H<sub>1</sub>: La evaluación de riesgos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: La evaluación de riesgos no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022

**Tabla 26**

*Relación entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión de Inventarios*

		Gestión de Inventarios	Evaluación de Riesgo
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	1	,438
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Evaluación de Riesgo	Correlación de Pearson	,438	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Con respecto a la tabla 26, se puede evidenciar que la relación es positiva y moderada al tener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.438. Sin embargo, según la significancia de las variables de 0.000 es menor a 0.05. Debido a esto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por lo que se puede concluir que la evaluación de riesgo se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022

### Hipótesis específicas 3.

H<sub>1</sub>: El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: El almacenamiento no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

**Tabla 27**

*Relación entre el almacenamiento y la gestión de inventarios.*

		Gestión de Inventarios	Almacenamiento
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	1	,758
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Almacenamiento	Correlación de Pearson	,758	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Con respecto a la tabla 27, se puede evidenciar que la relación es positiva y fuerte al tener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.758. Así también, según la significancia de las variables de 0.000 es menor a 0.05. Debido a esto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por lo que se puede concluir que el almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

### Hipótesis específicas 4.

H<sub>1</sub>: Implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: Implementar políticas y agilizar los procesos internos no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

**Tabla 28**

*Relación entre la implementación de políticas, agilizar los procesos internos y la gestión de inventarios.*

		Gestión de Inventarios	Implementar políticas y agilizar procesos internos
Gestión de Inventarios	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Implementar políticas y agilizar procesos internos	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** En cuanto a la tabla 28, se puede evidenciar que la relación es positiva y fuerte al tener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.820. Así también, según la significancia de las variables de 0.000 es menor a 0.05. Debido a esto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por lo que se puede concluir que el implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

El presente estudio de investigación titulado “Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022”, cuya problemática planteada son las deficiencias en la gestión de los inventarios, tomando en cuenta que las empresas se dedican a la venta de alimentos y medicinas para animales menores, es por ello que se desarrolló la investigación con la finalidad de poder plantear alternativas de solución y mejora dentro del área de almacén, sugiriendo el modelo COSO que permitan mejorar la gestión de inventarios en las empresas comerciales y adecuarse a sus necesidades por tener capacidad de flexibilidad y aplicarse de manera efectiva en los componentes y principios.

Asimismo; este método de control interno se muestra como una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que permitan lograr los objetivos de la organización. Estadísticamente los resultados confirman todas las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación. En la cual ha quedado demostrado que sí existe relación entre las dos variables.

En lo que respecta a la hipótesis general, en el presente trabajo se analizó la relación entre el control interno y la gestión de inventarios. Determinándose que existe relación directa y significativa entre estas variables, esto debido a que el nivel de significancia ha sido menor a 0.05 que demuestra el 95% de confiabilidad de los resultados y el 5% de no confiabilidad y además se ha podido verificar que el grado de correlación entre estas variables es positivo fuerte ( $\rho=0.730$ ). Lo que implica que un buen porcentaje de las empresas perciben que el control interno es fundamental para una buena gestión de inventarios en el área de almacén en las empresas comerciales. Este resultado obtenido es coherente con Castillo (2022), quien en su investigación concluyó que existe relación significativa, positiva fuerte entre las variables

gestión administrativa y control de inventarios, debido a que el nivel de significancia (0.000) fue menor a 0.05, además se obtuvo un valor Rho igual a 0,879. Asimismo; Chipana (2021), quien en su investigación control interno y gestión de inventarios; obtuvo un resultado de 0,720 grados de correlación en su prueba de hipótesis, siendo así una correlación alta, positiva y significativa, así mismo, se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0,000$ , siendo menor a  $q=0,05$  que demuestra el 95% de confiabilidad de los resultados y el 5% de no confiabilidad.

Con respecto a la hipótesis específica 1: Se analizó la relación entre el ambiente de control y la gestión de inventarios. Determinándose que existe relación directa y significativa entre estas variables, esto debido a que el nivel de significancia ha sido menor a 0.05 y además se ha podido verificar que el grado de correlación entre estas variables es positiva débil ( $\rho=0.293$ ), refiere que la empresa no cuenta con un personal ideal para que pueda ejercer la responsabilidad de mantener un ambiente de control eficiente, lo cual se incrementarán factores que garanticen la razonabilidad de los resultados favorables en cuanto al marco de la disciplina, ética y moral de todo el personal, los mismos que se sentirán satisfechos en al ámbito laboral y podrán lograr los objetivos. Asimismo los resultados obtenidos no son coherentes con el trabajo de Veracruz y Yucra (2020) en cuanto a la relación existente entre las variables. Sin embargo, esta es incoherente en lo que se refiere al grado de la relación, debido que en nuestra tesis la relación es positiva débil, mientras que el grado de la relación con el trabajo de los autores mencionados es positiva fuerte entre las variables el ambiente de control y la gestión de inventarios, debido a que el nivel de significancia (0.000) fue menor a 0.05, además se obtuvo un valor Rho igual a 0,816.

Con respecto a la hipótesis específica 2: Se analizó la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de inventarios. Determinándose que existe relación directa y significativa

entre estas variables, esto debido a que el nivel de significancia ha sido menor a 0.05 y además se ha podido verificar que el grado de correlación entre estas variables es positiva moderada ( $\rho=0.438$ ). Con este resultado se espera identificar eventos potenciales que afectan a la empresa, evaluar la eficiencia y eficacia; y responder a los riesgos detectados, para que estén dentro de los límites de nivel aceptables como parte de una buena gestión de inventarios y pueda lograr los objetivos trazados, alineando el nivel de riesgo aceptado con la estrategia que va aplicar la empresa, mejorando las decisiones de respuesta al riesgo; minimizando las pérdidas de mercadería, etc. Además, los resultados obtenidos no son coherentes con el trabajo de Veracruz y Yucra (2020) en cuanto a la relación existente entre las variables. Sin embargo, esta es incoherente en lo que se refiere al grado de la relación, debido que en nuestra tesis la relación es positiva moderada, mientras que el grado de la relación con el trabajo de los autores mencionados es positiva fuerte entre las variables la evaluación de riesgos y la gestión de inventarios, debido a que el nivel de significancia (0.000) fue menor a 0.05, además se obtuvo un valor Rho igual a 0,748. Asimismo; el presente trabajo de investigación, es coherente con el trabajo desarrollado por Chipana (2021), en cuanto a la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión de inventarios, su resultado es igual de 0,680 grados de correlación, siendo positiva moderada; con un nivel de significancia de 0,004 siendo menor a 0,05, con un 95% de confiabilidad de los resultados y un 5% de nivel de riesgo; de manera que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con estos resultados se espera conseguir validez en la gestión de los inventarios, para obtener información provechosa y disminuir los gastos generados por la baja de mercadería que no se encuentran en óptimas condiciones para su venta.

Con respecto a la hipótesis específica 3: Se analizó la relación entre el almacenamiento y la gestión de inventarios. Determinándose que existe relación directa y significativa entre estas

variables, esto debido a que el nivel de significancia ha sido menor a 0.05 y además se ha podido verificar que el grado de correlación entre estas variables es positiva fuerte ( $\rho=0.758$ ). Lo que implica que las empresas perciben que el almacenamiento es importante para una buena gestión de inventarios en el área de almacén en las empresas comerciales, el cual consiste aplicar estrategias o métodos para realizar mejoras en cuanto a la clasificación de mercaderías que permitirá identificar las herramientas que se emplean, orden en el almacén que facilitará la búsqueda de mercaderías de manera rápida y ayudará al personal a reducir los errores a causa de una mala selección, limpieza general en el área de almacén permitirá mantener en buen estado de la mercadería y disciplina de los trabajadores que es fundamental para la buena comunicación con otras áreas, todo ello ayudara a incrementar las condiciones laborales, calidad y competitividad de las empresas comerciales. Este resultado obtenido concuerda con Conza (2018), quien en su investigación concluyó que existe relación significativa positiva media entre las variables almacenamiento y la gestión logística, debido a que el nivel de significancia (0.000) fue menor a 0.05, además se obtuvo un valor Rho igual a 0,600. Asimismo; el presente trabajo de investigación desarrollado por Arévalo y Mori, (2014), busca un almacenamiento apropiado en cuanto a inventarios para lograr un nivel propicio, lo que muestra una buena gestión en adquisición de mercadería y por deducción un incremento en las ganancias, esto hará más rentable a la entidad, donde es de 60% del nivel de cumplimiento de las actividades, el 40% de incumplimientos afecta al stock mínimo que viene a ser la cantidad de inventarios suficientes para satisfacer a los clientes, pero en estos casos por un inapropiado almacenamiento se desordenan las mercaderías y al momento que son solicitados, no lo ubican e informan que la mercadería no está disponible y cuando lo ubican muchas veces están vencidos y esto es una pérdida para la empresa, lo cual afecta negativamente a la rentabilidad.



Finalmente, respecto a la hipótesis específica 4: Se analizó la relación entre la implementación de políticas, agilizar los procesos internos y la gestión de inventarios. Determinándose que existe relación directa y significativa entre estas variables, esto debido a que el nivel de significancia ha sido menor a 0.05 y además se ha podido verificar que el grado de correlación entre estas variables es positiva fuerte ( $\rho=0.820$ ). Lo que implica que las empresas consideran que la implementación de políticas, agilizar los procesos internos es importante para una buena gestión de inventarios en el área de almacén en las empresas comerciales. Este resultado obtenido no concuerda con Farfán y Gómez (2022), quien en su investigación concluyeron que existe relación positiva moderada entre las variables control interno y la dimensión política de inventario, debido a que el nivel de significancia (0.000) fue menor a 0.05, además se obtuvo un valor Rho igual a 0,481, mientras que en nuestra tesis de investigación el grado de correlación es positiva fuerte.

Se concluye que el control interno tiene relación directa y significativa con la gestión de inventarios, que a su vez es una herramienta primordial que ayuda a mejorar los procesos de la gestión de inventarios y permite tener un stock de inventarios adecuado, logrando que exista una fluida en la rotación de inventarios. Además, esta direccionada a proporcionar seguridad a los bienes y operaciones de las empresas comerciales.

## **5.2 Conclusiones**

### **Primera:**

El método estadístico aplicado, permitió establecer que existe relación positiva fuerte entre el control interno y la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022; esto confirma el coeficiente de correlación de Rho Pearson de 0,730 y en consecuencia la relación es significativa al 95% lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Segunda:**

El método estadístico aplicado, permitió establecer que existe relación positiva débil entre el ambiente de control y la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022; esto confirma el coeficiente de correlación de Rho Pearson de 0,293 y en consecuencia la relación es significativa al 95% lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Tercera:**

El método estadístico aplicado, permitió establecer que existe relación positiva moderada entre la evaluación de riesgos y la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022; esto confirma el coeficiente de correlación de Rho Pearson de 0,438 y en consecuencia la relación es significativa al 95% lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Cuarta:**

El método estadístico aplicado, permitió establecer que existe relación positiva fuerte entre el almacenamiento y la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022; esto confirma el coeficiente de correlación de Rho Pearson de 0,758 y en consecuencia la relación es significativa al 95% lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Quinta:**

El método estadístico aplicado, permitió establecer que existe relación positiva fuerte entre la implementación de políticas para los procesos internos y la gestión de inventario del área de

almacén de la empresa comercial, Lima 2022; esto confirma el coeficiente de correlación de Rho Pearson de 0,820 y en consecuencia la relación es significativa al 95% lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **5.3 Recomendaciones**

Se recomienda a la gerencia general de las empresas comerciales lo siguiente:

#### **Primera:**

Capacitar al personal de las empresas comerciales que van aplicar el método COSO a fin que desarrollen sus actividades en forma eficiente que permita a la empresa la eficacia.

#### **Segunda:**

Capacitar a los trabajadores sobre los beneficios que ofrece un ambiente de control adecuado con la aplicación de valores éticos donde se resalta la disciplina y la estructura organizacional para el cumplimiento de los objetivos establecidos, dicho ambiente de control va a contribuir a tener seguridad razonable en los resultados de la empresa para el desarrollo de una buena gestión de inventarios.

#### **Tercera:**

Aplicar el sistema de inventarios de entradas y salidas de mercadería que va a permitir tener un registro de los movimientos que realiza la empresa, desde que ingresa al almacén hasta su salida, además garantizar que cada vez que un cliente busque un producto, ponerlo a su disposición de inmediato, mediante una evaluación de gestión de inventario que permitan prevenir la descompensación de la mercadería, pérdidas, el hurto, el robo, el sobre costo, la sobrevaloración, etc.

#### **Cuarta:**

Mejorar los procedimientos de almacenamiento empleando los equipos de manutención y herramientas tecnológicas, a fin de lograr la medición del desempeño en los procesos de

planificación, abastecimiento y distribución de la mercadería esenciales en la gestión de inventarios.

**Quinta:**

Elaborar y difundir un manual de políticas y procedimientos a los colaboradores a través de una comunicación personal, donde se considera programas de entrenamiento, capacitación y motivación de la gestión de inventarios a fin de alcanzar los objetivos empresariales.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. y Toala, V. (2022). *Análisis de la rotación del inventario para determinar el VNR y su incidencia en los estados financieros de la Empresa PM. MULTISERVICIOS S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Universidad ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5040/1/T-ULVR-4064.pdf>
- Alarcón, H. (2020). *Actividades de Control y Recaudación Tributaria de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, periodo 2020*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Universidad UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79892/Alarcon\\_HHD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79892/Alarcon_HHD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alay, J., & Yagual, R. (2019). *Mejoramiento de la gestión del área de inventario de la Ferretería Megapinto*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42416>
- Alban, J. y Poma, A. (2018). Problemática del Sistema de Control Interno para erradicar la corrupción en el Estado Peruano. *Revista Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI*.<https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70/47>
- Arevalo, P., & Mori, N. (2014). *Control de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa supermercados La Inmaculada SAC periodo 2014*. Perú: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/1505>

- Arias-Unuzungo, L., Ramón-Ulloa, D., Pacheco-Molina, A., & Romero-Black, W. (2021). Software y métodos de control: herramientas claves para el manejo de inventarios microempresariales. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 308–324.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.586>
- Archetti, C., Speranza, M. G., Boccia, M., Sforza, A., & Sterle, C. (2020). A branch-and-cut algorithm for the inventory routing problem with pickups and deliveries. *European Journal of Operational Research*, 282(3), 886–895.  
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.09.056>
- Aspajo, R. (2020). *Análisis de la gestión logística de la empresa Shalom empresarial S. A. C.* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Repositorio digital UPS.  
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/197/TESIS%20RUBEN%20Analisis%20de%20la%20gestion%20logistica.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de La Investigación*. Fondo Editorial de Pearson Publications Company. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Biuki, M., Kazemi, A., & Alinezhad, A. (2020). An integrated location-routing-inventory model for sustainable design of a perishable products supply chain network. *Journal of Cleaner Production*, 260(120842), 120842. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120842>
- Bobadilla, C. (2011). *Instrumentos de la Investigación Científica*. Fondo Editorial Booksmedicos.org.[https://issuu.com/gusstockconchaflores/docs/intrumentos\\_de\\_investigaci\\_n\\_cient](https://issuu.com/gusstockconchaflores/docs/intrumentos_de_investigaci_n_cient)

- Boza, J. (2022). *Aplicativo móvil multiplataforma para la gestión de citas médicas en una clínica dental de salud, Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94150/Boza\\_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94150/Boza_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, M., y Zulyt, O. (2019). *Influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa Comercializadora y Distribuidora RACSER S.A. Cajamarca, periodo 2018* [Tesis de Maestría Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22374>
- Cai, J., Tadikamalla, P. R., Shang, J., & Huang, G. (2017). Optimal inventory decisions under vendor managed inventory: Substitution effects and replenishment tactics. *Applied Mathematical Modelling*, 43, 611–629. <https://doi.org/10.1016/j.apm.2016.11.027>
- Calderón, J., F., Rodríguez, A., Menéndez, A., y Garmendia, C. (2016, 26 de abril). *Análisis Integral de la Logística en el Perú*. Fondo Editorial Grupo del Banco Mundial.  
[https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Analisis\\_Integral\\_Logistica\\_Peru.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf)
- Camacho, W., Gil, E., y Paredes J. (2017): Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.  
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

- Cardenas, W. (2019). *El sistema de Control interno y su Influencia en la Gestión institucional del banco de la Nación*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro de Altos Estudios Nacionales Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio CAENEPG.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/744574/1/Tesis%20final%20Wilfredo%20C%c3%a1rdenas%20%20%281%29.pdf>
- Caranca, S. (2021). *Análisis de la gestión de inventarios en una empresa importadora, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Obtenido de Repositorio UNW.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4888/T061\\_71928882\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4888/T061_71928882_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Fondo Editorial por la Universidad internacional de Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Carro, R. y Gonzales, D. (). *Gestión de Stocks*. Fondo Editorial Nulan.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1830/1/gestion\\_stock.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1830/1/gestion_stock.pdf)
- Castillo, L. (2022). *Gestión administrativa y el control de inventarios en la empresa comercializadora de productos de la construcción, Lima - 2022*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99252/Castillo\\_IL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99252/Castillo_IL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Chacón, W. (2002, 27 de enero). *Conceptos de control interno*. gestiopolis; gestiopolis.com.  
<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Chan, R. y Montalvo, M. (2020). *Actividades logísticas y su relación en la importación de productos farmacéuticos de la subpartida nacional 3004.90.24.00 durante el periodo 2014 - 2018 en el sector privado* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652473/Chan\\_PR.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652473/Chan_PR.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chen, P.-C., Liu, K.-H., Reu, R., Yang, B.-C., Cheng, K.-L., Wu, S.-C., Lee, Y.-H., Ho, C.-L., Houn, H. J., & Ma, H.-W. (2017). An information system for sustainable materials management with material flow accounting and waste input–output analysis. *Sustainable Environment Research*, 27(3), 135–145. <https://doi.org/10.1016/j.serj.2017.02.001>
- Chipana, A. (2021). *Influencia del Control interno en la Gestión de Inventarios de la empresa constructora JP S.C.R.L., Ayacucho 2019*[Tesis de Maestría, Universidad Peruana DE las Américas]. Repositorio digital ULAS.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2188/1.TESIS%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20GESTI%20INVENTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuchoque-Urbina, F. A., Caro-Gutiérrez, M. P., & Montoya-Casas, C. E. (2021). Design of a CPFR, location, inventory and routing approach to diabetes and high blood pressure

medicine supply network planning. *Ingeniería y universidad*, 25.

<https://doi.org/10.11144/javeriana.iued25.dcli>

Coloma, C. y Costa, L. (2014). Relationship and Analysis of Changes to report COSO and its link to Corporate Transparency. *CapiC Review Vol. 12 (2): 135-145*.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7145014.pdf>

Conexión Esan. (2016,24 de junio). *Gestión de inventarios y almacenes*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-inventarios-y-almacenes>

Concha, A. (2014). *Instrumentos de la Investigación Científica*. Fondo Editorial

Booksmedicos.org.

[https://issuu.com/gusstockconchaflores/docs/instrumentos\\_de\\_investigacion\\_cientifica](https://issuu.com/gusstockconchaflores/docs/instrumentos_de_investigacion_cientifica)

Condori, M. (2019). *Sistema de inventario y su influencia en el control de mercaderías en la empresa Bioils SAC - Callao 2019*[Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59100/Condori\\_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59100/Condori_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Constitución Política del Perú. (10 de marzo de 2003). *Constitución Política del Perú*.

<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/clproley2001.nsf/pley/CA7B3C64A25594A805256D25005C9080?opendocument>

Conza, R. (2018). *El Control de Inventarios y la relación en la Gestión Logística de Rimac Seguros, San Isidro - 2018*[Tesis de Maestría, Universidad Científica del Sur].

Repositorio Científica.

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1750/TL-Conza%20R.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Contraloría General de la República, (2016). *El Sistema de Control Interno*

[https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

Cotrina, J. (2021). *Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021*[Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UNW.

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5528/T061\\_76622250\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5528/T061_76622250_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuyos, C. (2017). *Control Interno y Gestión de la Calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12342/Cuyos\\_OCB.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12342/Cuyos_OCB.pdf?sequence=1)

Darmawan, A., Wong, H., & Thorstenson, A. (2021). Supply chain network design with coordinated inventory control. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 145(102168), 102168. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.102168>

Darvish, M., & Coelho, L. C. (2018). Sequential versus integrated optimization: Production, location, inventory control, and distribution. *European journal of operational research*, 268(1), 203–214. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.01.028>

- Denegri, B. (2019). *Implementación de procedimientos de control interno para optimizar la gestión de inventarios en la empresa Coflex – Perú S.A.C. 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UNW.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3500/T061\\_72729208\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3500/T061_72729208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, (2017,19 de diciembre). *Aprueban Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-plan-nacional-de-derechos-humanos-2018-2021-decreto-supremo-n-002-2018-jus-1612558-4/>
- Días, L. S., & Ierapetritou, M. G. (2017). From process control to supply chain management: An overview of integrated decision making strategies. *Computers & Chemical Engineering, 106*, 826–835. <https://doi.org/10.1016/j.compchemeng.2017.02.006>
- Dillon, M., Oliveira, F., & Abbasi, B. (2017). A two-stage stochastic programming model for inventory management in the blood supply chain. *International Journal of Production Economics, 187*, 27–41. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.02.006>
- Duran, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial, (1)*, 55-78.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- El comercio mundial, (2020, 06 de agosto). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497_es.pdf)

- El Comercio Perú, (2015, noviembre 25). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028-noticia/>
- Espejo M. (2017). *Gestión de inventarios: métodos cuantitativos*. Tomo Editorial de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/32bfb307-7e3a-44ed-a121-9e04be7c9a52/content>
- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. Revista de Investigación Scielo, *Conrado*, 15(69), 171–180. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171)
- Espinosa, E. (2016). Universo, Muestra y Muestreo. <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Everson, M., Soske, S., Martens, F., Beston, C., Harris, C., Gacrcia, J., Jourdan C., Posklensky, J., y Perrogilia, S. (2012). *Control Interno — Marco Integrado*. Tomo Editorial del Instituto de Auditores Internos de España. [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Farfán, L. y Gómez, M. (2022). *Control interno y gestión de inventarios en la Empresa DISELET S.A.C., Cusco, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95827/Farf%  
c3%a1n\\_ELJ-G%  
c3%b3mez\\_QMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95827/Farf%c3%a1n_ELJ-G%c3%b3mez_QMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Federación Internacional de Contadores, (2011, 08 de marzo). *Integración de la cadena de suministro de informes comerciales: resumen de recomendaciones clave.*

<https://www.ifac.org/publications/integrating-business-reporting-supply-chain-summary-key-recommendations>

Fernández, C. y Quizhpi, M. (2010). *Control interno basado en el informe coso aplicado al Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Vázquez de la ciudad de Azogues* [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio digital UC.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1440/1/tcon468.pdf>

Flores, Z. y Gutiérrez Y. (2018). *El Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa Malaver estrada servicios integrales SAC, Cajamarca 2018.*

[Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de Repositorio UPN.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15076/Flores%  
20Miranda%  
20Zaira%  
20del%  
20Pilar%  
20%  
20Guti%  
c3%  
a9rrez%  
20Cabanillas%  
20Yuvicsa%  
20Magali\\_total  
.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15076/Flores%20Miranda%20Zaira%20del%20Pilar%20%20Guti%c3%a9rrez%20Cabanillas%20Yuvicsa%20Magali_total.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Freitas, D. C. D. E., Oliveira, L. G. D. E., & Alcantara, R. L. C. (2018). Collaborative initiatives: Motivators, barriers and benefits. *RAM Revista de Administração Mackenzie*, 19(3).

<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramr170126>

Freitas, D. C. de, Oliveira, L. G. de, & Alcântara, R. L. C. (2019). A theoretical framework to adopt collaborative initiatives in supply chains. *Gestão & produção*, 26(3).

<https://doi.org/10.1590/0104-530x-4194-19>

García, G. (2019). *El control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas confeccionistas de ropa en la Victoria-2016* [Tesis de Maestría, Universidad Inca

Garcilaso de la Vega]. Repositorio digital UIGV.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4721/TESIS\\_GARCIA\\_GI](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4721/TESIS_GARCIA_GI)

OVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J. (2019). *Análisis del control de inventario de una empresa comercializadora de productos textiles, La Victoria, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener].

Repositorio digital UNW.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3081/TESIS\\_Ga](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3081/TESIS_Ga)

rcia%20Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garay, J. (2020). *Errores comunes en la Gestión Financiera de una empresa exportadora.*

*Repositorio de Promperú.*

[http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14152/4309/Errores\\_comune](http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14152/4309/Errores_comune)

s\_Gestion\_Financiera\_2020\_keyword\_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, M., Galeano, C., y Jaramillo, D. (2015). El estado del arte: Una metodología de investigación. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 423–442.

<https://www.redalyc.org/pdf/4978/497856275012.pdf>

- Gómez, M. (2002,29 de mayo). *Requerimientos de control interno en las entidades del mercado de valores*. <http://www.iimv.org/iimv-wp-1/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial Red Tercer Milenio. [https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- González, R. (2020). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Revista de Qualpro Consulting, S. C.* <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gonzales, R. (2020). Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador de la distribuidora SIPAN distribuciones SAC [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio digital USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2720/3/TL\\_GonzalesNi%C3%B1oRoger.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2720/3/TL_GonzalesNi%C3%B1oRoger.pdf)
- Goold, M., Campbell, A., Alexander, M., & Whitehead, J. (2014). *Strategy for the corporate level: Where to invest, what to cut back and how to grow organisations with multiple divisions*. <https://www.wiley.com/enhk/Strategy+for+the+Corporate+Level:+Where+to+Invest,+What+to+Cut+Back+and+How+to+Grow+Organisations+with+Multiple+Divisions,+2nd+Edition-p-9781118818374>



- Guerrero, S. (2015). *Inventarios manejo y control*. Fondo editorial Ecoe Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios.-Manejo-y-control-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Guía, G. (2017). *Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12445/Guia\\_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12445/Guia_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Halat, K., Hafezalkotob, A., & Sayadi, M. K. (2021). Cooperative inventory games in multi-echelon supply chains under carbon tax policy: ¿Vertical or horizontal? *Applied Mathematical Modelling*, 99, 166–203. <https://doi.org/10.1016/j.apm.2021.06.013>
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de La Investigacion*. Fondo Editorial McGraw-Hill Companies. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hill, C. A., Zhang, G. P., & Miller, K. E. (2018). Collaborative planning, forecasting, and replenishment & firm performance: An empirical evaluation. *International journal of production economics*, 196, 12–23. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.11.012>
- Huerta, I. (2016, enero 26). *Los Secretos del Estudio de Mercado en las Empresas*. Tip Empresarial. <http://www.nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Quirón Ediciones.

<https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020, junio). *Evolución Exportaciones de las e Importaciones*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-de-exportaciones-importaciones-julio2020.pdf>

Jauregui, M. (2016, junio 20). *La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones*. Aprendiendo Administración. <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>

Jiménez, E. (2018, 27 de noviembre). *Investigación de operaciones*. <http://erikafabiolajimenezluna.blogspot.com/2018/11/teoria-de-inventarios.html>

Joannes, V. (3 de marzo del 2020). *Análisis ABC (inventario)*. [https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))

Kırcı, M., Biçer, I., & Seifert, R. W. (2019). Optimal replenishment cycle for perishable items facing demand uncertainty in a two-echelon inventory system. *International Journal of Production Research*, 57(4), 1250–1264. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1504244>

Laos, A. (2021). Control interno y su incidencia en el fraude en una empresa comercializadora de cerámicos, Arequipa 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96429/Laos\\_CAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96429/Laos_CAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Laynes, D. (2019). *Método CPF* para la mejora de la gestión de inventarios de una Droguería – Distribuidora importadora de productos farmacéuticos, Lima 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UNW.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7029/T061\\_73987900\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7029/T061_73987900_T.pdf?sequence=1)
- Leon, G. y Ulloa, D., (2018). Diseño de un manual de control interno de inventario SMT compañía proexc corp [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio digital UG.  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37349/1/TEISIS%20FINAL%20Dise%c3%b1o%20de%20un%20Manual%20de%20Control%20de%20Inventario%20compa%c3%b1ia%20PROEXCORP%20S.A.%20%2801\\_03\\_2018%29%20Env.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37349/1/TEISIS%20FINAL%20Dise%c3%b1o%20de%20un%20Manual%20de%20Control%20de%20Inventario%20compa%c3%b1ia%20PROEXCORP%20S.A.%20%2801_03_2018%29%20Env.pdf)
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (2018, 28 de marzo). *Control Interno*. Gob.pe.  
[https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)
- López, P. (2004). Población Muestra y Muestreo. Editorial Scielo Punto cero, 09(08), 69–74.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Fondo Editorial Universitat Autònoma de Barcelona.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan\\_cap3-1a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf)
- Lowalekar, H., & Ravi, R. R. (2017). Revolutionizing blood bank inventory management using the TOC thinking process: An Indian case study. *International Journal of Production Economics*, 186, 89–122. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.02.003>

- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Fondo Editorial de Ecoe Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Manihuari, Z. (2018). *Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia America S.R.L, periodo 2017*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP\\_76501ae210cd00d4c232a6ed356d46d8/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP_76501ae210cd00d4c232a6ed356d46d8/Details)
- Manrique López, A. (2016). Management and design: Convergence disciplinar. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 40, 129–158. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Revista Internacional de Morfología [International Journal of Morphology]*, 32(2), 634–645. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022014000200042>
- Marín, Y. y Calderón, O. (2020). *Caracterización del proceso de importación de medicamentos para la Ciudad de Pereira* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio digital UCP.  
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6380/3/DDMIIND134.pdf>
- Martínez, A. (2020). Mejoramiento de procesos de reposición y control de inventarios -estudio de caso para la maximización del valor del mercado de la empresa Asia Bartolina [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio digital UC.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/19ac70f3-7dbd-44dc-9044-f1ee32c7e309/content>

Medina, O. (2021). Modelo de gestión de inventario y la rentabilidad de la Empresa Corporación Global INK S.A.C., Lima- 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69046/Medina\\_POL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69046/Medina_POL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meneses, J., Rodríguez, D. (). *El cuestionario y la entrevista*. Tomo Editorial de la Universitat Oberta de Catalunya <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>

Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Fondo Editorial Ediciones Paraninfo.

<https://books.google.com.pe/books?id=Ml5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020, 8 de junio). Resolución Gerencial N° 014-2020- Perú Compras/GG.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/827357/RGG\\_014\\_2020.pdf?v=1591725237](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/827357/RGG_014_2020.pdf?v=1591725237)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público - NICSP. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101378&lang=es-ES&view=article&id=3352](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101378&lang=es-ES&view=article&id=3352)

Montaño, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Programa Editorial Universidad del Valle.

[https://books.google.com.pe/books/about/Control\\_interno\\_auditor%C3%ADa\\_y\\_aseguramien.html?id=b0nzDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Control_interno_auditor%C3%ADa_y_aseguramien.html?id=b0nzDwAAQBAJ&redir_esc=y)

Mousavi, S. M., Bahreininejad, A., Musa, S. N., & Yusof, F. (2017). A modified particle swarm optimization for solving the integrated location and inventory control problems in a two-echelon supply chain network. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 28(1), 191–206.

<https://doi.org/10.1007/s10845-014-0970-z>

Montero, R. (2009). Gestión de Inventario. *Revista Negocios Globales*

<http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=769>

Mora, L. (2016). *Gestión logística integral*. Fondo Editorial Ecoe Ediciones.

<https://es.slideshare.net/AlbertoBalmaseda2/gestion-logisticaintegral-lasluisanibalmoragarcia>

Murillo, G. y Murillo, J. (2013). Manual de Políticas y Procedimientos para el manejo Técnico del Inventario en su transición al nuevo sistema informático que implementara la compañía Extrusiones Plásticas Explast S.A. de LA Ciudad Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Repositorio de Chile USE.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4233/1/UPS-GT000386.pdf>

Muñoz, O. (2019). Influencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa Comercializadora y Distribuidora RACSER SA Cajamarca, periodo 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22374/Mu%c3%b1oz%20Cabrera%20Olenka%20Zulyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nail, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada* [Tesis de Maestría, Universidad Austral de Chile]. Repositorio de Chile UAC.<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Normas Internacionales de Contabilidad Oficializadas. (2021). *Inventarios*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/nic/ES\\_GVT\\_2021\\_NIC02.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/nic/ES_GVT_2021_NIC02.pdf)
- Nuño, P. (2017, 7 de julio). *Qué es un estudio de mercado: ejemplos y herramientas*. *Emprende Pyme*. <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-estudio-de-mercado.html>
- Ormaza, K. (2019). *Diseño de un Sistema para el mejoramiento del Control de Inventarios de la Microempresa Comercial Otavalo situada al sur de la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital UCE.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20160/1/T-UCE-0003-CAD-199.pdf>
- Oscar, S. (2009). Comercio internacional: Ventajas comparativas, Ventajas distributivas. *Revista de la Investigación Entrelíneas de la Política Económica*.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1262/1/01169.pdf>
- Ospina, S. y Cediell, O. (2021). *Cartilla para el fortalecimiento de la gestión de inventarios en el sector salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Universitaria de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Digital UTADDO.  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/>
- Palmieri, F. (2019). *Comercio Internacional: Repensando las teorías del Comercio*. (I. d. Internacional). Tomo Editorial Instituto de Estrategia Internacional.

<https://docplayer.es/128833525-Comercio-internacional-repensando-las-teorias-del-comercio-internacional-francisco-g-palmieri.html>

Pavón, D., Villa, L., Rueda, M., y Xavier, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 87, pp. 860-873. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/html/>

Paramo, L. (2017). *Procesos de Importaciones*. Fondo Editorial Arandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424295.pdf>

Paredes, V. y Rigacci, O. (2021). *Control interno y el flujo de efectivo en la empresa Nexxo Servicios Comerciales S.A.C en Lima, Perú – 2019*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75013>

Pérez., Cifuentes, A., Vásquez, C., y Ocampo. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *Scielo*, 34(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011)

Porras, A. (2014). *Diplomado en Análisis de Información Geoespacial: En Tipos de muestreo*. Fondo Editorial Centrogeo Contoy. <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>



Pour, N., Webley, P. A., & Cook, P. J. (2018). Potential for using municipal solid waste as a resource for bioenergy with carbon capture and storage (BECCS). *International Journal of Greenhouse Gas Control*, 68, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.ijggc.2017.11.007>

Quiñones, J. (2020). *Aplicación de la Gestión de Inventarios para reducir costos logísticos de una empresa comercializadora de insumos pecuarios* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bd5ab992-1ba7-459f-b75f-87fbe7e0d190/content>

Racking, A. R. (2021, marzo 25). *Método ABC de inventarios en almacén: Origen, características y ventajas*. Ar-racking.com. <https://www.ar-racking.com/pe/actualidad/blog/calidad-y-seguridad-2/metodo-abc-de-inventarios-en-almacen-origen-caracteristicas-y-ventajas>

Rajendran, S., & Ravi Ravindran, A. (2019). Inventory management of platelets along blood supply chain to minimize wastage and shortage. *Computers & Industrial Engineering*, 130, 714–730. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.03.010>

Ramos, J. (2017). *Diseño de un modelo de proceso de despacho aplicando 5s para reducir los retrasos en las entregas de un centro de distribución de repuestos* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos\\_MC.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos_MC.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Reino, C. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de inventarios, caso ferretería almacenes Fabián Pintado* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador].  
Obtenido de Repositorio UPS.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6943/1/UPS-CT003597.pdf>
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Risco, A. (2020) *Justificación de la Investigación*. [Tesis, Universidad Universidad de Lima].  
Obtenido de Repositorio ULIMA.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%3%20%2818.04.2021%29%20Justificaci%3%b3n%20de%20la%20Investigaci%3%b3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- RockContent. (2021, 07 de julio). *Gestión de inventario y almacenamiento: comprenda las diferencias y cómo optimizar estas tareas*. <https://blog.portalvmi.com.br/es/gestion-de-inventario-y-almacenamiento-comprenda-las-diferencias-y-como-optimizar-estas-tareas/>
- Rodríguez., Romero, R. y Romero, J. (2018). *Proposición de la actualización del sistema de Control Interno bajo NIIF para los inventarios de los contratos de obra civil de la empresa construrojas S.A.S.* [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia].  
Obtenido de Repositorio UCC.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6317/1/2018\\_proposicion\\_actualizacion\\_sistema.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6317/1/2018_proposicion_actualizacion_sistema.pdf)

Shopify. (2020). Gestión *del Inventario*. <https://www.shopify.com/es/enciclopedia/gestion-del-inventario>

Sakiani, R., Seifi, A., & Khorshiddoust, R. R. (2020). Inventory routing and dynamic redistribution of relief goods in post-disaster operations. *Computers & Industrial Engineering*, 140(106219), 106219. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106219>

Salas, K., Manguel, H., y Acevedo J. (2016). Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 2017, pp. 326-337. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>

Salazar, C., y Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de la estadística*. <https://pubhtml5.com/skfd/tkbj/basic/>

Sierra, J., Guzmán, M., García, F. (2015). *Administración de almacenes y control de inventarios*. Fondo Editorial de Eumed.net. <https://www.eumed.net/librosgratis/2015/1444/index.htm>.

Torres, M., Paz, K., y Salazar. (2021). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Tomo Editorial Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>

Tran, H. P., Schaubroeck, T., Nguyen, D. Q., Ha, V. H., Huynh, T. H., & Dewulf, J. (2018). Material flow analysis for management of waste TVs from households in urban areas of

Vietnam. *Resources, Conservation, and Recycling*, 139, 78–89.

<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.07.031>

Vargas, C. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación* 33(1), 155-165.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Velázquez, A. (2019,3 de septiembre). *¿Cuál es la diferencia entre población y muestra?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>

Vermorel, J. (20, 01 de marzo). *Análisis ABC (Inventario)*. [https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))

Vera, J. (2018). *Control interno en la toma de decisiones de la compañía de transporte de taxis convencional Costamóvil & Servicios S.A. del Cantón Salinas, año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio digital UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4570/UPSE-TCA-2018-0016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veracruz, Y. y Yucra, M. (2020). *Análisis del Control Interno y su incidencia en la optimización de la gestión del área logística en la empresa Madecentro S.A.C., Arequipa 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de Repositorio UNSA. [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12634/CPveviym\\_turamm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12634/CPveviym_turamm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vidal, C. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Fondo Editorial de Universidad del Valle. <https://www.readcube.com/articles/10.25100/peu.48>
- Weraikat, D., Thasin, S., Zeidan, C., Ishtiaq, M., & Acquaye, A. (2 de agosto de 2021). Demand Forecasting with Real Case Analysis for Effective Retail Decision-Making. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1782-1783. Obtenido de <http://ieomsociety.org/proceedings/2021rome/624.pdf>
- Yan, B., Wu, J., Liu, L., & Chen, Q. (2017). Inventory management models in cluster supply chains based on system dynamics. *RAIRO Operations Research*. 51(3), 763–778. <https://doi.org/10.1051/ro/2016054>
- Yang, X., Liu, Y., & Meng, J. (2021). Forecasting CPFR inventory optimization method based on integrated promotion factors. *2021 8th International Conference on Automation and Logistics (ICAL)*. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3477543.3477545>
- Yu, L., Chen, M., & Xu, Q. (2020). Simultaneous scheduling of multi-product pipeline distribution and depot inventory management for petroleum refineries. *Chemical Engineering Science*, 220(115618), 115618. <https://doi.org/10.1016/j.ces.2020.115618>
- Zavala, D. (2016). Crítica a la Teoría Clásica del Comercio Internacional, un enfoque de equilibrio general entre país grande y país pequeño. *Economía informa*. 397, 61–79. <https://doi.org/10.1016/j.ecin.2016.03.004>
- Zeng, L., Liu, S. Q., Kozan, E., Corry, P., & Masoud, M. (2021). A comprehensive interdisciplinary review of mine supply chain management. *Resources Policy*, 74(102274), 102274. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2021.102274>

Zhu, X., Li, H., Chen, J., & Jiang, F. (2019). Pollution control efficiency of China's iron and steel industry: Evidence from different manufacturing processes. *Journal of Cleaner Production*, 240(118184), 118184. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118184>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Control interno y su influencia en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022:

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Control Interno Dimensiones:	Tipo de Investigación
¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?	Determinar si el control interno se relaciona en la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.	H1: El control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.  HO: El control interno no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.	V1. Ambiente de Control V1. Evaluación de Riesgos V1. Actividades de Control V1. Información y comunicación V1. Supervisión o Monitoreo	Enfoque: Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Gestión de Inventarios Dimensiones:	Método y diseño de la investigación
¿Cómo la dimensión del ambiente de control se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?	Analizar cómo la dimensión del ambiente de control se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.	H1: El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.	V2. Abastecimiento o compras V2. Almacenamiento V2. Despacho o salida V2. Implementar políticas y agilizar los procesos internos. V2. Incentivos para los trabajadores.	Método: Diseño: No experimental
¿De qué manera la dimensión evaluación de riesgos se relaciona con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?	Demostrar de qué manera la dimensión evaluación de riesgos se relacionan con la gestión de inventario del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.	HO: El ambiente de control no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.		



Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		Método y diseño de la investigación
<p>¿Cómo la dimensión almacenamiento se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?</p> <p>¿En qué medida la dimensión implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022?</p>	<p>Precisar cómo la dimensión almacenamiento se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la dimensión implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona con la gestión de inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022.</p>	<p>H1: La evaluación de riesgos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>HO: La evaluación de riesgos no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>H1: El almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>HO: El almacenamiento no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>H1: Implementar políticas y agilizar los procesos internos se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p> <p>HO: Implementar políticas y agilizar los procesos internos no se relaciona directa y significativamente con la gestión de inventarios del área de almacén en la empresa comercial, Lima 2022.</p>		<p>Población Muestra</p> <p>Población: 80 empresas comerciales Muestra: 66 empresas comerciales</p> <p>Unidad informante: Contador, Asistente Contable, Asistente de Almacén</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Variable 1:

#### Definición Operacional:

#### Matriz operacional de la variable: Control Interno

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Ambiente de Control	1. Seguimiento al desarrollo del control interno. 2. Funcionamiento del control interno 3. Asignación de autoridad para el logro de objetivos.		
Evaluación de Riesgos	4. Análisis de los escenario empresariales 5. Análisis de eventos causa - efecto 5. Índices de medición de riesgo		
Actividades de Control.	7. Complejidad de las operaciones de la empresa. 8. Actividades de control de la empresa 9. Sistemas de información de control.	Ordinal/Escala de Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Información y comunicación	10. Manejo sistematizado de la correspondencia 11. Manejo sistematizado de los recursos. 12. Medios de acceso a la información		
Supervisión o Monitoreo	13. Evaluaciones de auditoría interna 14. Evaluaciones a través de las unidades operativas. 15. Autoevaluaciones		

**Variable 2:****Definición Operacional:****Matriz operacional de la variable: Gestión de Inventarios**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Abastecimiento o compras	16. Selección de proveedores 17. Orden de pedidos 18. Recepción 19. Registro de entradas		
Almacenamiento	20. Recepción del producto 21. Etiquetado de mercancías 22. Control de existencias		
Despacho o salida	23. Preparación de pedidos 24. Verificación de pedidos 25. Orden de despacho 26. Entrega a clientes 27. Registro de salidas	Ordinal/Escala de Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Implementar políticas y agilizar los procesos internos.	28. Asignación de responsabilidades. 29. Actualización e implementación de políticas.		
Incentivos para los trabajadores.	30. Beneficios laborales. 31. Bonificaciones extraordinarias. 32. Capacitación		

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### Encuesta de Variable 1.

#### Encuesta de Control Interno

#### INSTRUCCIONES:

Se le pide que en las preguntas que a continuación se acompañan, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación. Considerando que cada valoración significa lo siguiente:

---

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

---

---

ítem	ASPECTOS CONSIDERADOS	Valoración				
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno?					
2	¿Cree usted que el control interno funciona adecuadamente?					
3	¿Considera usted que la gerencia debería asignar responsables para cada área?					

---

#### EVALUACIÓN DE RIESGO

---

---

4           ¿Considera usted que la gerencia debería analizar probables escenarios de riesgo antes de la toma de decisiones?

5           ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa comercial tenga un plan para identificar las causas de un evento no deseado?

6           ¿Considera usted que la empresa comercial debería aplicar criterios para medir diferentes escenarios de riesgo y comparar los resultados?

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

7           ¿Considera usted que los procedimientos que utiliza la empresa comercial son complicados?

8           ¿Considera usted que el personal de almacén debería conocer los procedimientos de control que existen en la empresa?

9           ¿Considera usted que la empresa debería contar con un sistema informático para el control de la mercadería?

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

10          ¿Cree usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento de las comunicaciones entre cliente y trabajador?

11          ¿Cree usted que la empresa debería implementar políticas para el control y uso de los recursos?

12          ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería tener conocimiento de los medios de acceso a la información logística?

### **SUPERVISIÓN O MONITOREO**

---

- 
- 13 ¿Cree usted que es necesario que la empresa comercial realice evaluaciones de auditoría interna?
- 14 ¿Cree usted que la empresa debería evaluar periódicamente los ambientes operativos de las áreas del almacén?
- 15 ¿Considera usted que la empresa debe realizar autoevaluaciones a sus trabajadores?
-

## Encuesta de Variable 2.

### Encuesta Gestión de inventarios

#### INSTRUCCIONES:

Se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación. Considerando que cada valoración significa lo siguiente:

---

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

---

---

Ítem	ASPECTOS CONSIDERADOS	Valoración				
	<b>ABASTECIMIENTO O COMPRAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Considera usted que la empresa debe cumplir con el proceso de selección de proveedores?					
17	¿Considera usted que la empresa necesariamente debe emitir la orden de pedido al proveedor?					
18	¿Considera usted que el personal de almacén debe cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería?					
19	¿Considera usted que el personal de almacén debería tener experiencia de empleo del sistema para el registro de datos de las diferentes mercaderías?					

#### ALMACENAMIENTO

---

- 
- 20 ¿Considera usted que el personal del área de almacén debe verificar la cantidad de productos recibidos según las guías de remisión?
- 21 ¿Considera usted que el personal del almacén debería clasificar la mercadería según la categorización en función de la rotación de los productos?
- 22 ¿Considera usted que la empresa debería ejercer el control de la mercadería en el área de almacén?

### **DESPACHO O SALIDA**

- 23 ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería preparar la mercadería anticipadamente para ser entregada al cliente?
- 24 ¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega de productos debería verificar la conformidad de la mercadería antes de ser entregada al cliente?
- 25 ¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega del producto debería respetar el orden de despacho al cliente?
- 26 ¿Considera usted que la empresa debería considerar como opción la entrega física del producto al domicilio del cliente?
- 27 ¿Considera usted que el personal del área de almacén debe utilizar los registros de mercadería tanto de entrada como de salida, documentos que acrediten los movimientos de productos?
-



---

## **IMPLEMENTAR POLÍTICAS Y AGILIZAR LOS PROCESOS INTERNOS**

28           ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería estar informado sobre la gestión de inventario, para evitar deficiencias?

29           ¿Considera usted que el personal del área de almacén por la experiencia que tiene, debería brindar recomendaciones a la gerencia para mejorar los procesos internos?

## **INCENTIVOS PARA LOS TRABAJADORES**

30           ¿Considera usted que la empresa debería motivar a su personal con incentivos según su mérito en el trabajo?

31           ¿Considera usted que a los trabajadores del almacén se le debería reconocer con bonificaciones extraordinarias por su buen desempeño laboral?

32           ¿Cree usted que la empresa debe mantener actualizado en manejo de almacén al personal del área encargada?

---

## Anexo 4: Cartas de presentación de validación de instrumento cuantitativo.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr.: Julio Ricardo, Capristan Miranda

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Contabilidad y Finanzas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
Kelcy Liliانا Roque Castro

D.N.I: 74976585

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr.: Julio Ricardo, Capristan Miranda

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Contabilidad y Finanzas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ruth Elena Ocrosopoma Roque

DNI: 47794193

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr.: Leoncio Robinson, Sánchez Roque

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Liderazgo, Coaching y Logística.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Kelcy Liliana Roque Castro

D.N.I: 7497658



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr. Leoncio Robinson, Sánchez Roque

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Liderazgo, Coaching y Logística.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ruth Elena Ocrospoma Roque  
DNI: 47794193

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr.: Percy Junior, Castro Mejía

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Ingeniería.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Kelcy Liliana Roque

Castro

D.NI:74976585

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. /Dr.: Percy Junior, Castro Mejia

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Contabilidad y Auditoría requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Ingeniería.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ? Carta de presentación.
- ? Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ? Matriz de Operacionalización de las variables.
- ? Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despidó de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ruth Elena Ocrosopoma Roque  
DNI: 47794193



Anexo 5: Certificado de validez de los instrumentos

“Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios del área de almacén de la empresa comercial, Lima 20222”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el control interno funciona adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la gerencia debería asignar responsables para cada área?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la gerencia debería analizar probables escenarios de riesgo antes de la toma de decisiones?	X		X		X		
5	¿Cree usted que sería conveniente que la empresa comercial tenga un plan para identificar las causas de un evento no deseado?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa comercial pueda utilizar criterios para medir diferentes escenarios de riesgo con la finalidad de comparar resultados?	X		X		X		Redactar mejor la pregunta para que se entienda a qué tipo de resultados se refiere.
<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que los procedimientos que utiliza la empresa comercial son complicados?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de almacén debería conocer los procedimientos de control que existen en la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la empresa debería contar con un sistema informático para el control de la mercadería?	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento de las comunicaciones entre cliente y trabajador?	X		X		X		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar políticas para el control y uso de los recursos?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería tener conocimiento de los medios de acceso a la información logística?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que es necesario que la empresa comercial realice evaluaciones de auditoría interna?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la empresa debería evaluar periódicamente los ambientes operativos de las áreas del almacén?	X		X		X		
15	¿Considera usted que la empresa debe realizar autoevaluaciones a sus trabajadores?	X		X		X		
<b>Variable 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO O COMPRAS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera usted que la empresa debe cumplir con el proceso de selección de proveedores?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la empresa necesariamente debe emitir la orden de pedido al proveedor?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de almacén debe cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
19	¿Considera usted que el personal de almacén debería tener experiencia de empleo del sistema para el registro de datos de las diferentes mercaderías?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe verificar la cantidad de productos recibidos según las guías de remisión?	X		X		X		
21	¿Considera usted que el personal del almacén debería clasificar la mercadería según la categorización en función de la rotación de los productos?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la empresa debería ejercer el control de la mercadería en el área de almacén?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO O SALIDA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería preparar la mercadería anticipadamente para ser entregado al cliente?	X		X		X		
24	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega de productos debería verificar la conformidad de la mercadería antes de ser entregado al cliente?	X		X		X		
25	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega del producto debería respetar el orden de despacho al cliente?	X		X		X		
26	¿Considera usted que la empresa debería considerar como opción la entrega física del producto al domicilio del cliente?	X		X		X		
27	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe utilizar los registros de mercadería tanto de entrada como de salida, documentos que acreditan los movimientos de productos?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 2: GESTION DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 4: IMPLEMENTAR POLÍTICAS Y AGILIZAR LOS PROCESOS INTERNOS</b>								
28	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería estar informado sobre la gestión de inventario, para evitar deficiencias?	X		X		X		
29	¿Considera usted que el personal del área de almacén por la experiencia que tiene, debería brindar recomendaciones a la gerencia para mejorar los procesos internos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS PARA LOS TRABAJADORES</b>								
30	¿Considera usted que la empresa debería motivar a su personal con incentivos según sus méritos en el trabajo?	X		X		X		
31	¿Considera usted que a los trabajadores del área de almacén se le debería reconocer con bonificaciones extraordinarias por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
32	¿Considera usted que la empresa debería mantener actualizado en el manejo de almacén al personal del área encargado?	X		X		X		

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ x]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Julio Ricardo, Capristán Miranda.

**DNI:**...06663183.....

**Especialidad del validador:** Finanzas

19, de diciembre de 2023



---

Mg: Julio Ricardo, Capristán Miranda

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSION 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el control interno funciona adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la gerencia debería asignar responsables para cada área?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: EVALUACION DE RIESGOS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la gerencia debería analizar probables escenarios de riesgo antes de la toma de decisiones?	X		X		X		
5	¿Cree usted que sería conveniente que la empresa comercial tenga un plan para identificar las causas de un evento no deseado?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa comercial debería aplicar criterios para medir diferentes escenarios de riesgo y comparar los resultados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que los procedimientos que utiliza la empresa comercial son complicados?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de almacén debería conocer los procedimientos de control que existen en la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la empresa debería contar con un sistema informático para el control de la mercadería?	X		X		X		



N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento de las comunicaciones entre cliente y trabajador?	X		X		X		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar políticas para el control y uso de los recursos?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería tener conocimiento de los medios de acceso a la información logística?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que es necesario que la empresa comercial realice evaluaciones de auditoría interna?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la empresa debería evaluar periódicamente los ambientes operativos de las áreas del almacén?	X		X		X		
15	¿Considera usted que la empresa debe realizar autoevaluaciones a sus trabajadores?	X		X		X		
<b>Variable 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO O COMPRAS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera usted que la empresa debe cumplir con el proceso de selección de proveedores?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la empresa necesariamente debe emitir la orden de pedido al proveedor?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de almacén debe cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
19	¿Considera usted que el personal de almacén debería tener experiencia de empleo del sistema para el registro de datos de las diferentes mercaderías?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe verificar la cantidad de productos recibidos según las guías de remisión?	X		X		X		
21	¿Considera usted que el personal del almacén debería clasificar la mercadería según la categorización en función de la rotación de los productos?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la empresa debería ejercer el control de la mercadería en el área de almacén?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO O SALIDA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería preparar la mercadería anticipadamente para ser entregado al cliente?	X		X		X		
24	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega de productos debería verificar la conformidad de la mercadería antes de ser entregado al cliente?	X		X		X		
25	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega del producto debería respetar el orden de despacho al cliente?	X		X		X		
26	¿Considera usted que la empresa debería considerar como opción la entrega física del producto al domicilio del cliente?	X		X		X		
27	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe utilizar los registros de mercadería tanto de entrada como de salida, documentos que acreditan los movimientos de productos?	X		X		X		

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 2: GESTION DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 4: IMPLEMENTAR POLÍTICAS Y AGILIZAR LOS PROCESOS INTERNOS</b>								
28	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería estar informado sobre la gestión de inventario, para evitar deficiencias?	X		X		X		
29	¿Considera usted que el personal del área de almacén por la experiencia que tiene, debería brindar recomendaciones a la gerencia para mejorar los procesos internos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS PARA LOS TRABAJADORES</b>								
30	¿Considera usted que la empresa debería motivar a su personal con incentivos según sus méritos en el trabajo?	X		X		X		
31	¿Considera usted que a los trabajadores del área de almacén se le debería reconocer con bonificaciones extraordinarias por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
32	¿Considera usted que la empresa debería mantener actualizado en el manejo de almacén al personal del área encargado?	X		X		X		



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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Leoncio Robinson, Sánchez Roque

**DNI:** 43339740

**Especialidad del validador:** Liderazgo, Coaching y Logística

Lima, 19 de diciembre de 2023.



---

Leoncio Robinson Sánchez Roque

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSION 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el control interno funciona adecuadamente?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la gerencia debería asignar responsables para cada área?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: EVALUACION DE RIESGOS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la gerencia debería analizar probables escenarios de riesgo antes de la toma de decisiones?	X		X		X		
5	¿Cree usted que sería conveniente que la empresa comercial tenga un plan para identificar las causas de un evento no deseado?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa comercial debería aplicar criterios para medir diferentes escenarios de riesgo y comparar los resultados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que los procedimientos que utiliza la empresa comercial son complicados?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de almacén debería conocer los procedimientos de control que existen en la empresa?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la empresa debería contar con un sistema informático para el control de la mercadería?	X		X		X		

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento de las comunicaciones entre cliente y trabajador?	X		X		X		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar políticas para el control y uso de los recursos?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería tener conocimiento de los medios de acceso a la información logística?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>								
13	¿Cree usted que es necesario que la empresa comercial realice evaluaciones de auditoría interna?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la empresa debería evaluar periódicamente los ambientes operativos de las áreas del almacén?	X		X		X		
15	¿Considera usted que la empresa debe realizar autoevaluaciones a sus trabajadores?	X		X		X		
<b>Variable 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO O COMPRAS</b>								
16	¿Considera usted que la empresa debe cumplir con el proceso de selección de proveedores?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la empresa necesariamente debe emitir la orden de pedido al proveedor?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de almacén debe cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
19	¿Considera usted que el personal de almacén debería tener experiencia de empleo del sistema para el registro de datos de las diferentes mercaderías?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe verificar la cantidad de productos recibidos según las guías de remisión?	X		X		X		
21	¿Considera usted que el personal del almacén debería clasificar la mercadería según la categorización en función de la rotación de los productos?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la empresa debería ejercer el control de la mercadería en el área de almacén?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO O SALIDA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería preparar la mercadería anticipadamente para ser entregado al cliente?	X		X		X		
24	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega de productos debería verificar la conformidad de la mercadería antes de ser entregado al cliente?	X		X		X		
25	¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega del producto debería respetar el orden de despacho al cliente?	X		X		X		
26	¿Considera usted que la empresa debería considerar como opción la entrega física del producto al domicilio del cliente?	X		X		X		
27	¿Considera usted que el personal del área de almacén debe utilizar los registros de mercadería tanto de entrada como de salida, documentos que acreditan los movimientos de productos?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 2: GESTION DE INVENTARIOS</b>								
<b>DIMENSIÓN 4: IMPLEMENTAR POLÍTICAS Y AGILIZAR LOS PROCESOS INTERNOS</b>								
28	¿Considera usted que el personal del área de almacén debería estar informado sobre la gestión de inventario, para evitar deficiencias?	X		X		X		
29	¿Considera usted que el personal del área de almacén por la experiencia que tiene, debería brindar recomendaciones a la gerencia para mejorar los procesos internos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS PARA LOS TRABAJADORES</b>								
30	¿Considera usted que la empresa debería motivar a su personal con incentivos según sus méritos en el trabajo?	X		X		X		
31	¿Considera usted que a los trabajadores del área de almacén se le debería reconocer con bonificaciones extraordinarias por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
32	¿Considera usted que la empresa debería mantener actualizado en el manejo de almacén al personal del área encargado?	X		X		X		

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable []

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ing. Percy Junior, Castro Mejía

**DNI:** 43338252

**Especialidad del validador:** Ingeniero

Lima, 19 de diciembre de 2023.



---

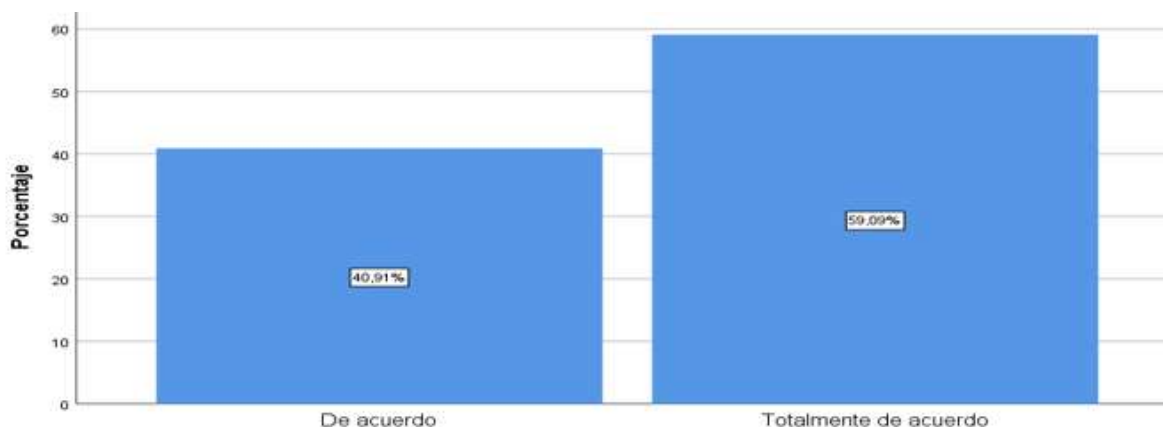
Percy Junior, Castro Mejía

## Anexo 6: Descripción de resultados cuantitativos.

1. ¿Considera usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno?

**Figura 1**

*Plan de seguimiento para el desarrollo del control interno.*

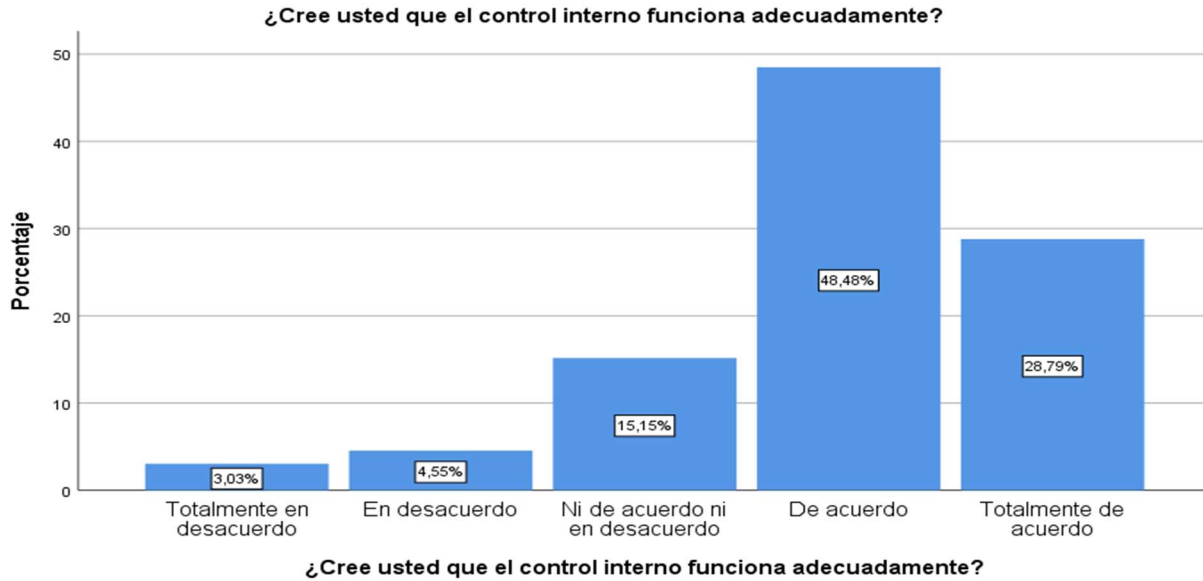


**Interpretación:** Ante esta pregunta los encuestados respondieron que el 59% estaba totalmente de acuerdo en que se implante en la empresa un plan de seguimiento para el desarrollo del control interno, mientras que el 41% restante manifiestan estar de acuerdo con dicho plan. Estas respuestas son favorables para el estudio pues manifiestan la predisposición de los colaboradores a la implementación de un plan que permitirá la futura planificación de las actividades de control dentro de la empresa.

2. ¿Cree usted que el control interno funciona adecuadamente?

**Figura 2**

*Funcionamiento del control interno*



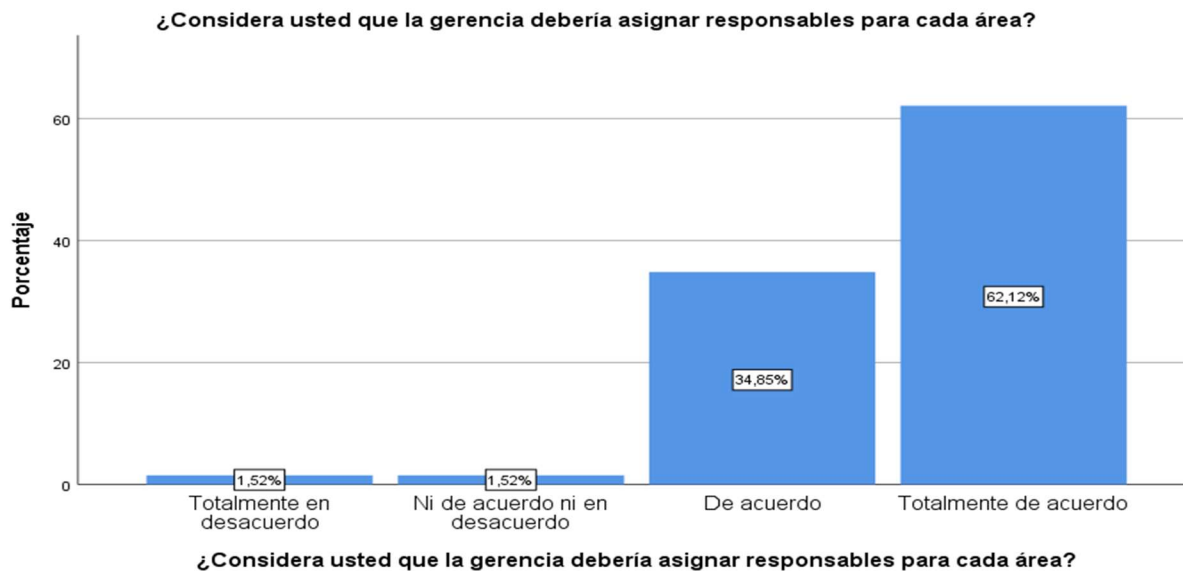
**Interpretación:** Ante esta pregunta los encuestados respondieron que el 28.79% estaba totalmente de acuerdo que el control interno funciona adecuadamente, el 48.48% de estos estaban de acuerdo al funcionamiento del control interno, el 15.15% de los encuestados no estaba de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.55% de estos mencionaron que estaban en desacuerdo y solo el 3.03% de estos mencionó que estaban en total desacuerdo.



3. ¿Considera usted que la gerencia debería asignar responsables para cada área?

**Figura 3**

*Responsables por área*

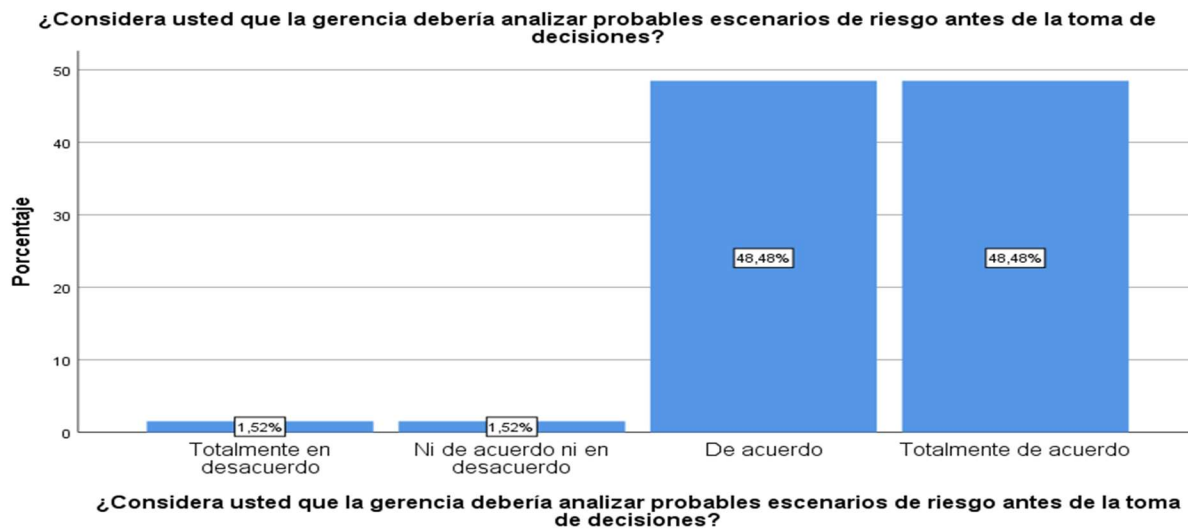


**Interpretación:** El 62.12% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con la asignación de un responsable por área, el 34.85% de estos manifestaron que estaban de acuerdo, el 1.52% de los entrevistados no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente solo el 1.52% de estos manifestaron que estaban totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considera usted que la gerencia debería analizar probables escenarios de riesgo antes de la toma de decisiones?

**Figura 4**

*Análisis de escenarios probables antes de tomar alguna decisión*

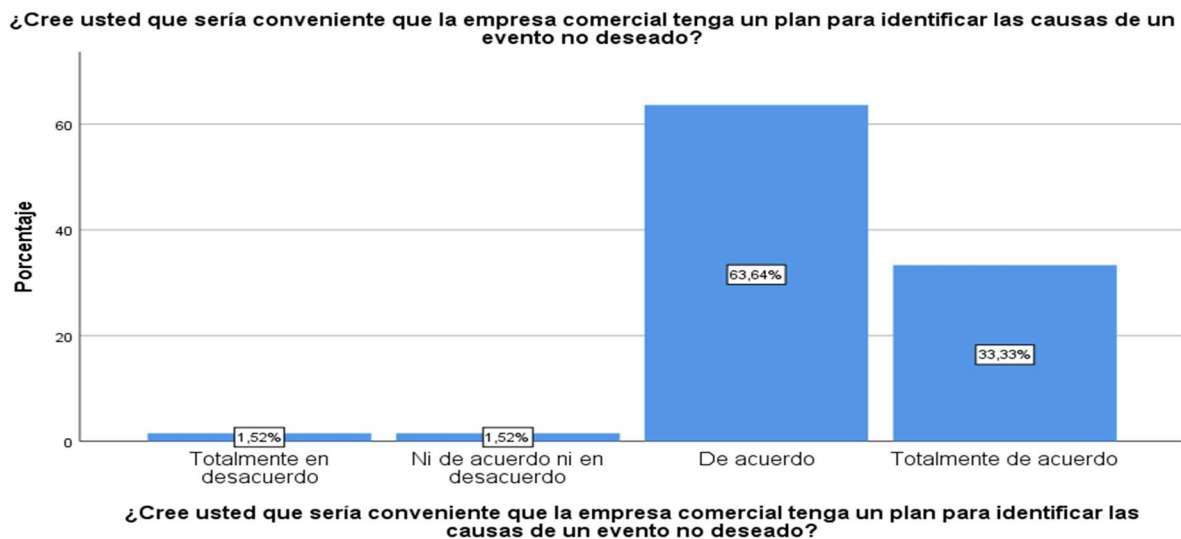


**Interpretación:** El 48.48% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo en que la gerencia debería de analizar diferentes probables escenarios antes de tomar decisiones, mientras que el 48.48% estaban de acuerdo con la medida, mientras que el 1.52% de estos no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 1.52% de los entrevistados estaba totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa comercial tenga un plan para identificar las causas de un evento no deseado?

**Figura 5**

*Conveniencia de Plan para identificar causas ante eventos no deseados*

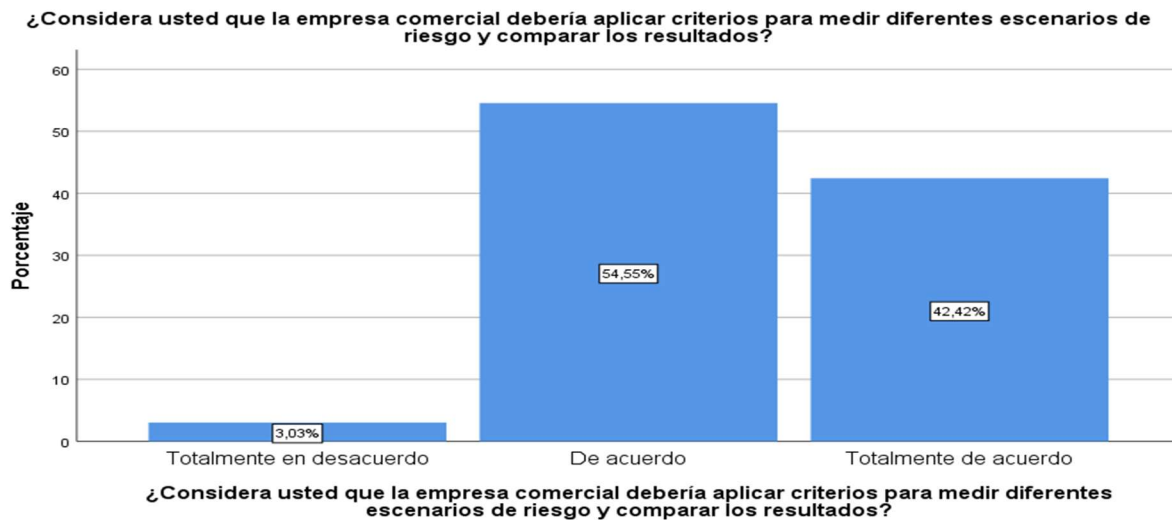


**Interpretación:** El 33.33% de los entrevistados estaba totalmente de acuerdo con la conveniencia de la elaboración de un plan para identificar las causas de eventos no deseados, el 63.64% de estos manifestaron que estaban de acuerdo, el 1.52% de estos manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 1.52% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente en desacuerdo con la medida.

6. ¿Considera usted que la empresa comercial debería aplicar criterios para medir diferentes escenarios de riesgo y comparar los resultados?

**Figura 6**

*Aplicación de criterios para medir diferentes escenarios de riesgo*

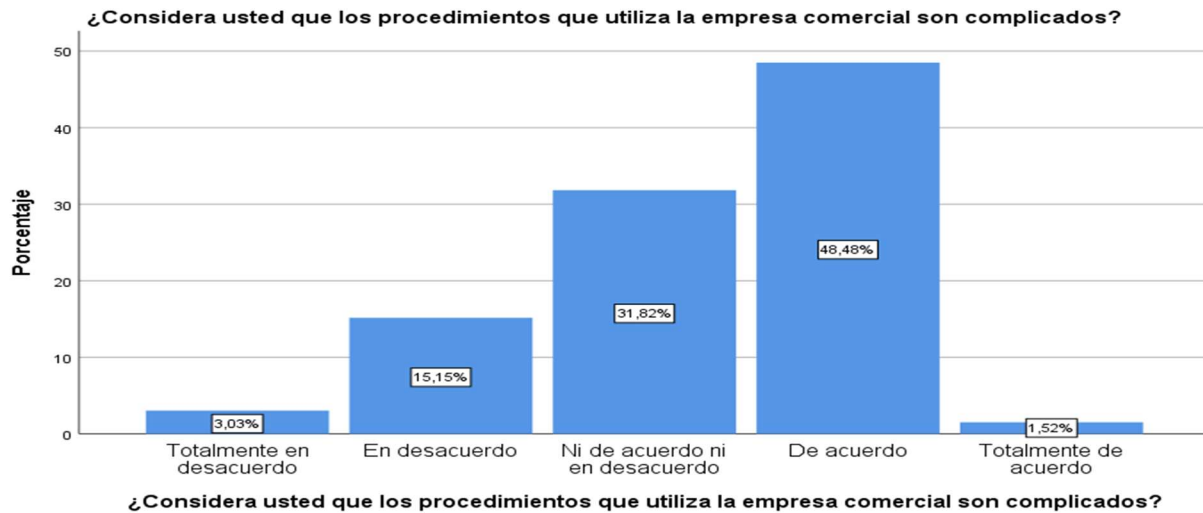


**Interpretación:** El 42.42% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que la empresa debería de aplicar criterios para medir y comprar escenarios de riesgo, el 54.55% de estos manifestaron que estaban de acuerdo con la propuesta y solo un 3.03% indicaron que estaban en total desacuerdo con la propuesta planteada.

7. ¿Considera usted que los procedimientos que utiliza la empresa comercial son complicados?

**Figura 7**

*Grado de dificultad de los procedimientos empleados*

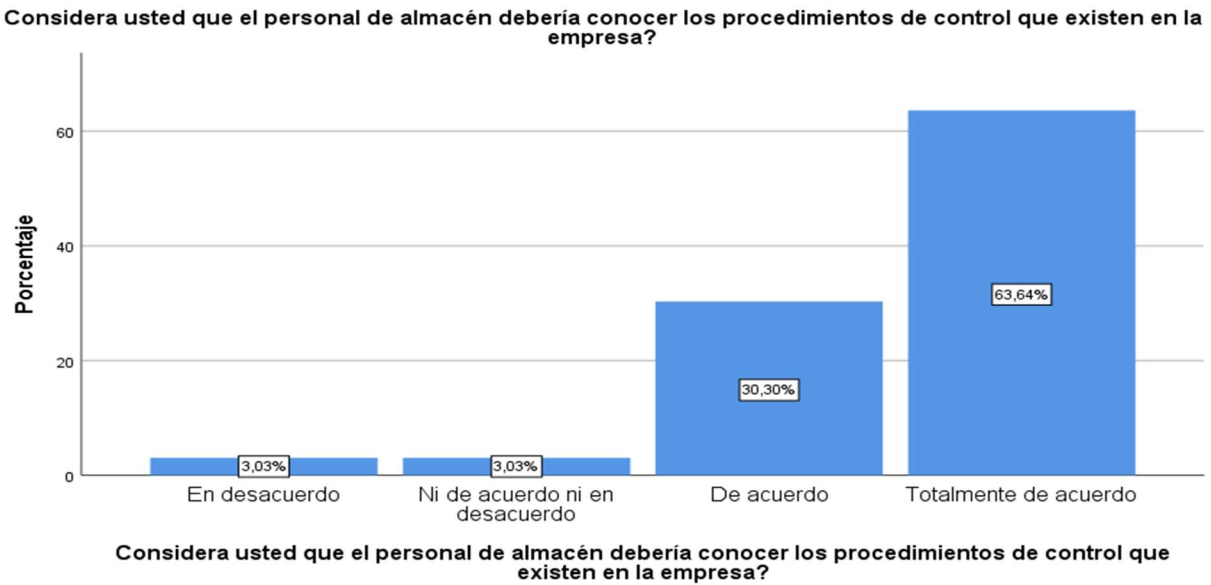


**Interpretación:** Solo el 1.52% de los entrevistados manifestaron que estaban en total desacuerdo en considerar a los procedimientos utilizados en la empresa como complicados, mientras que el 48.48% de estas indicaron que estaban de acuerdo en considerar los procedimientos complicados, el 31.82% de estos no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.15% de estos manifestaron que estaban en desacuerdo y finalmente el 3.03% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente en desacuerdo con la premisa.

8. ¿Considera usted que el personal de almacén debería conocer los procedimientos de control que existen en la empresa?

**Figura 8**

*Conocimiento de los procedimientos de control en personal de almacén*

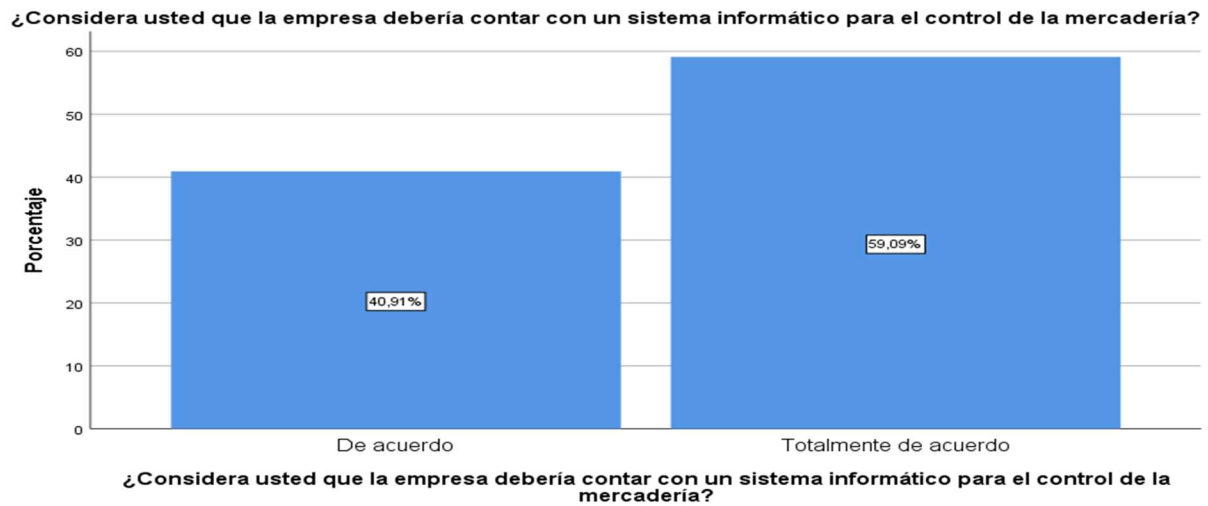


**Interpretación:** El 63.64% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el personal de almacén debe de conocer los procedimientos de control existentes en la empresa, así también el 30.30% de estos indicaron estar de acuerdo con la propuesta, el 3.03% de estos consideraron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 3.03% de los entrevistados manifestaron que estaban en desacuerdo con lo propuesto.

9. ¿Considera usted que la empresa debería contar con un sistema informático para el control de la mercadería?

**Figura 9**

*Implementación de sistema informático*

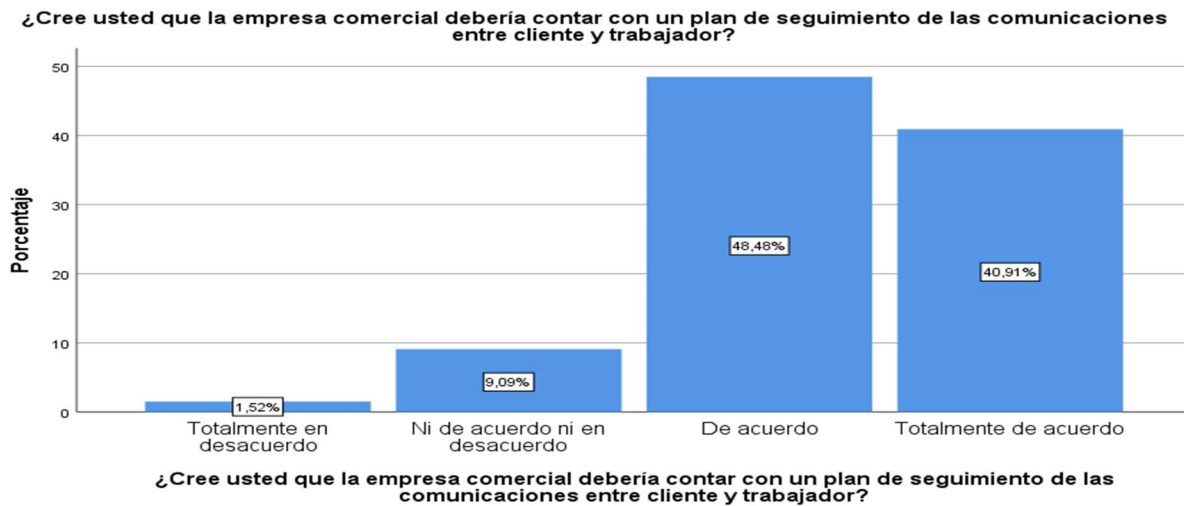


**Interpretación:** Con respecto a la necesidad de implementar un sistema informático para el control de la mercadería, el 59.09% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo, mientras que el 40.91% de estos manifestaron que estaban de acuerdo con la implantación del sistema.

10. ¿Cree usted que la empresa comercial debería contar con un plan de seguimiento de las comunicaciones entre cliente y trabajador?

**Figura 10**

*Plan de seguimiento a la comunicación entre cliente y trabajador*



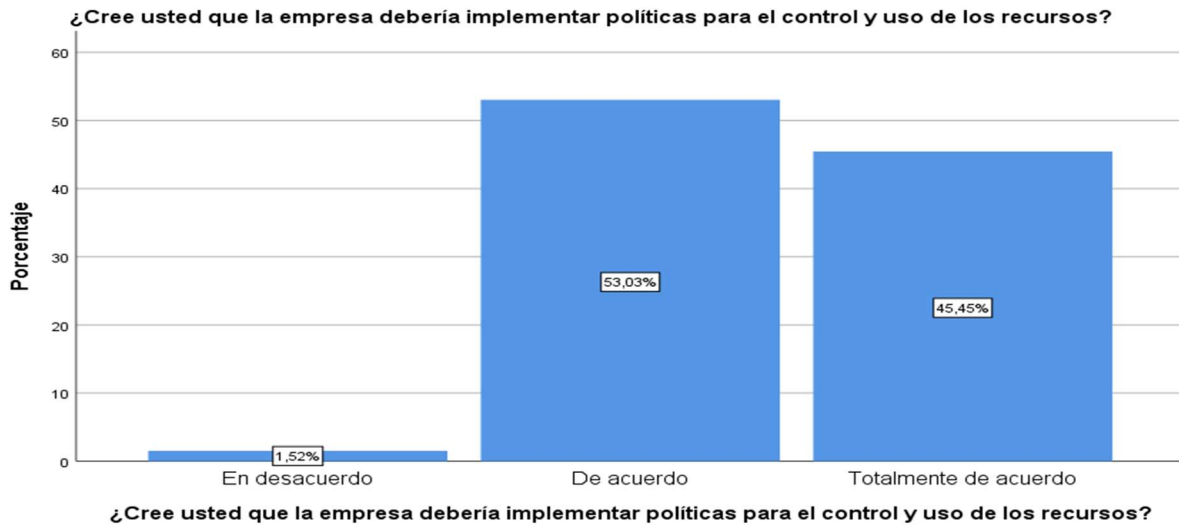
**Interpretación:** El 40.91% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con la implantación de un plan de seguimiento de las comunicaciones entre el cliente y el trabajador. El 48.48% de los entrevistados indicaron que estaban de acuerdo, el 9.09% de estos manifestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo, mientras solo el 1.52% manifestaron que estaban en total desacuerdo.



11. ¿Cree usted que la empresa debería implementar políticas para el control y uso de los recursos?

**Figura 11**

*Implementación de políticas de control y uso de recursos*

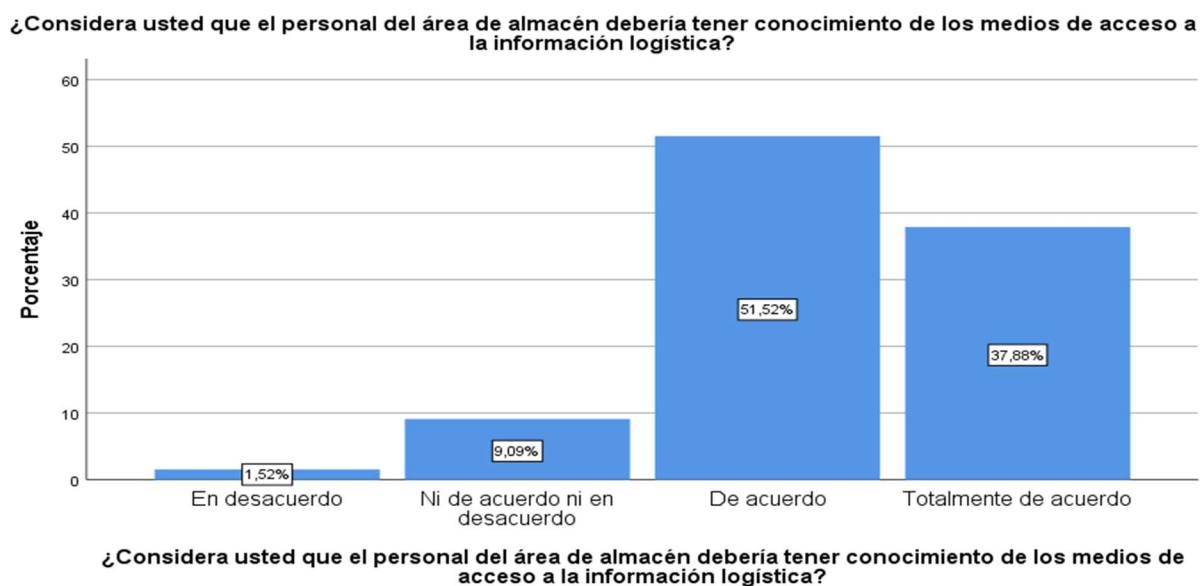


**Interpretación:** El 45.45% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con la implementación de políticas de control y uso de los recursos en la empresa, mientras que el 53.03% de estos indicaron estar de acuerdo con dicha implementación, finalmente solo el 1.52% de estos manifestaron que estaban en desacuerdo con la propuesta.

12. ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería tener conocimiento de los medios de acceso a la información logística?

**Figura 12**

*Acceso a la información logística por parte del trabajador del almacén*

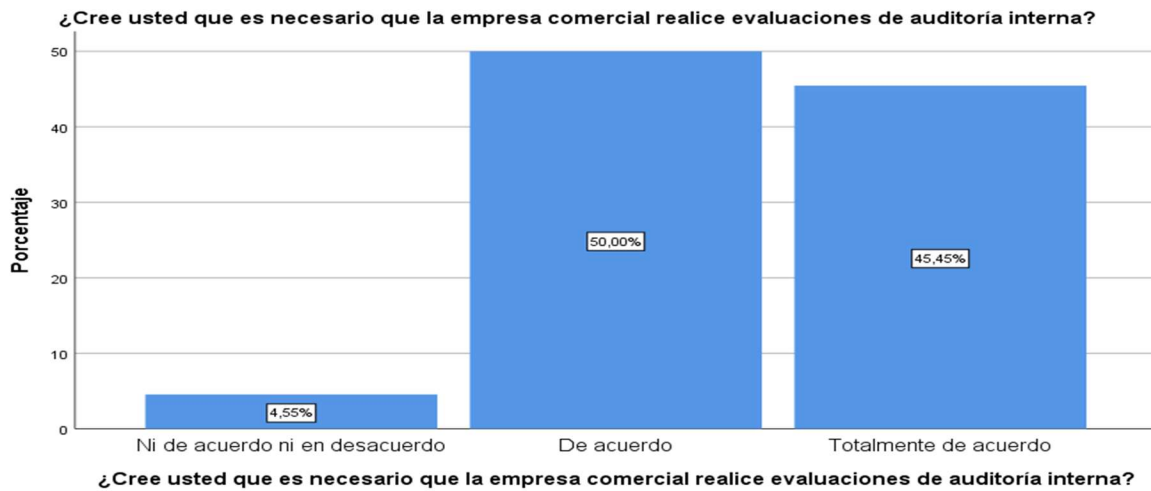


**Interpretación:** El 37.86% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el personal del área de almacén debería tener acceso a la información logística, el 51.52% de estos indicaron estar de acuerdo con la propuesta, el 9.09% de estos manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que finalmente el 1.52% manifestaron que estaban en desacuerdo con la propuesta planteada.

13. ¿Cree usted que es necesario que la empresa comercial realice evaluaciones de auditoría interna?

**Figura 13**

*Evaluaciones de auditoría interna*

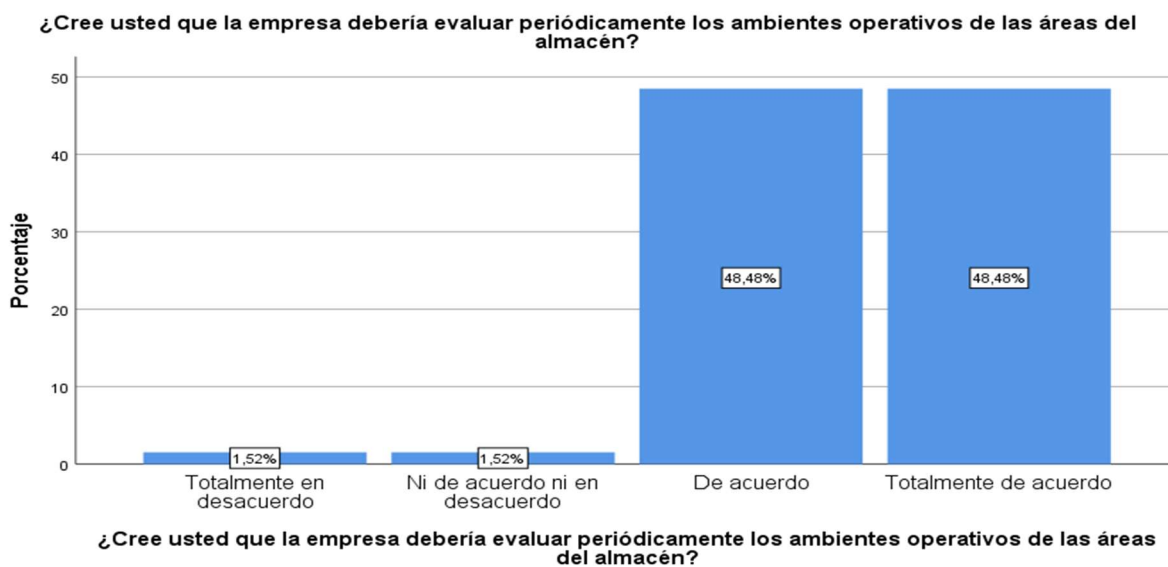


**Interpretación:** Con respecto a la propuesta de introducir evaluaciones periódicas de auditoría interna en la empresa, el 45.45% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo, mientras que el 50% de estos estaba de acuerdo y solo el 4.55% de los entrevistados manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo.

14. ¿Cree usted que la empresa debería evaluar periódicamente los ambientes operativos de las áreas del almacén?

**Figura 14**

*Evaluación periódica de los ambientes operativos del almacén*

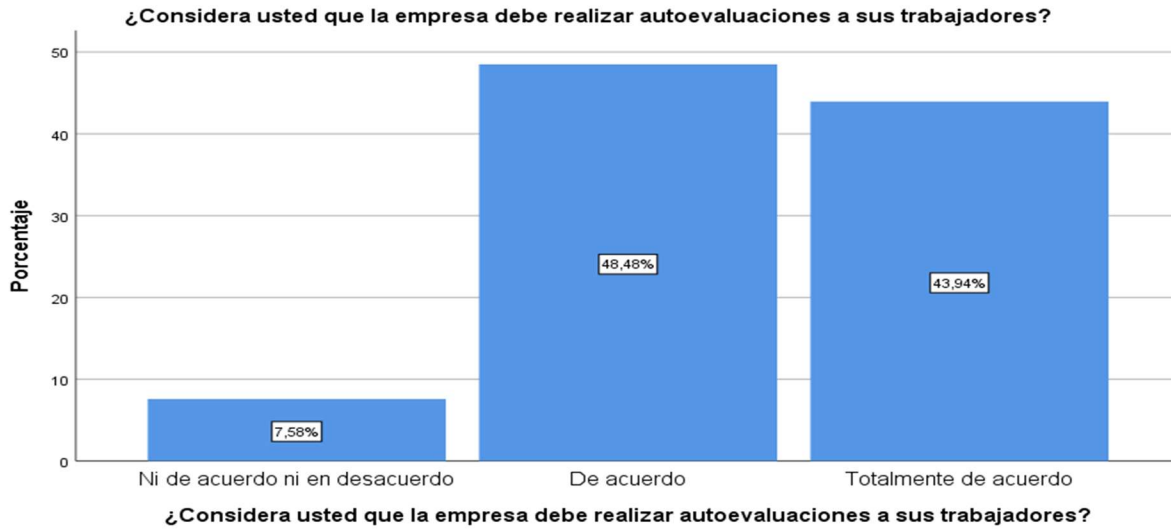


**Interpretación:** El 48.48% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con la evaluación periódica de los ambientes operativos del almacén, el 48.48% de estos manifestaron que estaban de acuerdo, mientras que 1.52% de estos indicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 1.52% de los entrevistados estaban totalmente en desacuerdo con la propuesta.

15. ¿Considera usted que la empresa debe realizar autoevaluaciones a sus trabajadores?

**Figura 15**

*Autoevaluación de los trabajadores*

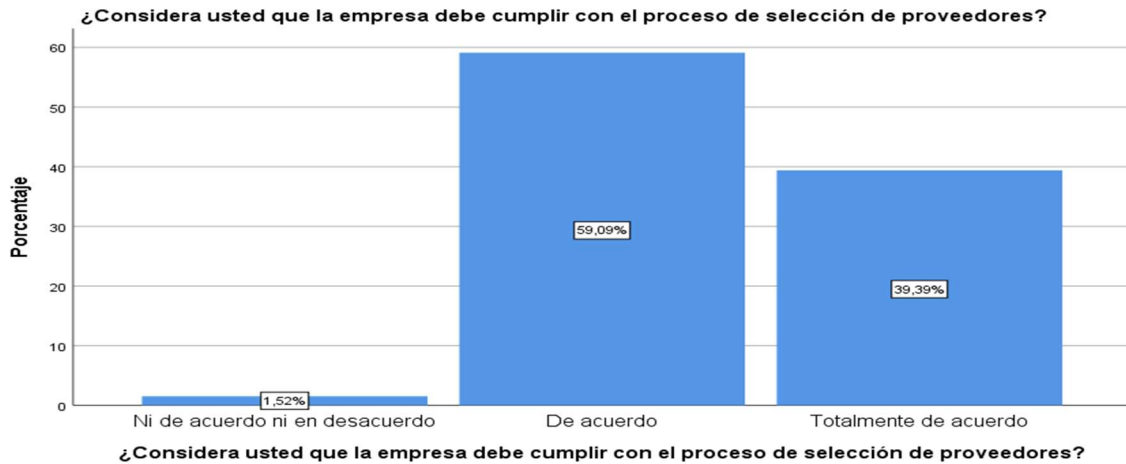


**Interpretación:** Con respecto a que si la empresa debería de realizar autoevaluaciones en sus trabajadores, el 43.94% de estos estaban totalmente de acuerdo, mientras que el 48.48% de estos manifestaron que estaban de acuerdo a la propuesta, mientras que solo el 7.58% de los entrevistados no estaba de acuerdo ni en desacuerdo a la propuesta planteada.

16. ¿Considera usted que la empresa debe cumplir con el proceso de selección de proveedores?

**Figura 16**

*Proceso de selección de proveedores*

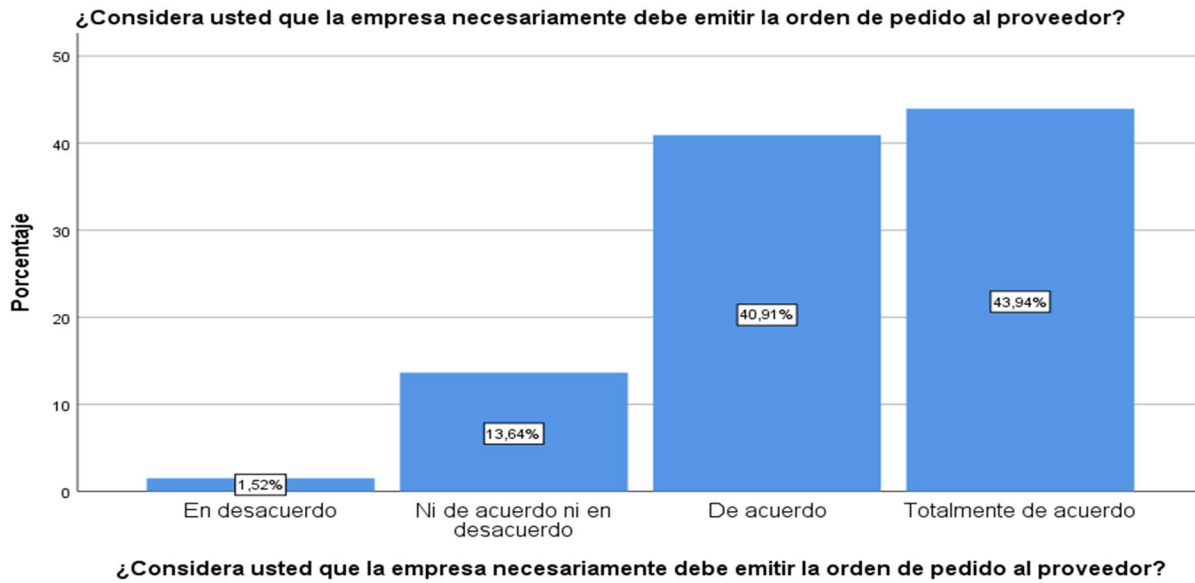


**Interpretación:** En cuanto a la propuesta de que la empresa deba de cumplir con un proceso de selección de proveedores, el 39.39% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 59.09% de estos indicaron que estaban de acuerdo y finalmente solo el 1.52% de los entrevistados manifestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con la política propuesta.

17. ¿Considera usted que la empresa necesariamente debe emitir la orden de pedido al proveedor?

**Figura 17**

*Emisión de orden de pedido al proveedor*

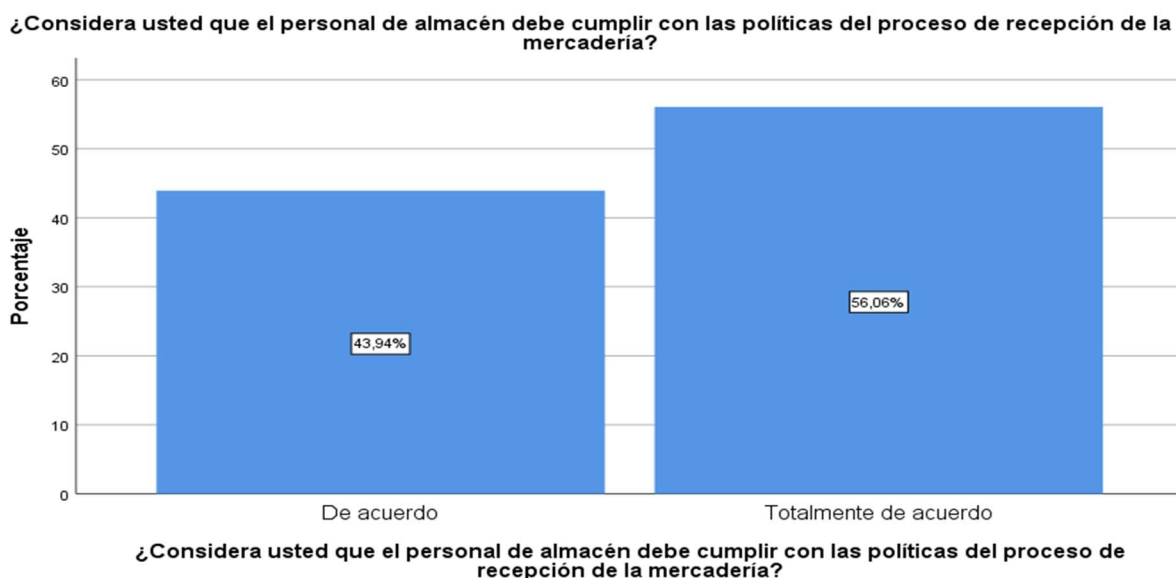


**Interpretación:** En cuanto a la necesidad de emitir la orden de pedido al proveedor, el 43.94% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo, mientras que el 40.91% de estos estaban de acuerdo, el 13.64% de ellos no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo 1.52% de los entrevistados estaban en desacuerdo con el criterio consultado.

18. ¿Considera usted que el personal de almacén debe cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería?

**Figura 18**

*Políticas en el proceso de recepción de la mercadería*



**Interpretación:** El 56.06% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la propuesta de que el personal de almacén debería de cumplir con las políticas del proceso de recepción de la mercadería, mientras que el 43.94% estaba de acuerdo con lo planteado.



19. ¿Considera usted que el personal de almacén debería tener experiencia de empleo del sistema para el registro de datos de las diferentes mercaderías?

**Figura 19**

*Experiencia en el empleo del sistema*

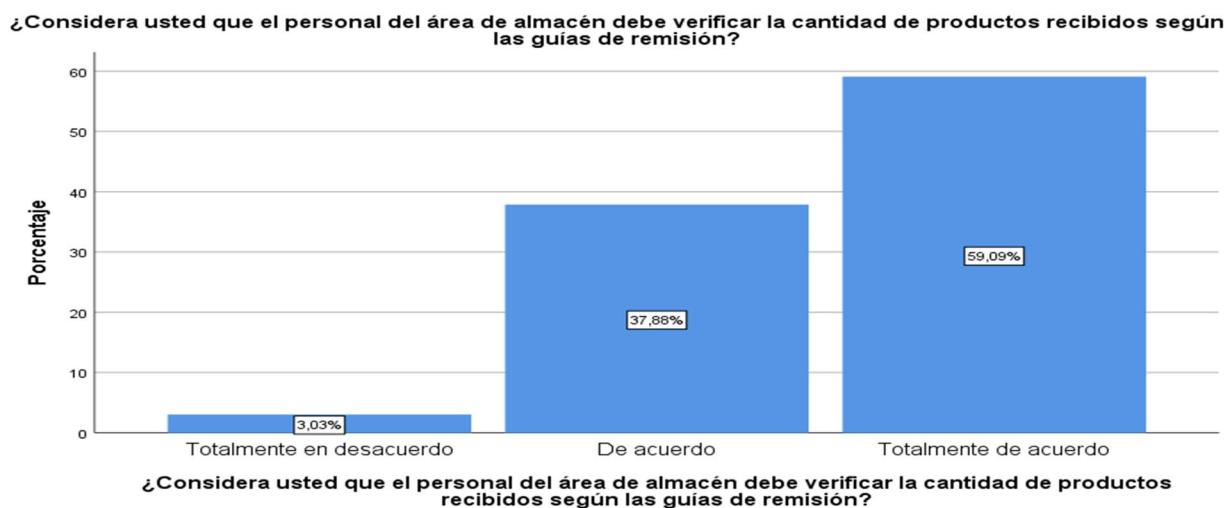


**Interpretación:** El 37.88% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo en que el personal de almacén muestre experiencia en el empleo del sistema para el registro de la mercadería, el 46.97% de estos indicaron que estaban de acuerdo, mientras que solo el 15.15% no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta presentada.

20. ¿Considera usted que el personal del área de almacén debe verificar la cantidad de productos recibidos según las guías de remisión?

**Figura 20**

*Verificación de los productos recibidos según lo reportado en guía de remisión*

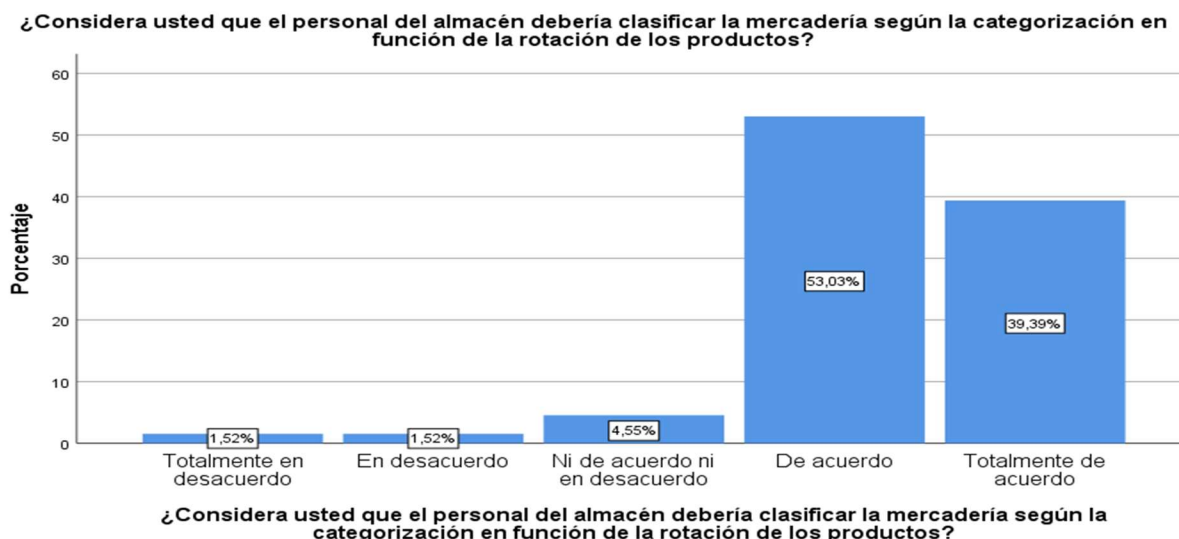


**Interpretación:** El 59.09% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el personal de almacén debería de verificar la cantidad de productos recibidos según lo reportado en las guías de remisión, mientras que el 37.88% de estos indicaron que estaban de acuerdo, mientras que solo un 3.03% de los encuestados estaba en total desacuerdo con dicha política.

21. ¿Considera usted que el personal del almacén debería clasificar la mercadería según la categorización en función de la rotación de los productos?

**Figura 21**

*Clasificación de mercadería según categoría*

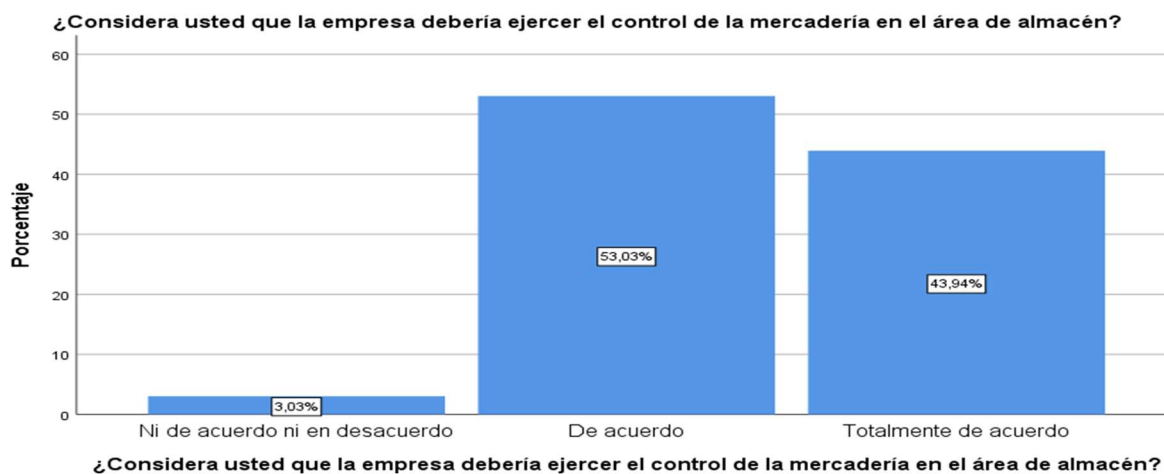


**Interpretación:** El 39.39% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el personal del almacén debería de clasificar la mercadería según la categorización y rotación de estos. El 53.03% de estos indicaron que estaban de acuerdo con la propuesta, el 4.56% de estos manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.52% de ellos estaban en desacuerdo y solo el 1.52% de los entrevistados estaban en total desacuerdo con la propuesta.

22. ¿Considera usted que la empresa debería ejercer el control de la mercadería en el área de almacén?

**Figura 22**

*Control de la mercadería en el área de almacén*

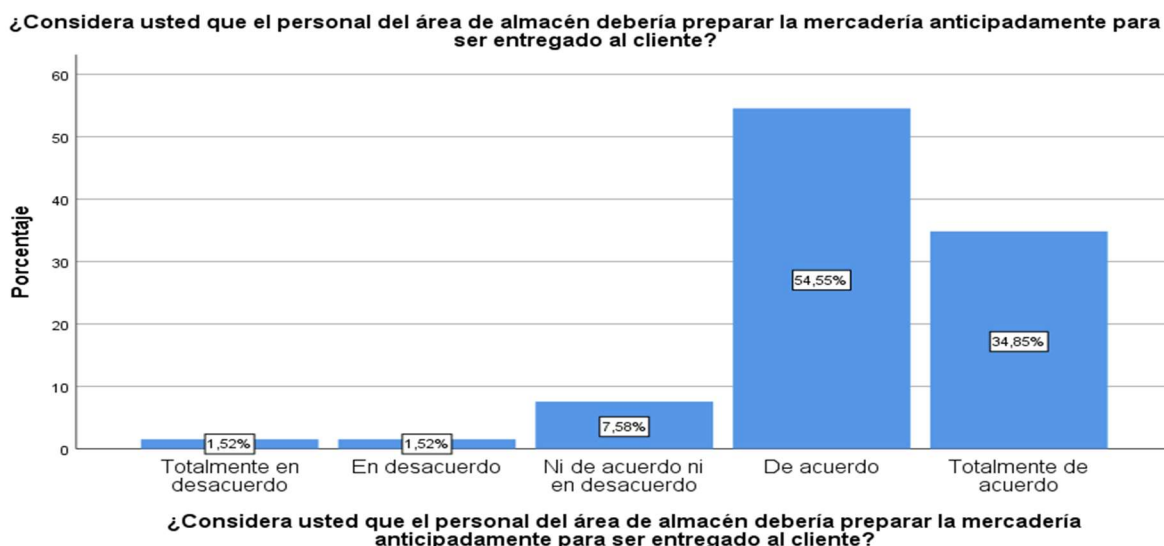


**Interpretación:** Con respecto a que si la empresa debería de ejercer un control de la mercadería en el área de almacén, el 43.49% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo a la medida, el 53.03% indicaron que estaban de acuerdo y finalmente el solo el 3.03% de estos manifestaron que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo.

23. ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería preparar la mercadería anticipadamente para ser entregado al cliente?

**Figura 23**

*Preparación anticipada de la mercadería para entrega a cliente*

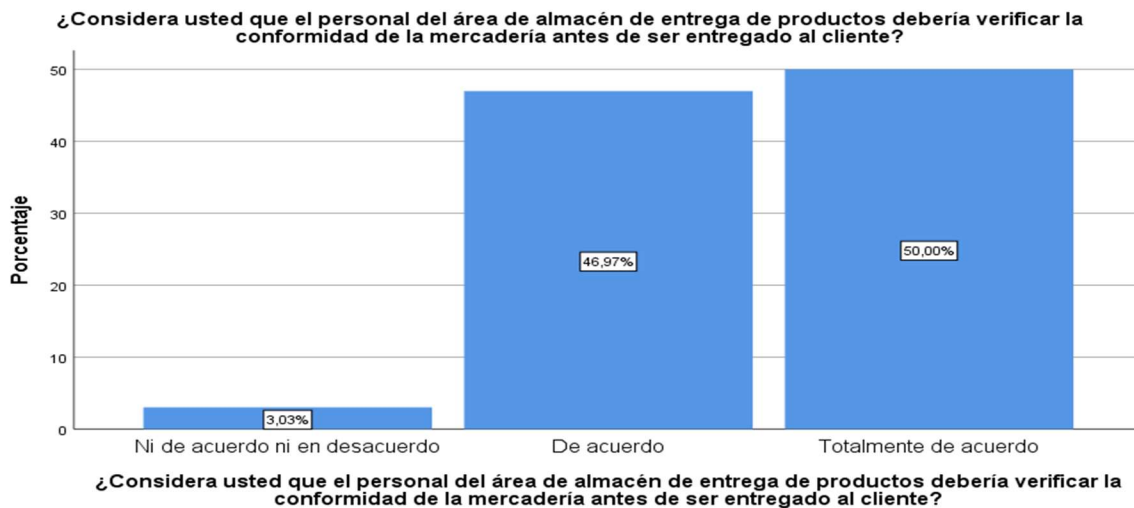


**Interpretación:** El 34.85% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con que el personal del área de almacén prepare la mercadería a despachar en forma anticipada, mientras que el 54.55% de estos estaban de acuerdo con lo propuesto, el 7.58% de estos indicaron que no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.52% de estos manifestaron estar en desacuerdo y solo el 1.52% de los entrevistados manifestaron su total desacuerdo a la propuesta.

24. ¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega de productos debería verificar la conformidad de la mercadería antes de ser entregado al cliente?

**Figura 24**

*Verificación de la entrega de mercadería antes de ser despachada*

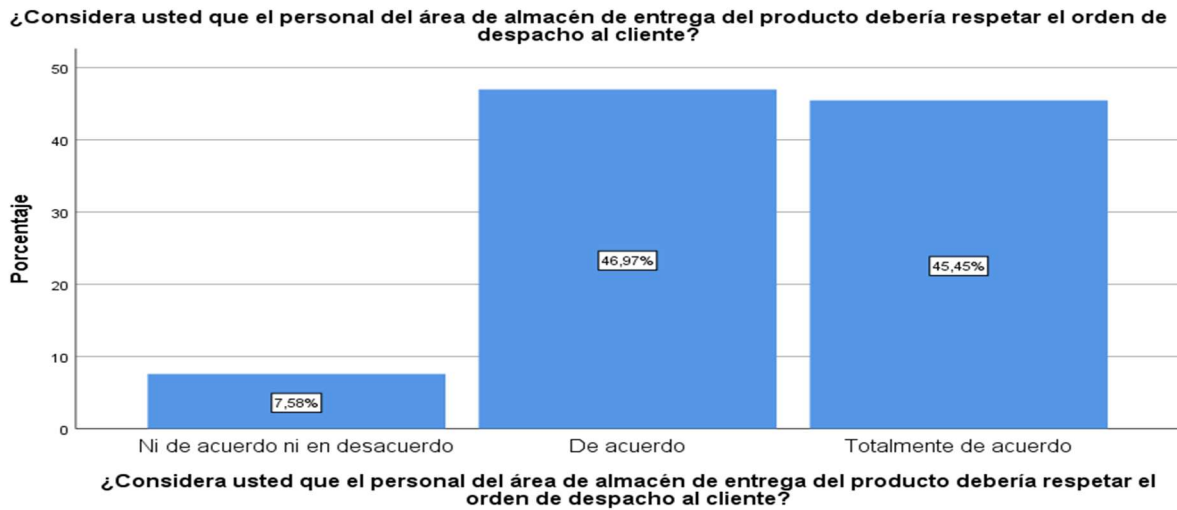


**Interpretación:** El 50% de los entrevistados mostraron estar totalmente de acuerdo con que el personal de almacén verifique la entrega de la mercadería antes de que esta sea despachada, mientras que 46.97% de estos indicaron que estaban de acuerdo y finalmente solo el 3.03% de los entrevistados manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con la medida planteada.

25. ¿Considera usted que el personal del área de almacén de entrega del producto debería respetar el orden de despacho al cliente?

**Figura 25**

*Respeto al orden de despacho al cliente*

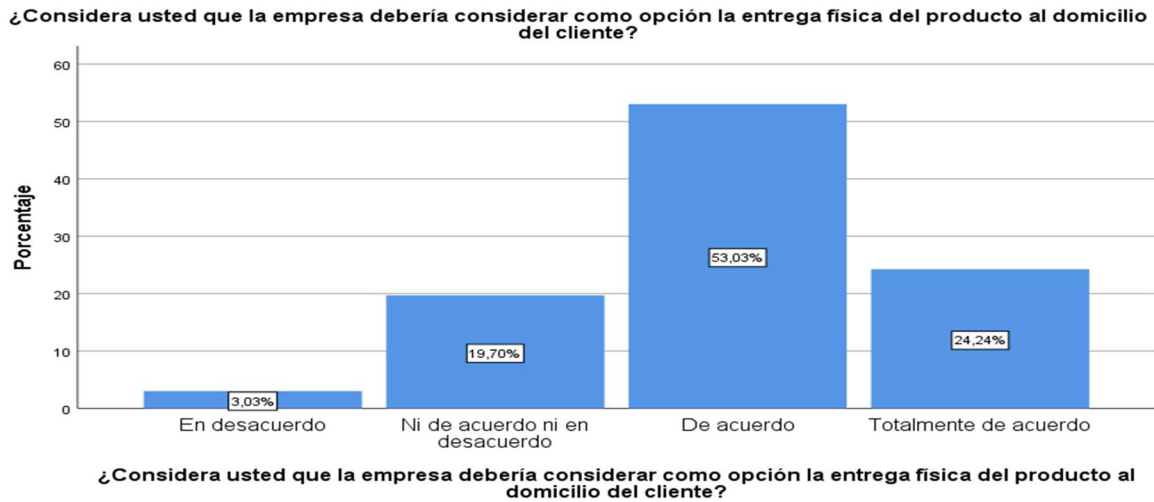


**Interpretación:** En cuanto a que el personal de almacén deberá de respetar el orden de despacho al cliente, el 45.45% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con lo planteado, mientras que el 46.97% indicaron que estaban de acuerdo y solo el 7.58% de los entrevistados indicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo a lo planteado.

26. ¿Considera usted que la empresa debería considerar como opción la entrega física del producto al domicilio del cliente?

**Figura 26**

*Entrega a domicilio*



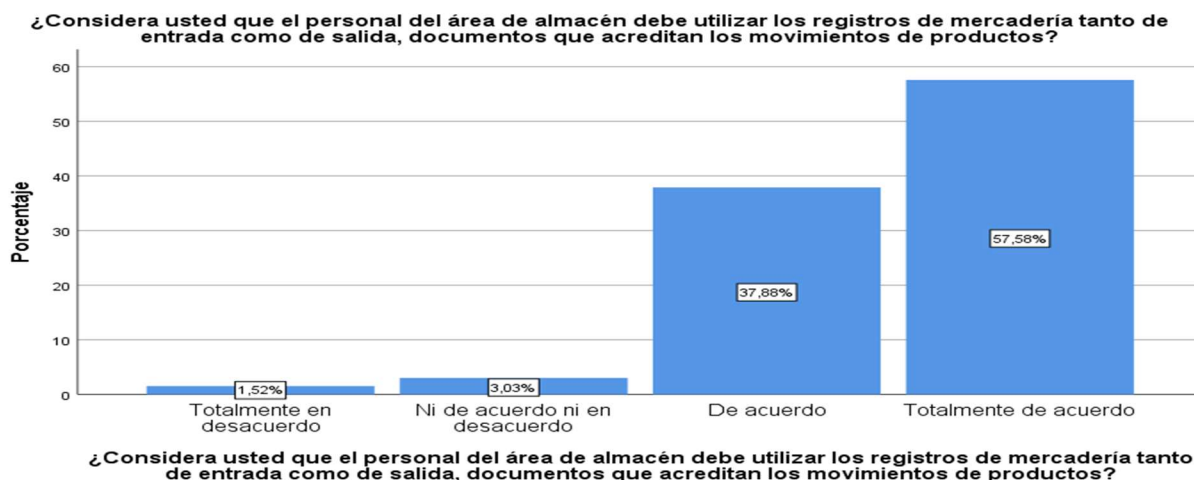
**Interpretación:** En cuanto a la consulta de que si la empresa debería de considerar la opción de entrega física del producto al domicilio del cliente, el 24.24% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la propuesta, el 53.03% de estos indicaron estar de acuerdo, el 19.70% de estos indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el solo el 3.03% manifestaron estar en desacuerdo con la propuesta planteada.



27. ¿Considera usted que el personal del área de almacén debe utilizar los registros de mercadería tanto de entrada como de salida, documentos que acreditan los movimientos de productos?

**Figura 27**

*Uso de registros de mercadería en ingreso y salida de estos*

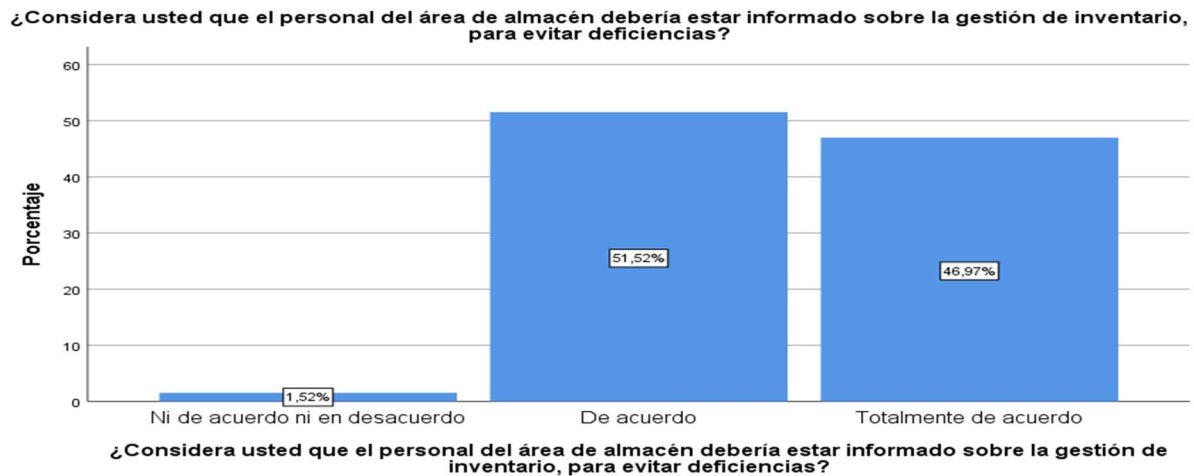


**Interpretación:** El 57.58% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el personal del área de almacén utilice registros de entrada y salida de los productos, mientras que el 37.88% de estos indicaron que estaban de acuerdo, el 3.03% de aquellos manifestaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 1.52% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente en desacuerdo con lo manifestado.

28. ¿Considera usted que el personal del área de almacén debería estar informado sobre la gestión de inventario, para evitar deficiencias?

**Figura 28**

*Conocimiento del personal de almacén en gestión de inventarios*



**Interpretación:** Como se aprecia en la figura 29, el 46.97% de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con que el personal del área de almacén debería de tener conocimiento sobre gestión de inventarios, mientras que el 51.52% de estos indicaron que están de acuerdo con la propuesta, finalmente sólo 1.52% de los entrevistados manifestaron que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta presentada.

29. ¿Considera usted que el personal del área de almacén por la experiencia que tiene, debería brindar recomendaciones a la gerencia para mejorar los procesos internos?

**Figura 29**

*Recomendaciones a la gerencia por parte del personal del área de almacén*

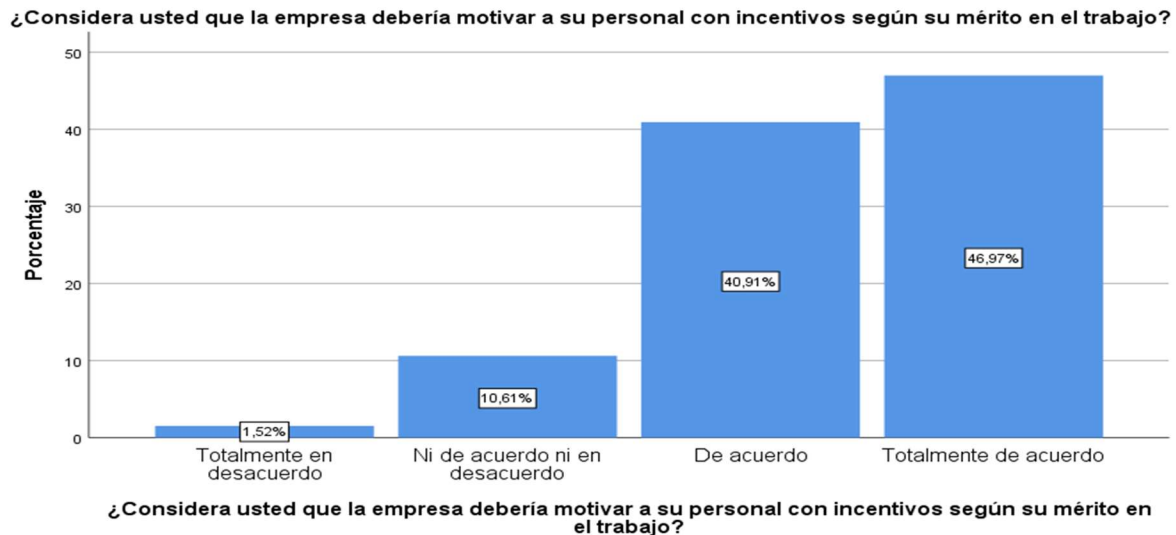


**Interpretación:** El 36.36% de los entrevistados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el personal del área de almacén debería de brindar recomendaciones a la gerencia con el propósito de mejorar los procesos internos, el 56.06% de estos estuvieron de acuerdo, mientras que el 6.06% de ellos manifestaron ni estar de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado, finalmente solo el 1.52% mencionaron estar en total desacuerdo con lo mencionado.

30. ¿Considera usted que la empresa debería motivar a su personal con incentivos según su mérito en el trabajo?

**Figura 30**

*Incentivos según los méritos obtenidos por el trabajador*

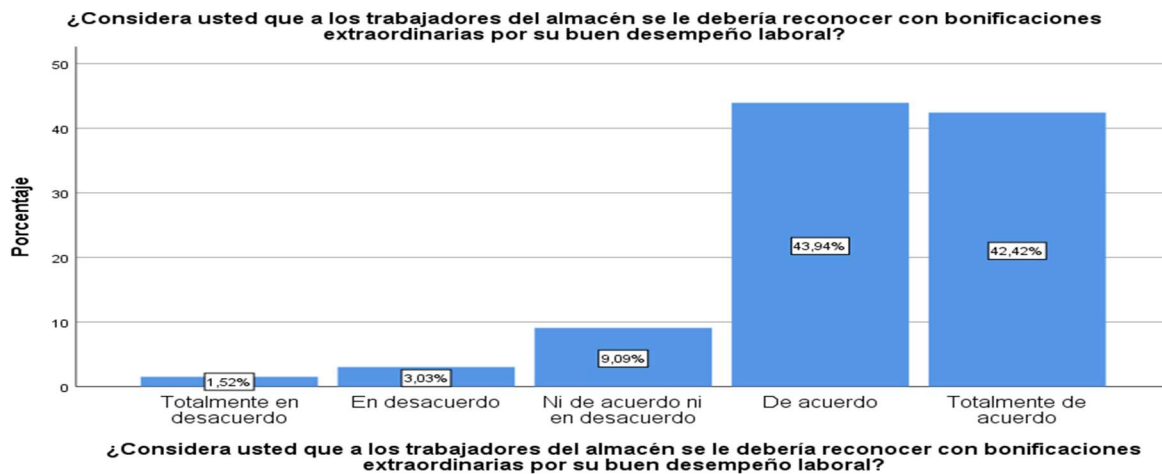


**Interpretación:** Ante la consulta de que si la empresa debería de motivar al personal a través de incentivos según el mérito obtenido por los trabajadores, el 46.97% manifestaron que estaban totalmente de acuerdo, el 40.91% de estos manifestaron que estaban de acuerdo, el 10.61% de estos indicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente solo 1.52% de los encuestados manifestaron que estaban totalmente en desacuerdo.

31. ¿Considera usted que a los trabajadores del almacén se le debería reconocer con bonificaciones extraordinarias por su buen desempeño laboral?

**Figura 32**

*Bonificaciones extraordinarias por el buen desempeño del trabajador*

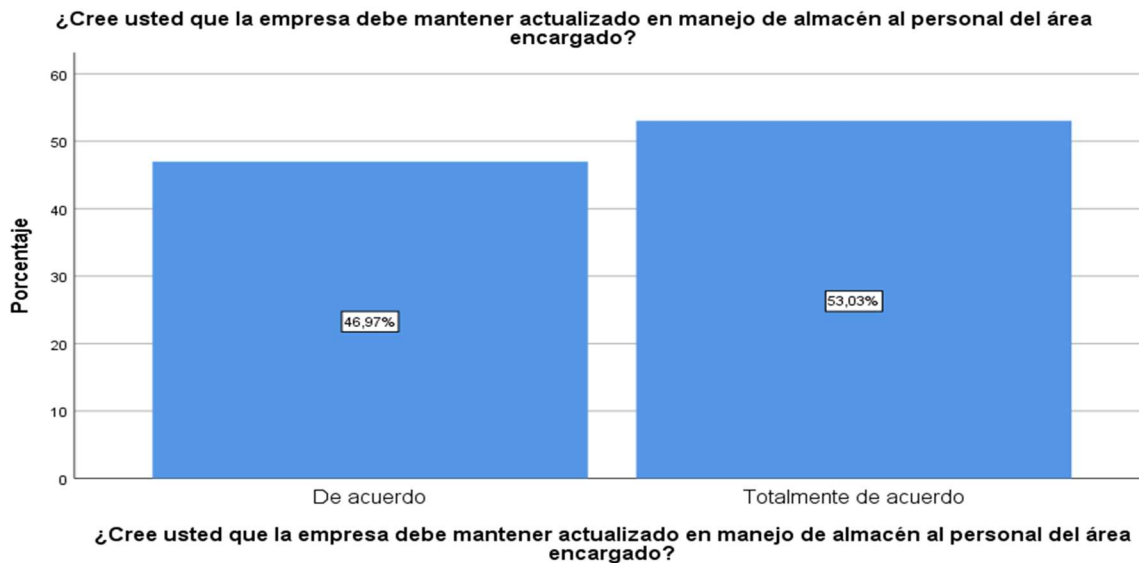


**Interpretación:** El 42.42% de los entrevistados manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con las bonificaciones extraordinarias por buen desempeño laboral, el 43.94% de estos estaba de acuerdo, el 9.09% de los encuestados no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.03% estaban en desacuerdo y finalmente el 1.52% de los encuestados estaban totalmente en desacuerdo frente a la propuesta.

32. ¿Cree usted que la empresa debe mantener actualizado en manejo de almacén al personal del área encargado?

**Figura 33**

*Personal del área de almacén capacitado y actualizado*



**Interpretación:** Con respecto a la capacitación del personal del área de almacén, el 53.03% de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con la capacitación al personal, mientras que el 46.97% de los entrevistados manifestaron que estaban de acuerdo con estas capacitaciones al personal del área.