



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis

Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa
comercializadora, Lima 2024

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Presentado por:

Autor: Canchasto Prada, Daniel Bernabé

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8620-7368>

Autora: Ruiz Trujillo, Gloria Viviana


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4194-0061>

Asesora: Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7676-1880>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 21/05/2025

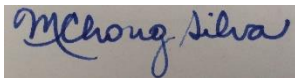
Yo, DANIEL BERNABE CANCHASTO PRADA egresado de la Facultad de INGENIERIA Y NEGOCIOS y Escuela académico profesional de Negocios y Competitividad Escuela de Pregrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA, LIMA 2024” Asesorado por el docente: Mg. CHONG SILVA, MABEL CECILIA DNI 08123789 ORCID (0000-0002-7676-1880) tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oid:14912:436316540 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 turnitin 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.




.....
 Firma de autor
 Daniel Bernabe Canchasto Prada
 DNI: 46752175



.....
 Firma
 Chong Silva, Mabel Cecilia
 DNI: 08123789

Lima, 21 de enero de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 28/11/2023

Yo, GLORIA VIVIANA RUIZ TRUJILLO egresado de la Facultad de INGENIERIA Y NEGOCIOS y Escuela académico Profesional de Negocios y Competitividad / Escuela de Pre grado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “**RELACION DEL CONTROL INTERNO Y GESTION DE ALMACEN EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA, LIMA 2024**”, Asesorado por la docente: Mg. CHONG SILVA, MABEL CECILIA DNI 08123789 ORCID (0000-0002-7676-1880) tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oide: 14912:436316540 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

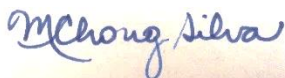
Así mismo:

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 Turnitin 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.



.....
 Firma de autor 2
 Gloria Viviana Ruiz Trujillo
 DNI: 09788932

.....
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Chong Silva, Mabel Cecilia
 DNI: 08123789

Lima, 21 de enero de 2025

Dedicatoria

A todas las personas que han sido una fuente constante de inspiración y apoyo. A mis amigos, por su aliento y por estar siempre a mi lado, brindándome su comprensión y motivación. A mis profesores, por su dedicación, enseñanzas. A mis compañeros de carrera, por compartir este viaje académico y por las experiencias enriquecedoras que juntos hemos vivido.

Daniel Canchasto Prada.

A Jehová Dios, por darme la fortaleza día a día para cumplir mis metas, a mi querido Maestro Rodrigo Aguirre García, quien me enseñó a amar esta hermosa profesión, a MB por su apoyo incondicional, a mi madre Gloria, por siempre creer en mí, a mi hija Leslie y a Emilio, por todo su amor.

Viviana Ruiz Trujillo.

Agradecimiento

A mi profesor Oscar Fuchs Angeles por su guía, a mi casa de estudios UPNW por la formación profesional, y por haberme brindado grandes amigos, como Daniel Canchasto.

Viviana Ruiz Trujillo.

A Dios, por darme la fuerza y perseverancia para superar los retos y llegar hasta este importante momento en mi formación profesional. A mis queridos padres y hermanas, quienes siempre han creído en mí. De igual manera, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Viviana Ruiz T., cuya amistad, apoyo y aliento constante han sido invaluable a lo largo de este proceso.

Daniel Canchasto P.

Índice

Asesores	i
Declaración jurada de autoría y de originalidad del trabajo de investigación	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice	v
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: El Problema	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	6

1.4	Justificación de la investigación	6
1.4.1	Teórico	6
1.4.2	Metodológica	7
1.4.3	Práctica.....	7
1.5	Limitaciones de la investigación.....	7
Capítulo II: Marco teórico		9
2.1	Antecedentes de la investigación	9
2.2	Bases teóricas.....	15
2.3	Formulación de hipótesis	36
2.3.1	Hipótesis general.....	36
2.3.2	Hipótesis específicas.....	37
Capítulo III: Metodología		38
3.1	Método de investigación.....	38
3.2	Enfoque investigativo	39
3.3	Tipo de investigación.....	40
3.4	Diseño de investigación	40
3.5	Población, muestra y muestreo.	42
3.6	Variables y operacionalización.....	43
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.1	Técnica.....	45

3.7.2	Descripción	¡Error! Marcador no definido.
3.7.3	Validación	46
3.7.4	Confiabilidad.....	46
3.8	Procesamiento y análisis de datos.....	47
3.9	Aspectos éticos.....	48
Capítulo IV: Presentación y discusión de resultados.....		50
4.1	Resultados	50
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados.....	50
4.1.2	Prueba de hipótesis	59
4.1.3	Discusión de resultados.....	67
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones		73
5.1	Conclusiones.....	73
5.2	Recomendaciones	74
Referencias.....		76
Anexos		85
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		85
Anexo 2: Instrumentos.....		86
Anexo 3: Validez del instrumento		89
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....		101
Anexo 5: Aprobación del comité de ética.....		103

Anexo 6: Formato de consentimiento informado	104
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	107
Anexo 9: Árbol de problemas	108
Anexo 10: Matriz de operacionalización	110

Lista de Tablas

Tabla 1 Expertos que validaron el instrumento de la variable 1: Control Interno	46
Tabla 2 Confiabilidad de la variable Control interno	59
Tabla 3 Confiabilidad de la variable Gestión de almacenes	60
Tabla 4 Normalidad de las variables.....	61
Tabla 5 Correlaciones del control interno y la gestión de almacén	62
Tabla 6 Correlaciones del ambiente de control y la gestión de almacén	63
Tabla 7 Correlaciones de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén	64
Tabla 8 Correlaciones de las actividades de control y la gestión de almacén	65
Tabla 9 Correlaciones de la supervisión y la gestión de almacén	66
Tabla 10 Variable 1: Control Interno.....	110
Tabla 11 Variable 2: Gestión de Almacén.....	111

Lista de Figuras

Figura 1 Variable 1: Control interno.....	50
Figura 2 Dimensión 1: Ambiente de control	51
Figura 3 Dimensión 2: Evaluación de riesgo.....	51
Figura 4 Dimensión 3: Actividades de control	52
Figura 5 Dimensión 4: Supervisión	54
Figura 6 Variable 2: Gestión de almacén.....	55
Figura 7 Dimensión 1: Recepción de mercadería.....	55
Figura 8 Dimensión 2: Almacénamiento	57
Figura 9 Dimensión 3: Control de inventarios.....	58
Figura 10 Dimensión 4: Preparación de pedidos	59
Figura 11 Control Interno	108
Figura 12 Gestión de almacén	109

Resumen

El objetivo principal del estudio fue determinar cómo se relacionan el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora de Lima en 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal y un alcance correlacional. La muestra por conveniencia estuvo conformada por 30 trabajadores y el instrumento usado fue el cuestionario conformado por 48 preguntas que fueron validadas por expertos. El análisis de datos se realizó mediante el programa IBM SPSS v.25, los resultados del coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,762 y una significancia (Sig.) = 0.000, indicaron que existe una alta correlación positiva y significativa entre el control interno y la gestión de almacén.

La principal conclusión fue que, si se ejecutan los procedimientos y políticas del control interno, como las actividades de control y la supervisión, impactan favorablemente en la gestión de almacén en una empresa comercializadora, por lo tanto, el control interno en su conjunto tiene un efecto significativo en esta empresa.

Palabras clave: control interno, gestión de almacén, actividades de control, supervisión, evaluación de riesgos.

Abstract

The main objective of the study was to determine how internal control and warehouse management are related in a trading company in Lima in 2024. A quantitative approach was adopted with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The convenience sample was made up of thirty workers and the instrument used was the questionnaire made up of forty-eight questions that were validated by experts. The data analysis was conducted using the IBM SPSS v.25 program, the results of the Rho Spearman correlation coefficient = 0.762 and a significance (Sig.) = 0.000, indicated that there is a high positive and significant correlation between internal control and warehouse management.

The main conclusion was that, if internal control procedures and policies are executed, such as control activities and supervision, they favorably impact warehouse management in a marketing company, internal control has a significant effect on this company.

Keywords: internal control, warehouse management, control activities, supervision, risk assessment.

Introducción

El objetivo del estudio se centró en analizar cómo se relacionan el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima, 2024. Para abordar esta cuestión, el propósito de la investigación fue verificar la conexión significativa entre las variables relevantes, ofreciendo un análisis detallado de los problemas contemporáneos. El estudio se constituyó por cinco capítulos, cada uno presenta aspectos esenciales para comprender el tema de manera integral.

El capítulo I, presenta el planteamiento del problema, definiendo los objetivos de la presente investigación y justificando su importancia en el ámbito empresarial.

El capítulo II, presenta una revisión detallada de la literatura y estudios previos, que servirá como base teórica para la investigación; se exploraron teorías relacionadas con el control interno y la gestión de almacén y su impacto en la eficiencia operativa.

El capítulo III, explica el enfoque cuantitativo adoptado, describiendo el diseño, el tipo y el corte del estudio. Además, se abordará los criterios de selección de la población, muestra y muestreo junto con las técnicas de recolección de datos y procedimientos de análisis.

En el capítulo IV, se estudia, analiza y discuten los hallazgos materia de la investigación y cómo se relacionan con las hipótesis planteadas anteriormente y se contrasta con otros estudios.

Por último, en el capítulo V, se resume los principales hallazgos y se brinda recomendaciones prácticas basadas en los resultados, concluyendo con el aporte significativo de esta investigación entre el control interno y la gestión efectiva de almacenes.

Capítulo I: El Problema

1.1 Planteamiento del problema

Recientemente, han surgido innumerables aspectos clave desde la perspectiva de la estrategia corporativa. Uno de los más importantes es la gestión de almacén, que incide directamente en la eficiencia operativa y la rentabilidad de las empresas. Además, el control interno, es considerado como un elemento fundamental para asegurar la integridad de los procesos dentro de las organizaciones. La relación entre el control interno y la gestión de almacén es fundamental, mediante un sistema de control interno sólido, permite realizar un seguimiento con mayor precisión y ayuda a reducir riesgos como daños, robo o escasez de existencias, por tanto, el desarrollo de sistemas de control interno eficaces debe continuar tanto a nivel global como local.

El factor, sobre el cual el estudio está vinculado, impacta directamente en la capacidad de las empresas para desarrollar almacenes de manera óptima. En Suiza, los autores Munyaka y Yadavalli (2022) revelaron que, el uso del método de la regla del pulgar, basado en la toma de decisiones rápidas, debería ser aplicada con precaución y complementado por un análisis minucioso para asegurar resultados óptimos, caso contrario origina que se incrementen los costos de mantenimiento del almacén, debido a errores en la previsión.

En el ámbito latinoamericano la situación es bastante similar, Panagrahi *et al.* (2024), dieron a conocer que, la falta de controles internos precisos en las organizaciones comercializadoras lleva a una gestión ineficaz del inventario, lo que deriva en pérdidas económicas considerables. En Perú, Gómez (2022) resaltó que, el control interno inadecuado es una de las principales causas de ineficiencias en la gestión de almacén, afectando la rentabilidad y operatividad de las organizaciones.

También, Fretel (2023) destacó que, en la capital, Lima, el 54,55% de las organizaciones presenta deficiencias en su control interno, impactando negativamente a la gestión de almacén; estas deficiencias reflejaron la importancia de implementar sistemas formales y automatizados de control interno para reducir las pérdidas operativas, específicamente en las organizaciones que dependen de una gestión eficaz de inventarios.

La gestión de almacén también enfrenta desafíos significativos en diferentes regiones del mundo; en la República de Indonesia en Asia, Puspitasari y Harlan (2023) identificaron que, las discrepancias en el inventario son comunes, esto debido a la falta de precisión en el control de las entradas y salidas de mercaderías, lo que afecta la eficiencia operativa de los almacenes. En Zimbabwe, Muchaendepi *et al.* (2019) en su investigación realizada demostraron que, las pequeñas y medianas empresas enfrentan grandes desafíos en la gestión de sus inventarios. Una de las principales dificultades es que no utilizan sistemas eficientes para controlar sus productos, lo que lleva a errores como tener demasiado o muy poco stock. Esto puede resultar en pérdidas financieras significativas debido a costos adicionales por almacenamiento o porque los productos se vuelven obsoletos.

Además, estas empresas tienen problemas para predecir con precisión cuánto producto necesitarán en el futuro, lo que complica la toma de decisiones sobre cuánto stock mantener. En resumen, mejorar cómo gestionan sus inventarios es crucial para evitar pérdidas y ser más competitivas. Por su parte, Cakmak *et al.* (2012) en su investigación en Turquía observaron que, la falta de supervisión adecuada en los almacenes compromete la integridad de los inventarios, agravando los problemas de seguridad y control.

En el ámbito peruano, Alejandro (2019) informó que, a múltiples organizaciones del sector comercial les falta manuales de procedimientos claros para la gestión de almacén, lo que aumenta los riesgos de deterioro o robo de mercaderías.

Estos estudios subrayan la urgente necesidad de optimizar la gestión de almacén mediante tecnologías avanzadas y procedimientos estandarizados que aseguren la eficiencia operativa y reduzcan las pérdidas por diferencias en inventarios, por lo que traería consigo graves consecuencias para las empresas comercializadoras, tanto a nivel mundial como a nivel local.

En Asia, Khan *et al.* (2019) mostraron en su investigación que, si las organizaciones no implementan un control interno sólido en sus almacenes sufren una reducción en su eficiencia operativa, lo que impacta desfavorablemente la rentabilidad y sostenibilidad de forma permanente.

Asimismo, Ocamayta (2022) dio a conocer que, la ausencia de sistemas adecuados de control interno contribuye a ineficiencias significativas en la gestión de almacén, lo que afecta directamente el desempeño operativo de las organizaciones; la falta de control interno y la ineficiente gestión de almacén no solo afectan las operaciones cotidianas de las organizaciones, sino que ponen riesgo la viabilidad financiera y la sostenibilidad a largo plazo, comprometiendo su crecimiento y competitividad en el mercado.

A nivel local, el estudio se ejecutó en una empresa comercializadora, ubicada en el departamento de Lima, en donde se empleó como herramienta el árbol de problemas (anexo 9) lo que ayudó a identificar la problemática relacionadas entre el control interno y la gestión de almacén. Asimismo, en el análisis realizado se identificó las principales causas de la falta de control interno: (a) falta de procedimientos estandarizados e inexistentes para el ingreso y salida de mercaderías; (b) una supervisión inadecuada del personal encargado de las operaciones

logísticas; (c) la ausencia de tecnologías avanzadas para el monitoreo en tiempo real de los inventarios.

Estos factores mencionados que no manifiesten una solución en el menor tiempo posible tendrán como efecto (i) desbalances frecuentes en los inventarios lo que ha resultado en pérdidas económicas significativas; (ii) la falta de control rigurosos para la verificación de la precisión de los registros ha agravado esta situación,(iii) aumento de los riesgos de deterioro y robo de mercaderías, lo que perjudica la rentabilidad de la empresa y ha comprometido su competitividad en el amplio mercado local, como lo es Lima.

Además, se identificó las causas para la gestión ineficiente de almacenes, estas son: (a) ausencia de procedimientos para el manejo de inventarios, la falta de manuales para la correcta manipulación y almacenamiento de la mercadería dando como resultado el mal manejo del control de entradas y salidas de mercaderías; (b) falta de supervisión y capacitación al personal, capacitación insuficiente del personal logístico, es decir que no reciben suficiente formación para el uso de tecnologías y procedimientos de gestión; (c) ausencia de tecnologías modernas, falta de adopción de un software especializado para el seguimiento y control interno en tiempo real, el uso de métodos obsoletos para la organización y dar seguimiento del inventario.

Estos factores expuestos y no resueltos es corto tiempo traerán como consecuencia: (i)errores en la gestión de almacén, productos que no son contabilizados correctamente llevando a tener un sobre stock o desabastecimiento; (ii) deterioro y pérdida de productos, almacenes que no cumplen con las condiciones óptimas, lo que resulta en productos dañados o caducados; (iii) costos operativos elevados, sobrecostos relacionados con la manipulación ineficiente de mercaderías y la reposición constante de productos dañados; (iv) disminución de la competitividad, la ineficiencia

en la gestión de almacén influye en la capacidad de la empresa para reaccionar con rapidez ante la demanda del mercado.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación del ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de actividades de control y gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

Asimismo, se llegó a determinar los objetivos de investigación, tanto el general como los específicos:

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación del ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Determinar la relación de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Determinar la relación de actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Determinar la relación de la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

La investigación se fundamenta por un compuesto de tres teorías: la teoría de la agencia que enfatizó la necesidad de controles internos para mitigar los conflictos entre propietarios y gerentes, asegurando que los objetivos de la empresa se alineen con los intereses de ambas partes (Jensen y Meckling, 2019); la teoría de la información, resalta la importancia de implementar sistemas avanzados para la planificación logística, manteniendo así precisión en el flujo de la información y se cumple con las demandas del cliente (Ji *et al.*, 2023); la implementación de la teoría general de sistemas, relaciona el control interno con la gestión logística, lo que permite comprender el comportamiento de los diferentes componentes, tiempo real y automatizado (Bertalanffy, 1968). Para Johansen (2004) la teoría de los sistemas es un instrumento eficaz que permite analizar de forma completa la interacción de los sistemas.

1.4.2 Metodológica

Con el objetivo de analizar la relación de las variables: control interno y gestión de almacén, este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, el cual fue apropiado para medir la conexión de las variables estudiadas. También se empleó un nivel correlacional; además los datos se llegaron a recolectar mediante el instrumento del cuestionario, el cual será estandarizado con preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert para la evaluación de la percepción de los trabajadores. Los resultados fueron analizados mediante técnicas estadísticas, como el análisis descriptivo y el análisis inferencial a través de la prueba Rho de Spearman, lo cual asegura la objetividad y precisión en las conclusiones del estudio.

1.4.3 Práctica

Siendo el estudio correlacional, permitirá reconocer cómo se relacionan el control interno y la gestión de almacén, de esta forma brindará a la empresa comercializadora herramientas y conocimientos útiles para mejorar sus sistemas de control interno y gestión de almacén; al identificar los principales desafíos y proponer recomendaciones en base a los resultados encontrados en el estudio, la empresa puede implementar mejoras que optimicen sus procedimientos logísticos, reduzcan costos y aumenten su eficiencia operativa.

1.5 Limitaciones de la investigación

Esta investigación se realizó durante un período de tiempo limitado, de agosto a diciembre de 2024, por lo que es posible que no refleje todas las variaciones posibles de los resultados. Este corto periodo de tiempo condicionó la profundidad del análisis y la amplitud de los datos recogidos. El financiamiento fue captado íntegramente por los investigadores, quienes destinaron recursos propios por un monto de S/. 8000 soles. Esta restricción financiera pudo haber limitado la amplitud del estudio y las herramientas utilizadas, e impedido la aplicación de otros métodos o

tecnologías que podrían haber enriquecido los hallazgos. Además, el acceso a algunos datos fue limitado.

La falta de acceso a las bases de datos relevantes o a una población más amplia puede haber influido en la generalización de los resultados.

Finalmente, para el procesamiento de datos individuales se utilizó el software IBM SPSS v.25. Así como equipos tecnológicos personales, como computadoras y dispositivos de almacenamiento, sin la necesidad de financiamiento externo, esta dependencia pudo limitar la exploración de métodos de análisis más avanzados que proporcionen información adicional sobre los datos recopilados.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Arianpoor *et al.* (2024) desarrollaron un estudio en organizaciones cotizadas en la Bolsa de Valores de Teherán, en Irán, con el fin de analizar el impacto de la efectividad del control interno en la eficiencia de la gestión de la cadena de suministro (SCME) y la asignación de capital, además de evaluar el papel mediador de la SCME entre las variables mencionadas. La indagación, de enfoque cuantitativo y un diseño longitudinal utilizó datos de 191 organizaciones entre el 2,014 y el 2,022. La SCME se calculó mediante la relación ventas-inventario y se empleó el método del momento generalizado (GMM), para corregir problemas de endogeneidad. Los resultados revelaron que un control ineficaz tiene un impacto positivo tanto en la SCME como en la asignación de capital, actuando la SCME como mediadora; este estudio contribuyó al demostrar que un control interno sólido no solo mejora la gestión de la cadena de suministro, sino también optimiza la asignación de capital, lo que es clave para la eficiencia en las organizaciones comercializadoras. El estudio remarca la influencia del control interno en la gestión de almacén, siendo coherente con la hipótesis de que el control interno es básico, oportuno y crucial para la viabilidad y eficiencia operativa en las organizaciones comerciales.

Manosalvas *et al.* (2022) en Ecuador, realizaron su investigación en una organización del Cantón Santo Domingo, con el objetivo de diseñar estrategias de control interno en el área de inventarios, para reducir los riesgos inherentes a esta actividad. Se llegó a utilizar un enfoque mixto, aplicando los métodos: analítico – sintético, inductivo – deductivo, junto con cuestionarios dirigidos al personal. Los resultados reflejaron la falta de procedimientos documentados y controles adecuados en la gestión de almacén, lo que incrementa el riesgo operativo, los resultados

estadísticos del Rho de Spearman = 0.883, indicando una “correlación alta” y buena entre el control interno y la gestión de inventarios y una significancia (Sig.) =0.000, que también sugiere una relación significativamente buena entre las variables control interno y la gestión de almacén. Se llegó a concluir y proponer estrategias de control como la codificación de mercaderías y la revisión constante de los inventarios, que buscan optimizar la fiabilidad y capacidad en la gestión de almacén, reduciendo los riesgos financieros. Esta investigación aporta al estudio demostrar que, las estrategias de control interno como la codificación de mercaderías y revisiones constantes optimizan la gestión de almacén, reduciendo riesgos operativos y financieros en organizaciones comercializadoras.

Ngo (2021) desarrollaron una investigación con el fin de examinar el efecto del control interno en la calidad de la información contable en las organizaciones vietnamitas, específicamente dedicadas a la fabricación de papel, brindando evidencia empírica sobre los factores que influyen en dicha calidad. Se llegó a emplear un cuestionario para encuestar a los gerentes, trabajadores de las áreas involucradas y contadores en 56 organizaciones del sector. El tamaño de la muestra fue de 193 cuestionarios que fueron válidos para el análisis, realizado con el software SPSS 25. Los resultados mostraron que el control interno contribuye favorablemente en la calidad de la información contable en organizaciones vietnamitas de papel, los resultados de la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach indican que se tiene una fiabilidad superior a 0,7 y el coeficiente de correlación total es superior a 0,3; los factores esenciales y claves fueron el entorno (ambiente) de control (0.294), el sistema de información contable (0.413) y los procedimientos de control interno (0.306), que juntos explican el 55.1% de la variación en la calidad de la información. Se llegó a concluir que un control interno fuerte mejora significativamente en la información contable, optimizando la eficiencia operativa de las organizaciones.

León *et al.* (2020) el objetivo de la investigación, fue desarrollar un modelo de gestión y verificación de inventarios, de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), para las organizaciones camaroneras, ubicadas en la Ciudad de Machala, Ecuador; además, del enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental, así como la técnica de recopilación de datos: la encuesta, en los indicadores arrojaron los siguientes resultados, un 47% de propietarios y/o gerentes si realizan procesos de capacitaciones; el 80% señalaron que se debe realizar cada mes un control de los inventarios in situ, mediante el uso del kardex; el 82% recomendaron la revisión mensual; el 74% de los encuestados mencionaron que si se realiza las revisiones en coordinación con la administración; el 63% manifestó se toma las decisiones sin la información financiera necesaria y útil. En el mismo contexto, el resultado del coeficiente de correlación mediante la Prueba de Spearman = 0.837 lo que apunta a una fuerte correlación, el valor de significancia (Sig.) = 0.001 indica que esta relación es estadísticamente significativa, estos datos respaldan la idea de que un sistema de control interno es fundamental para mejorar la operatividad de la gestión de almacén.

Además, los resultados revelaron que muchas camaroneras de Machala carecen de procedimientos de control de inventarios y documentación que identifique el manejo de sus insumos y materiales. Este proceso también fortaleció la visión de la política de control de inventarios, que considera la determinación de niveles máximos y mínimos de esfuerzo de producción como un componente indispensable de la gestión de almacén.

Urbina (2020) la investigación presentada, examina la autoridad del proceso de control interno en la gestión de administración de la empresa “Musiclases S.A.” ubicada en el estado de Guayaquil, el método utilizado fue el enfoque cuantitativo, permitiendo medir objetivamente y analizar las relaciones entre variables, se usó una muestra de 35 trabajadores del área de

administración. Se utilizó como herramienta de recolección un cuestionario con escala ordinal y los resultados obtenidos, indican que los procesos de control interno afectan significativamente la gestión administrativa interna de la empresa, para el análisis inferencial se empleó el coeficiente de Pearson para conocer el nivel de correlación, siendo el valor $p=0,018$ mayor a $0,05$ (margen de error).

Según los reportes, las dimensiones: planificación, organización, dirección y control tienen una conexión directa con el proceso de control interno. En resumen, los procedimientos de control interno contribuyen significativamente en la gestión de la administración de la empresa “Musiclases S.A.”

Nacionales

Fretel (2023) desarrolló una indagación en una empresa comercializadora situada en el distrito de Yarinacocha, con el fin de describir y vincular las características del control interno y la administración de inventarios, en el año 2021. En este caso, el autor, al evidenciar la correlación entre el control interno y la administración de inventarios, resaltando que ambos aspectos están interconectados en la optimización de las operaciones y productividad, permite describir mediante el diseño no experimental, un nivel correlacional, tipo retrospectivo – transversal, los resultados obtenidos. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta para la recopilación de datos completos. Los hallazgos mostraron de manera contundente que la mayoría de los encuestados se encontraba conforme con el control interno (54.55%), los registros internos (63.64%) y la administración de inventarios (54.55%); no obstante, solo el 27.27% consideró que las normas empresariales se cumplían de manera adecuada. Asimismo, se identificó una correlación media entre el control interno y la administración de inventarios (0.619); el vínculo fue más sólido entre los registros internos y la gestión de almacén (0.621), y aún más elevado entre

el cumplimiento de las normas empresariales y la administración de inventarios muestra una correlación de coeficiente de Rho de Spearman= 0.725. Este antecedente contribuyó al estudio actual, al evidenciar cómo diferentes aspectos del control interno repercuten en la efectividad de la gestión de almacén en un entorno similar a esta empresa comercializadora.

Mendoza (2023) realizó un estudio, con el fin de analizar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en un instituto de manejo de agua durante el año 2,021, utilizando un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y correlacional. Mediante las técnicas de las encuestas se aplicaron sus instrumentos, los cuestionarios, para evaluar ambos aspectos entre los trabajadores vinculados a estas actividades, buscan obtener datos confiables. Los resultados, validados con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, mostraron una relación significativamente alta del control interno y la gestión de almacén, con un valor = 0,800; lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la general. Se llegó a concluir que una gestión eficiente de control interno mejora considerablemente la administración de almacenes; este estudio respaldó la importancia de un control interno sólido para optimizar la gestión de almacén en las organizaciones.

Álvarez (2022) desarrolló una investigación en una empresa de Lima con el fin de analizar cómo el control interno influye en la gestión del almacén; el estudio utilizó un enfoque cuantitativo y no experimental, con un diseño transversal y descriptivo – correlacional; se encuestó a 34 trabajadores de la organización. Las guías de cuestionarios constan de 26 preguntas sobre el control interno y la gestión de almacén, siendo aplicadas tras obtener la conformidad de los participantes. Los hallazgos indicaron una correlación fuerte y positiva, coeficiente de Rho de Spearman ($r = 0,837$) entre las variables, con un valor de significancia ($\text{Sig.} = 0.001$). Estos resultados obtenidos, permitieron identificar las fortalezas y debilidades en el ambiente de control de la empresa, lo que

a su vez influye en la gestión de almacén. Aunque los trabajadores evidenciaron una actitud de indiferencia hacia las actividades de control, se llegó a concluir que el control interno tiene un impacto notable en la gestión de almacén, lo que recalcó la necesidad de reforzar estos mecanismos para mejorar la eficiencia operativa. Por lo tanto, la investigación demostró que, un control interno efectivo influye de manera notable en la gestión de almacén, subrayando así la importancia de fortalecer estos sistemas para mejorar la efectividad operativa en las organizaciones.

Mamani y Rocca (2020) llevaron a cabo un estudio en el interior del país, específicamente en una municipalidad distrital del departamento del Cusco, dicho estudio tuvo como fin el comparar la conexión entre el control interno y la gestión de almacén; el estudio fue de tipo cuantitativo y un nivel correlacional, de igual forma se incluyó cuestionarios a 20 trabajadores del área de almacén, valorando en ello variables como evaluación de riesgos, ambientes de control y actividades de control. La información de los resultados indicó una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas con un coeficiente Rho de Spearman = (0,644), evidenciando con esto que un control interno efectivo enriquece la gestión de almacén. Se llegó a determinar que la implementación adecuada de mecanismos de control interno en la municipalidad distrital del Cusco contribuye a optimizar la gestión de almacén, respaldando de este modo la rendición de cuentas y reduciendo el riesgo de corrupción, mejorando así el cumplimiento de objetivos operativos y económicos. El estudio contribuye a la investigación actual al demostrar que un control interno eficiente mejora la gestión de almacén, reduce riesgos y fortalece la transparencia, siendo clave para las organizaciones comercializadoras.

Huamani (2019) realizó una investigación, cuyo propósito fue determinar la conexión existente entre las variables control interno y la gestión de almacén en la empresa de importaciones; la indagación se centró en una muestra de 42 trabajadores del área de almacén,

quienes respondieron un cuestionario de 21 preguntas, validado por un asesor y dos expertos en la materia. Los datos recopilados se analizaron con el SPSS v.25, logrando una alta confiabilidad de los instrumentos, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.949, un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0.800, lo que evidenció una relación significativa; los resultados indicaron que el control interno está vinculado de manera positiva con la gestión de almacén en las empresas.

2.2 Bases teóricas

Control interno

Según la AICPA (2020) la variable independiente, control interno, es un sistema organizacional cuyo objetivo es proteger los activos, mantener la confiabilidad de los datos y garantizar el cumplimiento de las directrices operacionales, este concepto también se ha actualizado a medida que las normas reglamentarias de control interno han sido cambiadas.

En resumen, el control interno es primordial para organizar la información que se necesita para tener una gestión de almacén eficaz, desarrollando así el papel de prevenir errores y fraudes como elemento estratégico en la competencia organizacional, por ende, un sistema de control interno adaptable mejora la eficiencia y aumenta la capacidad de reaccionar ante los cambios del entorno inmediato. Un control interno bien diseñado no solo ayuda a las organizaciones a adaptarse a los cambios operativos, sino que también mejora la gestión de almacén, la competitividad, la sostenibilidad y que la toma de decisiones sea oportuna y acertada.

Teorías de la variable control interno

Teoría de la agencia

El estudio exploró la teoría de la agencia, para explicar los conflictos entre los propietarios y gerentes. Los conflictos complican el proceso de toma de decisiones. Jensen y Meckling (1976) (como se cita en Jensen y Meckling, 2019) fueron los autores en señalar que los gerentes no

siempre actúan en el mejor interés de los propietarios en una gestión precisa de inventario, estos desacuerdos llevan a decisiones logísticas ineficientes, que a su vez pueden dañar el control interno y aumentar los costos debido a la falta de un enfoque común.

Para los conflictos de intereses emergentes en la organización, los sistemas de control han surgido como una herramienta útil para el orden de los gerentes y los incentivos principales; estos sistemas son fundamentales porque ayudan a reducir la falta de comunicación entre las partes y permiten la supervisión de la gestión. Al hacer esto, se minimiza la posibilidad de que actúen en su propio beneficio, fomentando un ambiente donde todos trabajan abocados a objetivos comunes. Esto es fundamental para el éxito a largo plazo de una organización (Eisenhardt, 1989).

En cuanto a la implementación de controles internos, en una empresa comercializadora de la presente investigación, contribuye a mejorar los procesos en la gestión de almacén, evitando manipulaciones o errores y fraudes por parte del personal logístico.

En resumen, un sistema de control interno idóneo aprovecha al máximo el uso de los recursos en la organización, acrecentando su competitividad en el mercado local y modernizando la gestión de almacén.

Teoría de la información.

Este concepto teórico se orienta en brindar una difusión eficiente, en la transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos, dentro de un proceso de control interno, habiendo encontrado un papel fundamental en el entorno logístico (Shannon, 1948). Actualmente, las investigaciones resaltan que, el uso de sistemas de gestión de la información enriquece la trazabilidad en tiempo real y la capacidad de respuesta del sistema. Esta teoría representa de manera fundamental, el diseño de sistemas de monitoreo y control en tiempo real, facilitando que las organizaciones ajusten sus operaciones rápidamente para adaptarse a los cambios del mercado,

minimizando los riesgos operativos y disminuyendo riesgos innecesarios dentro de los mismos mecanismos productivos, en especial la cadena de pago.

La combinación de tecnologías como IoT (red de dispositivos físicos que se conectan a la nube) y sistemas avanzados de planificación logística como SAP y otros de desarrollo propio, permite que todas las organizaciones mantengan la precisión en el flujo de información, optimizando así la gestión de almacén y el cumplimiento de las demandas del cliente, teniendo como único detalle y no menos importante los costos de este, debido a que, implementar estos sistemas se encuentran asociados a que la organización se encuentre dispuesta a invertir en ella (Ji *et al.*, 2023).

Teoría general de sistemas.

La implementación de esta teoría, asociada al control interno nos ilustra un enfoque relevante para la gestión logística, vista que permite comprender las interdependencias entre diversos componentes, como la producción, transporte, inventario y distribución en tiempo real y automatizado (Bertalanffy, 1968). Por su parte, Johansen (2004) menciona que, la teoría de los sistemas es un instrumento eficaz que permite analizar de forma completa cómo interactúan los sistemas tanto interna como externamente, este enfoque resulta atractivo para los científicos, dado que deben exponer cuál es la realidad o parte de ella y como se asocia con el medio que lo rodea. Además, les permite pronosticar el comportamiento futuro de esa realidad, conforme se hayan dado ciertas variaciones del medio o el entorno en el cual estén.

Según estudios recientes, especialmente en los últimos cuatro años donde la inteligencia artificial toma una vital importancia, la integración de esta teoría en la gestión de cadenas de suministro ayuda a mejorar la eficiencia operativa productiva mediante optimizar procesos, control estadístico de procesos tanto en los límites de control superior e inferior y el control de flujos entre

proveedores y clientes dentro de la cadena de suministro. La perspectiva sistémica operacional también permite analizar los posibles impactos ambientales y económicos, pronósticos desde un punto de vista ejecutivo, generando herramientas como la dinámica de sistemas, que permiten modelar las interacciones complejas para prever escenarios alternativos y tomar decisiones justo a tiempo, de carácter estratégicas y ejecutivas que alineen las operaciones con los objetivos empresariales y regulatorios vigentes.

Evolución histórica

Para representar de manera didáctica la evolución de las teorías anteriormente desarrolladas, primero nos enfocamos en la teoría general de sistemas, teoría que surgió a mediados del siglo XX con los trabajos de Bertalanffy (1968), quien buscó explicar las organizaciones como sistemas abiertos con múltiples componentes interrelacionados. Con el tiempo, esta teoría fue adoptada en el ámbito de la administración, contabilidad, logística y la gestión operativa de proyectos, evolucionando hacia modelos más complejos que incluyen simulaciones y dinámicas de sistemas supervisados y no supervisados para la toma de decisiones, en especial para mejorar en los entornos complejos. Estos puntos han colaborado a un alcance mayor y la aplicación de la teoría de sistemas en diferentes áreas (Palacios,2021).

Seguidamente dentro de este proceso narrativo de evolución, tenemos la teoría de la información, introducida por Claude Shannon (1948), de manera oportuna en la comunidad empresarial, se centró inicialmente en optimizar la transmisión y procesamiento de datos. En la actualidad, esta teoría ha evolucionado junto con las tecnologías digitales y la data Sciences, integrándose en áreas como el análisis predictivo y productivos, la ciencia de datos, la inteligencia artificial y los modelos de redes neuronales, todo ello para mejorar la gestión logística mediante la optimización del flujo de datos y la trazabilidad de inventarios mediante data supervisada y no

supervisada. Finalmente, la teoría de la agencia evolucionó en la década de 1970 como resultado de la combinación de la teoría institucional y la económica, su desarrollo se dio en respuesta al crecimiento de las grandes organizaciones y la separación entre la propiedad y la gestión.

La teoría de la agencia se basa en la idea de analizar cómo la interacción entre propietarios y gerentes impactan en la rentabilidad de la empresa. Esta teoría ha evolucionado en respuesta a las necesidades de enfrentar riesgos operativos en organizaciones complejas, facilitando la mejora de la gestión y la toma de decisiones mediante sistemas de auditoría internos eficientes e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad y mejora continua (Jensen y Meckling, 1976).

Dimensiones de la variable control interno

Ambiente de control: Según Arens *et al.* (2017) hacen mención del conjunto de normas, mecanismos y estructuras que sirven como base para poner en marcha el control interno dentro de una organización. Este ambiente de control incluye los valores éticos de la organización, la competencia de sus trabajadores y el estilo de liderazgo; los cuales influyen directamente en el comportamiento y las decisiones que se toman en toda la organización. Además, al contar con un ambiente de control efectivo se crea un marco sólido que asegura que los controles internos funcionen adecuadamente. Este tipo de entorno ayuda a que las reglas se sigan, promoviendo una cultura de responsabilidad entre todos los miembros de la compañía, y de este modo fortalece el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

Por otra parte, COSO (2013) lo definió como el grupo de estándares, procesos y estructuras que llegan a servir como una base para la implementación de los controles internos que se tiene en todas las organizaciones y organizaciones; este ambiente es establecido por la gerencia y el consejo

de administración, ellos son los encargados de definir la relevancia de los controles internos y los valores éticos.

Esta dimensión remarca indicadores de suma importancia como: (a) integridad y valores éticos; (b) roles de responsabilidad; (c) efectividad de la comunicación de políticas y procedimientos.

Evaluación de riesgos: Según la definición de Whittington *et al.* (2010) es el proceso mediante el cual una organización identifica, analiza y responde a los riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos; el proceso es esencial dentro del sistema de control interno, ya que permite a la organización anticipar posibles amenazas y establecer medidas preventivas para minimizar su impacto. Una evaluación de riesgos eficaz requiere no solo identificar los riesgos internos y externos, sino también categorizar los riesgos según sus probabilidades de ocurrencia y sus posibles resultados, este proceso ayuda a las organizaciones a tomar mejores decisiones y responder rápida y eficazmente a las organizaciones.

Esta dimensión se evaluó a través de los siguientes indicadores: (a) registro de riesgos; (b) evaluación periódica; (c) planes documentados. Estos indicadores aseguraron que la evaluación realizada a través del cuestionario aplicado a los subordinados de la empresa refleja adecuadamente la efectividad del proceso de gestión de riesgos.

Actividades de control: definidas, según Arens *et al.* (2017) como las políticas y procedimientos establecidos por una empresa y organización, para garantizar que se implementen adecuadamente las directrices de la gerencia; las actividades de control incluyen autorizaciones, verificaciones, aprobaciones y revisiones periódicas de los procesos con el fin de mitigar los riesgos que puedan afectar los objetivos empresariales; asimismo, también son una parte esencial del sistema de

control interno que aseguran que las medidas preventivas y correctivas se apliquen de manera efectiva y consistente en toda la organización.

También, lo define COSO (2013) como las acciones que se implementan de manera adecuada y que cooperan a garantizar las directrices de la administración para mitigar los riesgos. Estas actividades incluyen procedimientos de prevención y detección los mismos que se realizan en todos los niveles de la organización y también pueden abarcar aprobaciones y verificaciones hasta revisiones de desempeño y conciliaciones.

La dimensión se evaluó a través de los indicadores: (i) controles implementados; (ii) frecuencia de revisión de controles; (iii) tasa de cumplimiento.

Supervisión: Según Whittington *et al.* (2010) mencionan que, el término hace referencia al proceso continuo de monitoreo y evaluación del sistema de control interno dentro de una organización; este proceso incluye revisiones periódicas, auditorías internas y externas, así como la corrección oportuna de las debilidades identificadas. El monitoreo también asegura que los controles implementados funcionan de manera efectiva y eficiente a lo largo del tiempo, permite que la organización se adapte a los cambios en el entorno o la estructura operativa y mantenga la eficiencia y confiabilidad de sus procesos internos.

El concepto de control interno proporciona una base para un monitoreo continuo o evaluación periódica y sistemática, siendo la inspección aleatoria u ocasional, revisando que los controles funcionen correctamente, identificando las deficiencias, para luego tomar las medidas correctivas según sea el caso. Además, concede a la gerencia la responsabilidad de que se cumplan las políticas y de que estas se ejecuten en cada área COSO (2013).

Esta dimensión se evalúa con los indicadores a continuación mencionados: (i) frecuencia de auditorías internas; (ii) resultados de auditorías externas; y (iii) tiempo de respuesta ante deficiencias identificadas.

Evolución histórica del modelo COSO

En Estados Unidos, por los años 80 y como respuesta a las crecientes preocupaciones sobre el fraude y la corrupción, se originó el modelo COSO. Para 1985, se creó el Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (COSO), esta iniciativa reunió a cinco organizaciones del sector privado cuyo objetivo fue investigar las causas del fraude financiero y promover la integridad de los informes financieros y resaltaron la necesidad de contar con marcos eficaces de gestión de riesgos y el control interno.

COSO se centró en tres áreas principales: (i) control interno: proporciona los estándares para diseñar, implementar y evaluar los sistemas de control interno ;(ii) gestión de riesgos empresariales: proporciona un enfoque estructurado para identificar y gestionar los riesgos que pueden afectar los objetivos de las organizaciones; y (iii) prevención del fraude: promueve estrategias que abordan temas relacionados con la ética, para detectar y prevenir el fraude.

Fraser *et al.* (2021) indica que, las organizaciones tienen la oportunidad de implementar herramientas para la gestión de riesgos y que se adapten al tamaño, alcance y complejidad de sus operaciones, esto no solo incentiva una toma de decisiones más informada, sino que fomenta una cultura organizacional donde se integren los principios de COSO.

El modelo COSO es una herramienta útil que ayuda a las organizaciones a fortalecer su cumplimiento, prevenir el fraude, gestionar los riesgos de forma estratégica y garantizar la precisión y la confiabilidad de sus informes financieros, proponiendo fortalecer la comprensión y

el compromiso del modelo COSO, apuntando a un liderazgo para lograr que la implementación esté integrada y alineada con las metas de las organizaciones (Whittington *et al.*, 2010).

Versiones del modelo COSO

El modelo COSO ha tenido que adaptarse a cada una de las necesidades del entorno empresarial y los desafíos que presenta la gestión de riesgos, a continuación, se describirán algunas de las diferentes versiones que a lo largo del tiempo se han desarrollado:

COSO I (1992) llamado también control interno marco integrado, siendo el primer modelo desarrollado, cuyo objetivo era proporcionar un enfoque integral para que las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de control interno, que servirán para garantizar que los informes financieros sean confiables, se cumplan las normativas y la eficiencia operativa.

COSO II (2004) esta versión titulada gestión de riesgos empresariales, amplió el enfoque en el control interno y la gestión de riesgos empresariales, integrando la identificación, evaluación y respuesta a riesgos que podrían afectar el logro de las metas establecidas por todas las áreas de la organización.

COSO III (2013) es una actualización del modelo de 1992, donde se fortalecieron los cinco componentes del control interno y se identificaron 17 principios que sirven de guía, en este modelo se enfatiza la adaptación a los cambios hacia el control interno y la gestión de riesgos.

COSO IV (2017) titulado como gestión de riesgos empresariales integrando estrategia y desempeño, esta versión se centró en cómo la gestión de riesgos se integra con la estrategia y la toma de decisiones en el contexto organizacional. Destacando la importancia de cómo los riesgos influyen en la necesidad de un enfoque adaptable que pueda aplicarse a diversas organizaciones.

COSO V (2023) aunque aún no se ha formalizado oficialmente, esta versión vincula la gestión de riesgos con la estrategia y el desempeño organizacional, reconociendo al riesgo como un

componente esencial en la toma de decisiones estratégicas, ayudando a prevenir pérdidas, y también ayuda a las organizaciones a aprovechar oportunidades, mejorando la competitividad en un entorno empresarial cada vez más desafiante.

Estas versiones han permitido que el modelo COSO siga siendo una herramienta valiosa y relevante en un entorno empresarial de constante cambio, buscando mejorar el control interno y también la gestión integral de riesgos como parte fundamental de la estrategia organizacional (COSO, 2023).

Propósito del COSO

Ayudar a las organizaciones para que puedan alcanzar sus objetivos estratégicos, operativos y de cumplimiento mediante un sistema de control interno, que incluye detectar errores, fraudes y mala praxis, así como identificar y gestionar los riesgos que puedan afectar a la organización. A continuación, se detallan sus características:

Mejora del control interno: es importante para prevenir fraudes y errores en los estados financieros, asegurar la adecuada ejecución en los procedimientos y el cumplimiento de las regulaciones, también ayuda a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, proporcionando un marco estructurado que le permita identificar las debilidades e implementar mejoras para mitigar el riesgo (COSO, 2013).

Gestión integral de riesgos: ayuda a las empresas a identificar, evaluar y gestionar los riesgos que pueden afectar las metas, lo que incluye riesgos operativos, estratégicos y de cumplimiento, así como desafíos regulatorios y financieros, permitiendo desarrollar mejores estrategias para aprovechar oportunidades (COSO, 2013).

Facilitación del cumplimiento normativo: ayuda a cumplir con leyes y regulaciones normativas, como la Ley Sarbanes-Oxley en EE. UU que proporciona directrices específicas y claras, que

ayudan a garantizar el cumplimiento y determinar cómo se puede implementar los controles internos (COSO, 2013).

Fomento de una cultura organizacional sólida: prioriza la importancia del control interno y la gestión de riesgos, para incentivar una cultura organizada que valore la ética, la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles, empezando por la alta dirección hasta el personal operativo (COSO, 2013).

Mejora en la toma de decisiones: contando con un buen sistema de control interno, el cual garantice que la información sea precisa y esté actualizada, lo que permitirá a la alta dirección tomar decisiones sobre objetivos estratégicos basándose en la disponibilidad de información precisa sobre riesgos y control (IS Partners, LLC, 2022).

Beneficios del modelo COSO

Eficiencia operativa: las organizaciones tienen el potencial de mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos asociados con errores o fallas, con controles adecuados, lo que implica que no solo protege los activos y el patrimonio de la empresa, sino que también fomenta la confianza en las negociaciones financieras (Carmona, 2008).

Mejor toma de decisiones: proporciona a las organizaciones información relevante y pertinente para ayudar a la alta dirección a tomar decisiones importantes, al identificar y evaluar los problemas, los gerentes basan sus decisiones en datos fehacientes y análisis sólidos, mejorando la calidad de la toma de decisiones, permitiendo a las organizaciones anticipar a los problemas y responder preguntas. En ese sentido, el uso de este sistema conduce a más información y mejores procesos de toma de decisiones, lo que contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de la organización (Auditool, 2019).

Priorización de riesgos: permite a las organizaciones identificar y clasificar sistemáticamente los riesgos más graves. Al asignar los recursos de manera adecuada, las organizaciones pueden adelantarse a gestionar riesgos más relevantes que podrían afectar su negocio. COSO, no sólo facilita la reducción de riesgos, sino que también ayuda al desarrollo de estrategias proactivas que pueden anticipar y prevenir problemas antes de que ocurran. La prioridad correcta es garantizar que los esfuerzos se centren en prácticas eficientes que mejoren la gestión en la organización (ESAN, 2019).

Adaptabilidad: ante los cambios en el entorno empresarial, este marco es aplicable a cualquier tipo de organización, lo que lo convierte en una herramienta versátil para diferentes entidades, hay flexibilidad en el control interno ajustándose sus controles a los cambios de condiciones. COSO menciona que, la adaptabilidad en las organizaciones ayuda a seguir siendo relevantes y competitivas, garantizando que su gestión de riesgos sea eficaz en todo momento (ESAN, 2019).

Gestión de almacén

Ha sido definida e implementada por muchos autores que han contribuido significativamente. Flamarique (2019) define la gestión de almacén como un proceso integral que implica la organización, mejora y control de las operaciones dentro del almacén de una empresa. Esto incluye la organización del flujo de mercaderías, la gestión de stocks y el desarrollo de tecnologías para garantizar la eficiencia en la manipulación de los productos.

Asimismo, Richards (2017) sostiene que la capacidad de gestionar eficazmente los productos de una empresa, como las compras, el almacenamiento y la distribución, es esencial para una gestión eficaz del inventario.

Además, Bowersox *et al.* (2020) añaden que, la gestión eficaz de almacén está vinculada directamente con la completa satisfacción del cliente; una buena gestión de valor y una buena

logística garantizan entregas oportunas y de alta calidad, lo que fortalece la competitividad de la empresa al mejorar su capacidad para responder a las demandas del mercado.

Esto le permite mantener su inventario actualizado, ayudar a aumentar la eficiencia operativa y reducir costos innecesarios. León y Lynette (2023) enfatizan la necesidad de que las organizaciones brinden el soporte tecnológico adecuado y capaciten a sus trabajadores para fomentar una mayor productividad y eficiencia en las operaciones logísticas.

Resalta en el estudio que, la gestión de almacén, no solo se centra en el manejo eficiente de los inventarios y la logística, sino que también es crucial para el progreso de la competitividad en la organización; una buena gestión asegura que los productos lleguen al cliente o usuario final en tiempo y forma, optimizando los recursos y disminuyendo errores que podrían generar grandes costos lo que puede afectar la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial.

Por lo tanto, la gestión de almacén, por su capacidad y tamaño es definida de muchas maneras por diferentes autores, mostrando aspectos importantes y similitudes en el enfoque metodológico y práctico. Flamarique (2019) y Richards (2017) enfatizan que, la gestión de almacén consiste en un sistema lógico global que abarca no solo la organización y las operaciones operativas y de control centrales, sino también, la gestión adecuada de bienes y servicios, que garantiza la disponibilidad en tiempo real de los productos en el momento adecuado y reducir el tiempo de entrega.

En resumen, León y Lynette (2023) y Bowersox *et al.* (2020) complementan de manera parecida esta corriente, cuando indican que la gestión de almacén está relacionada directa y equitativa con la capacitación del personal y la plena satisfacción del cliente, asociado al nivel de servicio, donde un adecuado manejo del stock e inventario de seguridad, punto de reorden asegura entregas a tiempo mejorando el nivel de servicio en todas sus etapas. En conjunto, todas estas

posturas nos hacen conocer desde un punto de vista holístico que una gestión de almacén eficiente es fundamental para incrementar la competitividad y rentabilidad.

Teorías de la variable gestión de almacén

Teoría de la administración científica de Frederick Taylor.

Desarrollado a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, esta teoría se basó en la idea de que la eficiencia en los procesos laborales podía ser maximizada mediante la división de tareas y el análisis sistemático de los tiempos y movimientos; Taylor aplicó principios científicos para mejorar la productividad, lo que resultó en una mejor organización del trabajo, incluyendo la gestión de almacén (Witzel, 2016).

Según Locke (1982) Taylor también propuso la estandarización de herramientas y procesos dentro de la administración de los almacenes, lo que permite reducir errores y mejorar el control de inventarios. La adopción de las prácticas anteriormente mencionadas optimiza el flujo de materiales en las organizaciones, lo que garantiza la disponibilidad de las mercaderías, de manera más eficiente y en menor tiempo.

La teoría presidida por Taylor promovió la capacitación de los trabajadores para que desempeñarán sus tareas de manera más eficiente; según Kanigel (2005), la especialización y entrenamiento en las operaciones de almacén no solo aumentan la productividad, sino que también mejoran la precisión y el control en la manipulación y almacenamiento de bienes.

Teoría de la cantidad económica de pedido

Explicado por Ford Wilson Harris en 1913, conocido con las siglas EOQ – Economic Order Quantity. Fue desarrollada con el fin de determinar la cantidad óptima del pedido que minimizará los costos asociados al inventario. El modelo EOQ balancea los costos de almacenamiento y los

de pedido, logrando una mayor e incrementada eficiencia en la gestión de almacén (Heizer *et al.*, 2020).

Esta teoría resulta esencial para la organización que manejan elevados volúmenes de inventario, ya que la cantidad óptima de pedido permite disminuir tanto los costos de mantener existencia como los de reposición. Según Ledner (2001), el modelo EOQ mejora la planificación de inventarios al proporcionar una metodología numérica para la toma de decisiones, basada en el análisis de la demanda, el costo de los pedidos y el costo de mantener el inventario.

La implementación del modelo facilita la previsión de las necesidades que se tenga a futuro con respecto a los inventarios, lo que va a ayudar a las organizaciones a mantener un equilibrio entre el exceso de stock y la falta de inventario; además, también se señaló que el uso del modelo permite a las organizaciones a gestionar de manera más eficiente sus recursos, optimizando la rotación de inventarios y reduciendo el riesgo de obsolescencia (Bowersox *et al.*, 2020).

En el contexto de la investigación realizada se determinó específicamente que, en el entorno empresarial moderno, el cual es distinguido por la fluctuación de la demanda, la implementación del modelo EOQ continúa siendo un instrumento valioso para pulir la mejora de la eficiencia en la gestión de almacén y la reducción de costos operativos lo que, ocasiona una ventaja competitiva en la administración de la cadena de abastecimiento.

Teoría de la cadena de suministro (supply chain management, SCM)

Este concepto fue popularizado por Keith Oliver en 1982, quien definió la SCM como un proceso integral que busca planificar, implementar y controlar las operaciones de la cadena con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente de la manera más eficiente posible, lo que no solo reduce costos, sino que también mejora el cumplimiento por parte de todos los actores involucrados (Chopra y Meindl, 2021).

Es decir, se refiere a un conjunto de actividades en la gestión de almacén que agrupa el flujo de bienes e información; desde los proveedores hasta el consumidor final.

Esta investigación muestra cómo la organización comercial trabaja para satisfacer las demandas del mercado de manera similar, Christopher (2016) sostiene que, la sociedad a estudiar debe proporcionar una mayor flexibilidad y respuesta rápida a las condiciones de cambios del mercado, ello repercutirá y ayudará a mejorar los tiempos de entrega y reducir cualquier tipo de desabastecimiento.

Analizando lo anterior, la teoría es fundamental para una adecuada coordinación y rápida adaptación a los cambios del mercado, la eficiencia operativa y la completa satisfacción del cliente.

Evolución histórica

La gestión de almacén ha crecido gradualmente a lo largo del tiempo, siendo influenciada por diferentes enfoques teóricos y prácticos que han buscado el mejoramiento de la administración de inventarios y los procesos logísticos.

A principios del siglo XX, una de las figuras más destacadas fue Frederick Taylor, quien desarrolló la teoría de la administración científica; en ella apuntó a una optimización del trabajo a través de la segmentación de funciones y la estandarización de procesos lo que incluye la gestión de almacén (Witzel, 2016; Locke, 1982). Esta teoría facilitó reducir tiempos y movimientos innecesarios en las operaciones de almacenamiento, optimizando así la eficiencia operativa en las organizaciones.

Evolución de la teoría cantidad económica de pedido con sus siglas EOQ, ha evolucionado a lo largo del tiempo, desde su creación en 1912, el padre de la EOQ o cantidad económica de pedido fue el ingeniero de producción en estados unidos, Ford Whitman Harris, empleado de la Westinghouse Electric and Manufacturing Company, publicó el artículo “How many parts to make

at once” en la revista *Factory, The Magazine of Management* en 1913. No obstante, la EOQ no se popularizó hasta 1934 de la mano de R.H. Wilson, consultor que desarrolló la fórmula con éxito y por quien también se le conoce como modelo de Wilson.

Finalmente, **la teoría de la cadena de suministro**, impulsada por Keith Oliven en 1982, se centró en la gestión integral del flujo de bienes e información desde los proveedores hasta los consumidores finales. Este enfoque integral enfatizó la necesidad de apoyar diferentes partes de la cadena de suministro, desde la recepción de los productos hasta la entrega al consumidor final.

Según Chopra y Meindl (2021) y Christopher (2016) coinciden en que la cooperación entre todas las partes interesadas es esencial para el éxito en la cadena de suministro con el fin de optimizar los procesos logísticos y entregar el mayor valor al cliente. Para lograr estos objetivos, es importante la integración eficaz de suministro, producción y distribución.

Además, la evolución ha identificado la gestión de almacén como un factor crucial para la eficacia de la empresa a la hora de afrontar los desafíos del entorno competitivo de distribución actual.

Dimensiones de la variable gestión de almacén

Recepción de mercadería: Según Ruda (2023), la recepción de mercadería implica la inspección y recepción de productos en el almacén para garantizar que la calidad y la cantidad estén de acuerdo con las especificaciones. Esto incluye la actualización de registros de stock vinculados a órdenes de compra. La recepción correcta es crucial para evitar errores de almacenamiento y mantener la eficiencia de la cadena de suministro, lo que repercute directamente en la gestión de almacén.

Este proceso implica control de calidad y cantidad, y garantiza que los productos cumplan con los estándares antes de ser almacenados. La recepción eficiente mejora el inventario y reduce los errores operativos en etapas posteriores.

La dimensión estuvo compuesta por los indicadores:(i) eficiencia en la recepción;(ii) ocupación de los muelles de carga;(iii) porcentaje de recepciones sin daño.

Almacenamiento: Según Richards (2017) hace referencia al proceso de organizar y resguardar la mercadería en un almacén de manera que se optimice el uso del espacio y se garantice un acceso eficiente a los productos cuando se requieran. El proceso implica la clasificación y disposición adecuada de los bienes según su naturaleza, rotación y demanda, con el fin de minimizar tiempos de búsqueda y manipulación. Un almacenamiento efectivo es clave para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos asociados al manejo de inventarios.

En la presente investigación se planteó esta dimensión la cual trae consigo los siguientes indicadores (i)volumen de ocupación del almacén;(ii) días on hand de mercaderías;(iii) tasa de rotación de inventarios.

Control de inventarios:

Según Bowersox *et al.* (2020) lo describen como un conjunto de procesos y técnicas para el seguimiento, registro y gestión de stocks en un almacén que tienen como objetivo mantener niveles de stock adecuados para satisfacer la demanda sin exceso ni escasez de productos o materiales. Esto requiere una actualización constante de los registros de entrada y salida, y el desarrollo de métodos para garantizar la rotación de productos.

Este proceso implica monitorear los niveles de inventario, identificar escasez y excedentes y generar informes que pueden afectar la eficiencia operativa y los costos relacionados.

En la presente investigación se planteó esta dimensión la cual trae consigo los siguientes indicadores: (a) exactitud del inventario;(b) tasa de pedidos pendientes;(c) coste medio de mantenimiento del inventario.

Preparación de pedidos:

Es un proceso crucial en la logística, el cual implica la selección y organización de productos dentro del almacén para satisfacer oportunamente las necesidades del cliente. Según Khan *et al.* (2024) proponen un modelo que busca reducir los costos y el tiempo de preparación de pedidos al combinar varias de estas actividades, lo que permite una mayor eficiencia operativa. Los resultados muestran cómo integrar estas funciones puede mejorar el rendimiento en el proceso logístico, especialmente en almacenes de gran tamaño que gestionan un alto volumen de pedidos.

Este enfoque contribuye al desarrollo de estrategias más efectivas para la gestión de almacén por lo que este proceso no solo incluye la recolección y el embalaje del producto o material, sino también la preparación para la entrega, asegurando así el cumplimiento de los pedidos a tiempo y garantizando la calidad constante, lo cual es fundamental para la satisfacción del cliente o socio comercial.

En la presente investigación se planteó esta dimensión la cual trae consigo los siguientes indicadores:(a) precisión en el Picking; (b) tiempo promedio de preparación de pedido;(c) tasa de entrega completa y a tiempo.

Generalidades de un almacén

Según Medina (2022), en su artículo sobre los beneficios de los almacenes modernos, destaca cómo estos espacios van más allá del almacenamiento tradicional para convertirse en centros neurálgicos de la cadena de suministro; un almacén es un espacio cuidadosamente organizado donde se gestionan y manipulan materiales y productos. Este entorno es esencial no solo para el almacenamiento, sino también para garantizar la disponibilidad de los artículos en el momento que estos requieran ser empleados para su uso o utilidad, asegurando así que el trabajo pueda continuar sin interrupciones y evitando con ello retrasos en la producción o en la entrega a los clientes. En

consecuencia, un buen almacén se convierte en el motor logístico de la empresa, asegurando que cada elemento, producto o material esté en su lugar justo y disponible para cuando se le requiera.

Tipos de almacenes

Se clasifican según varios criterios, incluidas las características, la naturaleza de los productos almacenados, la ubicación y el grado de automatización. Esta división facilita varios tipos de depósitos, como depósitos regionales y automáticos. Cada uno de estos tipos desempeña funciones específicas en la cadena logística que están diseñadas para mejorar la gestión de almacén y aumentar la eficiencia operativa (Noega, s.f.).

Según su funcionalidad:

Almacenes de aprovisionamiento o producción: en particular almacenan materias primas y componentes necesarios para la producción. Ubicándose cerca de las plantas de fabricación asegurándose así un flujo constante de materiales (Mecalux, 2020).

Almacenes de distribución o suministro: ubicados estratégicamente cerca del cliente final, debido a que garantizan la disponibilidad del producto, en efecto brindan un servicio rápido y eficiente, reducen los tiempos de entrega. Estos almacenes brindan un excelente servicio y son fundamentales para almacenar el stock necesario (Mecalux, 2020).

Almacenes de tránsito: este tipo de almacén ayuda a reducir significativamente el tiempo de entrega entre los distintos eslabones de la cadena de suministro. Estos almacenes actúan como puntos intermedios donde las mercaderías se almacenan temporalmente hasta que se necesitan en la siguiente fase del proceso logístico (Toyota Forklifts,2021.).

Almacenes de Picking: diseñados para facilitar la selección y empaquetado de productos, que serán enviados a los clientes de manera ágil y sin errores (Mecalux, 2020).

Según su localización:

Almacenes centrales: son los que se encuentran ubicados cerca del centro de producción y se pueden gestionar grandes volúmenes de mercaderías que luego serán distribuidos a otros almacenes más pequeños (Rajapack, 2024).

Almacenes regionales: están situados más cerca del consumidor final, permitiendo así una distribución más rápida y eficiente (Rajapack, 2024).

Según su grado de mecanización:

Almacenes convencionales: es un sistema clásico de almacenamiento que depende principalmente de un jefe de almacén, el cual debería estar preparado técnicamente para saber optimizar la utilización de los recursos, tanto tecnológico como humano, que tiene como objeto dar el mejor servicio (Mecalux, 2020).

Almacenes automatizados: este sistema se caracteriza por el movimiento automatizado, utilizando tecnología avanzada para gestionar las zonas de almacenamiento, lo que permite el acceso a cualquier punto de control y a las operaciones logísticas fluir con alta eficiencia (Mecalux, 2020).

Tipos de mercadería de los almacenes de estudio.

Se pueden ordenar tipos de mercaderías, en los almacenes según la naturaleza del producto y las necesidades específicas del negocio. Se reconocen varias categorías, incluyendo almacenamiento de materias primas, productos semiterminados, productos terminados y accesorios. Cada tipo de mercadería tiene sus propias características que afectan su almacenamiento y manipulación, lo cual es importante para mejorar las gestiones de almacenamiento (Soliplast, 2021).

Materias primas: insumos y materiales sin procesar, es decir, que aún no han sido utilizados en la producción.

Productos semiterminados: materias primas en proceso de fabricación, pero que aún no están listos para su venta (Soliplast, 2021).

Productos terminados: cuando ya se ha completado el proceso de producción y el producto está listo para ser distribuido (Soliplast, 2021).

Repuestos y accesorios: piezas o partes fundamentales para el mantenimiento y reparación de las maquinarias o reposición de los productos de la planta (Soliplast, 2021).

Capacidades de almacenes: se refiere a la capacidad que tiene un almacén, como centro de acopio de mercaderías en términos de volumen o peso. Influyen en la capacidad los siguientes factores:

Diseño del almacén: se deberá realizar teniendo en cuenta la disposición física y el uso del espacio vertical, normalmente se debe tener en cuenta una previsión del crecimiento de movimientos físicos con la finalidad de maximizar la capacidad (Mecalux, 2020).

Tipo de estanterías: son construcciones, generalmente de metal formadas por vigas, estantes y bastidores con diferentes sistemas de estanterías que permiten almacenar más productos y contar con más espacio disponible (Mecalux, 2020).

Flujo de mercadería: la eficacia en el manejo y rotación dentro del almacén afecta la capacidad operativa (Mecalux, 2020).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁. Existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

H₀. No existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

H₁. Existe una relación entre el ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

H₂. Existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

H₃. Existe una relación entre las actividades de control y gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

H₄. Existe una relación entre la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Capítulo III: Metodología

3.1 Método de investigación

En el presente estudio se utilizó los métodos deductivo, analítico e hipotético con el fin de analizar cómo se relacionan el control interno y la gestión de almacén, garantizando la validez del estudio y que los resultados fueran objetivos y confiables.

Según Urzola (2020) este método deductivo consiste en la formulación de una hipótesis basada en un marco teórico, seguida por la deducción de consecuencias observables y su validación o refutación mediante datos empíricos; esto permite desarrollar conclusiones lógicas y ofrece un marco sólido para el análisis científico. De igual manera, Maldonado-Cueva *et al.* (2024) consideran el método deductivo como el que inicia de los principios generales para llegar a las conclusiones específicas, basándose en un razonamiento lógico, fundamental para la investigación científica y la práctica profesional, especialmente en situaciones que implican un análisis riguroso y sistemático.

Asimismo, Mendivel *et al.* (2020) utilizan métodos analíticos para evaluar y comprender las dinámicas internas que afectan la investigación ayudando a identificar características, cualidades y conexiones, proporcionando una base sólida para estrategias efectivas. Según Ramírez *et al.* (2019) el método analítico se define como un enfoque que permite descomponer un fenómeno o problema en sus componentes más simples para una comprensión más clara y profunda, siendo de gran utilidad en la investigación porque ayuda a analizar los elementos de un objeto de estudio, el autor enfatiza que la descomposición es clave para el análisis, porque ayuda a los investigadores a comprender las relaciones entre las partes y cómo contribuyen al todo.

Para Murillo y Nepomuceno (2019) el método hipotético está basado en hipótesis verdaderas y utilizando estrategias apropiadas, localiza con precisión la conservación de principio

a fin, además, la prueba y refutación significan que una o algunas de las hipótesis iniciales son falsas y las hipótesis son rechazadas como conocimiento científico. Es decir, en ambos escenarios, los tipos de problemas, las hipótesis y teorías se relacionan entre sí en el entorno científico, y se demuestra el valor de las verdaderas teorías para la solución del problema.

Este proceso corresponde a un ciclo de razonamiento que implica formular hipótesis y derivar sus implicancias. Para lograrlo, se determinará si las afirmaciones sobre las propiedades y consecuencias de los observables son verdaderas o falsas en base a hipótesis cuya verdad o falsedad puede ser verdadera.

3.2 Enfoque investigativo

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, siendo lo apropiado para el análisis de datos estadísticos cuantificables, la metodología usada fue la compilación de datos, lo que sirvió para responder a los objetivos planteados a través del instrumento que consta en un formulario de 48 preguntas.

Según Bell *et al.* (2022) un enfoque cuantitativo es importante en este tipo de estudios porque favorece la identificación de asociaciones estadísticamente significativas. Este enfoque no sólo fortalece la confiabilidad de los resultados, sino que también proporciona herramientas esenciales para una comprensión más profunda del problema en estudio.

Clark y Creswell (2018) mencionan que este enfoque es importante porque facilita una evaluación objetiva y precisa de las variables en estudio. Utiliza herramientas estadísticas para probar las hipótesis propuestas, lo que permitirá interpretar los datos con mayor claridad y comprender las relaciones. Esencialmente, este proceso no sólo generará datos numéricos, sino que también permitirá la identificación de patrones significativos en los datos.

El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén. Los datos específicos se recopilaron y analizaron cuidadosamente mediante cuestionarios.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico y tiene como objetivo principal examinar diferentes teorías y revisar documentos claves para aplicar rápidamente los conocimientos adquiridos. Según Hernández *et al.* (2020) es comprender cómo se relacionan las variables entre sí, lo que ayuda a ampliar la teoría existente, sino que también proporciona una perspectiva más profunda sobre la gestión de almacén. Esto contribuye a una mejor comprensión de los fenómenos y sus conexiones, creando así una base sólida para futuras investigaciones. Permittiéndonos analizar cómo interactúan las variables en juego, contribuyendo a una comprensión más clara y creando nuevas perspectivas desde dentro.

Es decir, amplía nuestra comprensión teórica y nos brinda una imagen más completa de la gestión de almacén y las pruebas de hipótesis. Además, es importante que este tipo de estudio contribuya al desarrollo de un marco teórico bien estructurado que sea útil para futuras investigaciones en contextos específicos. Esto es especialmente importante para aquellas iniciativas que intentan desarrollar soluciones y alternativas basadas en teorías bien establecidas.

3.4 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental, lo que significa que no se intervino directamente en las variables analizadas. En cambio, se observó de forma natural en su hábitat continuo. Este diseño nos permitió identificar patrones y tendencias sin cambiar el contexto original, dándonos una imagen más auténtica de la situación en estudio.

Según Flores *et al.* (2013), en un diseño no experimental, el investigador se compromete a observar sin cambiar las condiciones de los datos. Esto significa que su trabajo consiste en recopilar y analizar datos para identificar patrones o relaciones entre variables.

Este diseño requiere una mejor comprensión de la realidad objeto de estudio teniendo en cuenta el entorno natural sin interferir, ni introducir factores externos que puedan afectar los resultados, dando una imagen cada vez más clara de lo que realmente está pasando.

Corte

El corte de este estudio fue transversal y significa que se recopiló datos en un momento dado. Este corte permitió observar y analizar variables de forma específica cuyo objetivo fue investigar cómo se relacionan el control interno y gestión de almacén, y la relación entre estos dos aspectos de forma directa y sin problemas.

Manterola *et al.* (2023) enfatizan que, lo relevante de un estudio de corte transversal es comprender el impacto de las variables en un contexto específico sin un seguimiento prolongado. Este método permite obtener resultados de forma rápida y eficaz, proporcionando una imagen clara y precisa de la situación analizada, básicamente, es una buena manera de captar la verdad en un momento.

Además, el corte transversal ofrece varias ventajas, como ahorrar tiempo y recursos al eliminar la necesidad de realizar múltiples mediciones a lo largo del tiempo.

Nivel o alcance

El nivel del estudio fue correlacional, es decir, se estudió la relación de dos o más variables sin alterar los datos. Este nivel es más apropiado para nuestro objetivo principal, que fue investigar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora. De esta

forma, esta interacción se observó directamente, sin realizar cambios que puedan afectar los resultados.

Según Pereyra (2022) el análisis nivel correlacional permite determinar y entender cómo se relacionan las variables, así como la fuerza y dirección, esto ayuda a entender si una variable está asociada con cambios en otra, sin necesariamente establecer una relación de causa-efecto. El estudio es crucial para descubrir patrones y relaciones que pueden aportar un gran valor y utilidad en el proceso de dictaminar decisiones empresariales.

3.5 Población, muestra y muestreo.

Población

Estuvo conformada por 130 trabajadores de la empresa comercializadora, incluyendo Gerentes, personal administrativo, analistas, supervisores de almacén y coordinadores.

Según Chero (2024) la población en un estudio es el conjunto total de personas con características comunes y de interés del investigador, en este caso, los trabajadores que estén relacionados directamente con el control interno y la gestión de almacén.

Muestra

La muestra se seleccionó bajo un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los trabajadores de la empresa que tienen experiencia en la gestión de almacenes. Esta elección se justifica debido a la dificultad de acceso a una muestra más amplia, garantizando, por tanto, una representatividad suficiente para el análisis de la relación entre control interno y gestión de almacenes. Al elegir una muestra por conveniencia, los investigadores pueden tener en cuenta las características de la comunidad sin encuestar a todos los miembros, lo que ahorra tiempo y recursos (Gómez, 2018).

El tamaño de la muestra fue de 30 trabajadores, se escogió entre ellos a Gerentes, personal administrativo, analistas, supervisores de almacén y coordinadores, quienes respondieron la encuesta de forma objetiva, dando un resultado transparente para el presente estudio.

Muestreo no probabilístico

En este tipo de muestreo, no se selecciona los participantes usando un sistema aleatorio, lo que significa que no todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados ya que el investigador basa su elección en criterios subjetivos, en información basadas en conocimientos y objetivos de investigación (Estudio Contar, 2023).

El muestreo por conveniencia

Es una estrategia clave dentro del muestreo no probabilístico, que se destaca por ser simple y de fácil implementación. Los participantes o elementos de la muestra se seleccionan en función de su conveniencia y accesibilidad para el investigador, lo que lo convierte en una buena opción en diversas investigaciones, especialmente cuando el tiempo y los recursos son limitados (Estudio Contar, 2023).

Para este estudio, se aplicará el muestreo no probabilístico, específicamente, un muestreo por conveniencia, el cual se procederá con la encuesta a 30 trabajadores, entre ellos: 3 Gerentes, 6 personas del área administrativa, 3 analistas, 9 supervisores de almacén y 9 coordinadores,

3.6 Variables y operacionalización.

Se consideran las variables de control interno y gestión de almacén en una empresa comercializadora en la ciudad de Lima, 2024

Definición conceptual de la variable control interno

La definición de AICPA (2020) considera el control interno como un plan organizativo que salvaguarda los activos, verificar la precisión de los datos y garantiza el cumplimiento de las

políticas de gestión; una definición que ha evolucionado con el tiempo para incluir los avances en el control organizacional.

Definición operacional de la variable control interno

La variable se medirá mediante una encuesta estructurada en una escala de medición ordinal/Likert del 1 al 5; marcado en las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores; **(1) ambiente de control:** (a) integridad y valores éticos; (b) roles de responsabilidad; (c) efectividad de la comunicación de políticas y procedimientos; **(2) evaluación de riesgos:** (i) registro de riesgos; (ii) evaluación periódica; (iii) planes documentados; **(3) actividades de control:** (a) controles implementados; (b) frecuencia de revisión de controles; (c) tasa de cumplimiento; **(4) supervisión:** (a) frecuencia de auditorías internas; (b) resultados de auditorías externas; (c) tiempos de respuesta ante deficiencias identificadas.

Definición conceptual de la variable gestión de almacén

La gestión de almacén se centra en manejar de manera más eficiente los bienes de una organización, desde su recepción, almacenamiento y finalmente su distribución, una adecuada administración del almacén es esencial para asegurar que el inventario esté disponible cuando se necesite, esto ayuda a reducir costos y mejorar la eficiencia operativa que es vital para el éxito de toda organización (Richards, 2017).

Definición operacional de la variable gestión de almacén

Para evaluar la variable emplearemos una encuesta, diseñado en una escala de medición ordinal/Likert del 1 al 5; el cuestionario en mención se centrará en diferentes áreas claves, teniendo en cuenta las dimensiones con sus indicadores según se detalla: **(1) recepción de mercadería:** (a) eficiencia en la recepción; (b) ocupación de los muelles de carga; (c) porcentaje de recepciones sin daños; **(2) almacenamiento:** (a) volumen de ocupación del almacén; (b) días on hand de

mercadería; (c) tasa de rotación de inventario; **(3) control de inventarios:** (a) exactitud del inventario; (b) tasa de pedidos pendientes; (c) coste medio de mantenimiento del inventario; **(4) preparación de pedidos:**(a) precisión en el Picking; (b) tiempo promedio de preparación por pedido; (c) tasa de entrega completa y a tiempo.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta, que es una herramienta muy útil en estudios cuantitativos, cuya técnica nos permitió recabar información directa de los participantes a través de un cuestionario específico y bien organizado. Se eligió esta técnica porque es fundamental para el éxito de nuestra investigación y nos permitió comprender cómo los empleados perciben el control interno y la gestión de almacén.

Según Clark y Creswell (2018), las encuestas son de suma importancia para comprender las percepciones, actitudes y comportamientos de grandes grupos de personas, permitiendo una recopilación de datos rápida y eficiente. Por lo tanto, en nuestra investigación se realizó un análisis estadístico de los resultados obtenidos a través de encuestas para llegar a conclusiones sólidas y consistentes. Esto es vital para la precisión y validez de nuestros hallazgos.

3.7.2 Instrumento

El cuestionario fue el principal instrumento usado en nuestra investigación. Según Falcon *et al.* (2019) mencionan que, los cuestionarios son esenciales para obtener suficiente información de los participantes para cuantificar y analizar estadísticamente las respuestas. Esto es especialmente ventajoso cuando se necesita recopilar datos de un gran número de personas.

Los cuestionarios y las preguntas que se emplearon nos ayudaron a medir objetivamente cómo los trabajadores perciben el control interno y la gestión de almacén. Además, se utilizó un

formato estandarizado para todos los participantes que nos ayudará a garantizar que los datos sean comparables y que se identifiquen las correlaciones entre las variables.

3.7.3 Validación

Se ha reforzado la sección donde se describe la validación del cuestionario, incorporando referencias metodológicas sobre la validez de contenido y fiabilidad del instrumento. Faneite (2023) enfatiza la importancia de la validez en la investigación ya que garantiza la viabilidad y confiabilidad de los resultados. El objetivo no es sólo asegurar que las herramientas utilizadas sean válidas, sino también que las respuestas sean correctas, fortaleciendo así la credibilidad de nuestro estudio.

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos, utilizando el coeficiente V de Aiken para evaluar la validez de contenido. Para la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.85, lo que indica una alta consistencia interna del instrumento (ver tabla 1).

Tabla 1

Expertos que validaron el instrumento.

ítem	Apellidos y nombres	Grado	puntuación V de Aiken
1	Loli Bonilla, César	Magister	4
2	Pérez Rojas Christian O.	Magister	4
3	Fuchs Angeles, Oscar Enrique	Magister	4

3.7.4 Confiabilidad

Según Faneite (2023) el indicador de confiabilidad es muy importante para garantizar que todos los datos recolectados sean precisos y representativos, lo que permite a los investigadores hacer inferencias deductivas, descriptivas válidas a partir de los hallazgos. Para evaluar la confiabilidad, se pueden utilizar métodos estadísticos inferenciales como el Alfa de Cronbach, que mide la

consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario entre rangos específicos. Una alta confiabilidad en los instrumentos de medición fortalece la validez de los resultados y contribuye a la credibilidad del estudio, los cuales deben ser reflejados a la hora de contrastar los resultados.

Para determinar el grado de confiabilidad, se utilizó el método del coeficiente de Alfa de Cronbach mediante la aplicación de una prueba piloto a 22 trabajadores similares en características a la población identificada; los coeficientes calculados fueron: 0,972 y 0,894 para cada cuestionario respectivamente; lo que indicó una alta confiabilidad para los mismos.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se elaboró un cuestionario de 48 preguntas que abarcan las variables del presente estudio, el mismo que fue validado por los tres expertos, con el grado académico de magíster. En segundo lugar, se utilizó la herramienta de Google formulario, en el cual se ingresan todas las preguntas y se envió a las personas designadas para la encuesta, tomándonos alrededor de dos semanas para poder contar con toda la información completa. Por último, una vez recolectado los datos a través del cuestionario, se procedió con el procesamiento de los datos; esto se realizó utilizando Microsoft Excel 2019 y el software estadístico IBM SPSS v.25, que permitió organizar y estructurar la información obtenida de los cuestionarios.

El autor Hernández *et al.* (2020) en sus estudios mencionan que, después de la recolección de la información, hay una serie de pasos intermedios tales como su ordenamiento, su tabulación y su clasificación, que permiten hacer una presentación de los datos en cuadros, gráficas o en forma descriptiva siendo de importancia un procedimiento estructurado, ratificando que no solo optimiza la interpretación de los resultados, sino que también facilita la identificación de patrones, características y relaciones entre las variables estudiadas.

Estas herramientas nos permitirán realizar un análisis diverso, descriptivo, inferencial, ordinal y correlacional, comprobando así la validez de nuestras conclusiones. Tras comprobar la integridad de la información, se realizó un análisis descriptivo de las variables, en el que se calcularon frecuencias y tendencias, para cada variable y sus dimensiones respectivas. Esto nos permitió detectar patrones y tendencias en las respuestas de los trabajadores, proporcionando una comprensión más clara de los datos recopilados.

Además, se hizo la prueba de contraste, mediante un análisis de correlación para examinar la relación entre las variables, empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y el coeficiente de correlación de Pearson, para la prueba de hipótesis se realizó el Alfa de Cronbach con el fin de establecer la confiabilidad, y Shapiro-Wilk para la prueba de normalidad, lo que nos permitió comprender la fortaleza y dirección entre el control interno y la gestión de almacén, ya que ambas variables se pueden medir numéricamente, este análisis fue fundamental para determinar que existe una relación significativa entre ellas. Esto nos dio una comprensión más clara de cómo interactúan entre sí.

Finalmente, se comparó los resultados con estudios anteriores para discutir los hallazgos y sacar conclusiones útiles. Presentaremos nuestros resultados en tablas y gráficos de fácil interpretación, para así respaldar las recomendaciones extraídas de nuestra investigación. Esto garantizó que la información sea accesible y útil para todos.

3.9 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó de acuerdo con los principios éticos establecidos por nuestra institución, para garantizar la confidencialidad de los trabajadores de la empresa comercializadora. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, asegurando que sus identidades y

respuestas permanezcan anónimas, esto es importante para proteger su privacidad y evitar cualquier impacto negativo en sus actividades laborales.

En resumen, los datos recogidos permanecerán sin cambios cuando se presenten los resultados. Esta información será utilizada únicamente con fines de investigación y se analizará cuidadosamente para garantizar que nuestras conclusiones reflejen con precisión los hallazgos.

Finalmente, se emplearon las pautas de la Séptima Edición de las Guías APA para citar correctamente a los autores de las teorías presentadas. También utilizamos el programa Turnitin para verificar la originalidad del trabajo, encontrando un 16% de similitud, respaldando la originalidad de nuestro contenido (Anexo 8).

Capítulo IV: Presentación y discusión de resultados

4.1 Resultados

Se analizaron y examinaron los datos recopilados utilizando el software estadístico SPSS v.25, lo que facilitó la obtención de resultados tanto descriptivos como inferenciales para las dos variables.

A continuación, se muestran estos resultados.

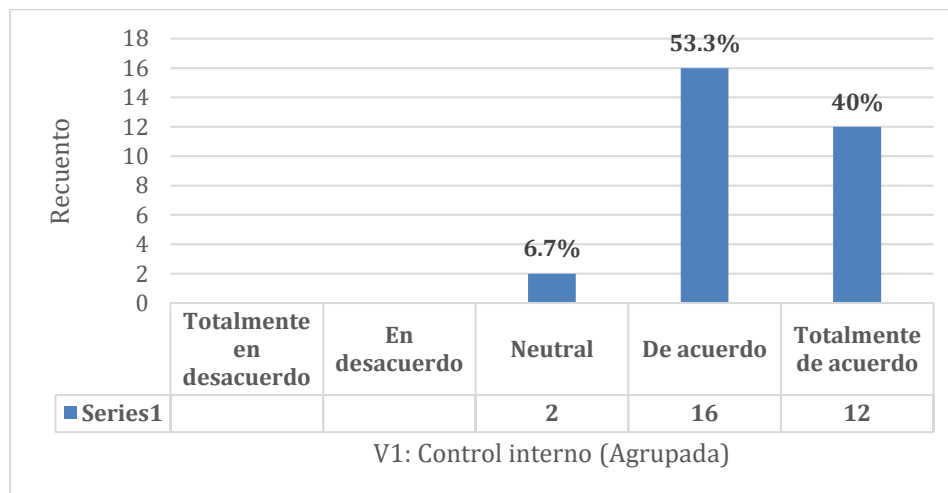
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Control interno

En el estudio actual se examinó la variable control interno, cuyos resultados se derivaron de una encuesta en la que participaron 30 empleados: 3 gerentes, 6 miembros del área administrativa, 3 analistas, 9 supervisores de almacén y 9 coordinadores.

Figura 1

Variable 1: Control interno



Interpretación: Al analizar la figura 2, se observó que el 53.3% de los encuestados, lo que equivale a 16 personas, expresó una valoración 'de acuerdo' respecto a la variable de control interno. Además, 12 encuestados, que representan el 40.00%, manifestaron una valoración de 'totalmente de acuerdo'. Por último, 2 encuestados, equivalentes al 6.70%, mostraron una

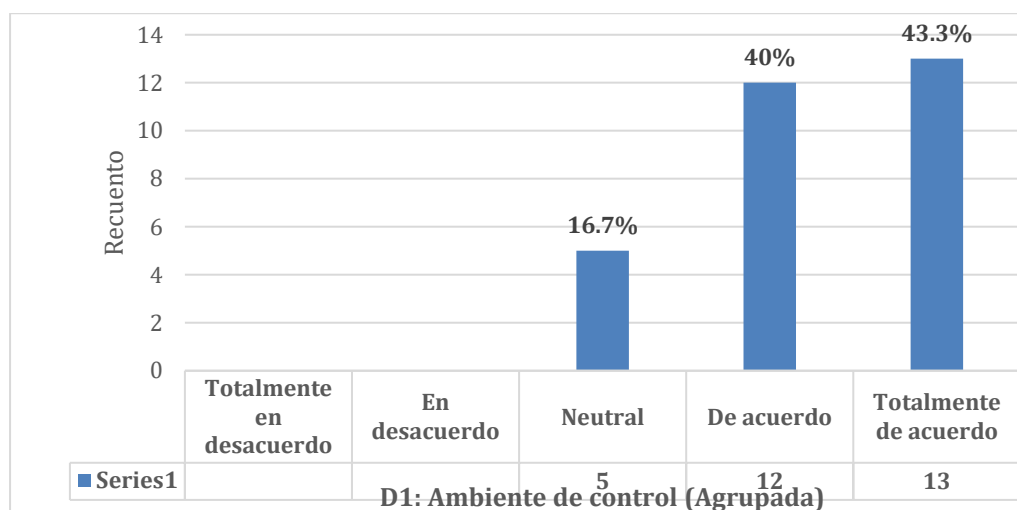
valoración 'neutral'. En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre el control interno.

Dimensión 1: Ambiente de control

Esta es la primera dimensión de la variable control interno, que se compone de 6 preguntas formuladas utilizando una escala de Likert.

Figura 2

Dimensión 1: Ambiente de control



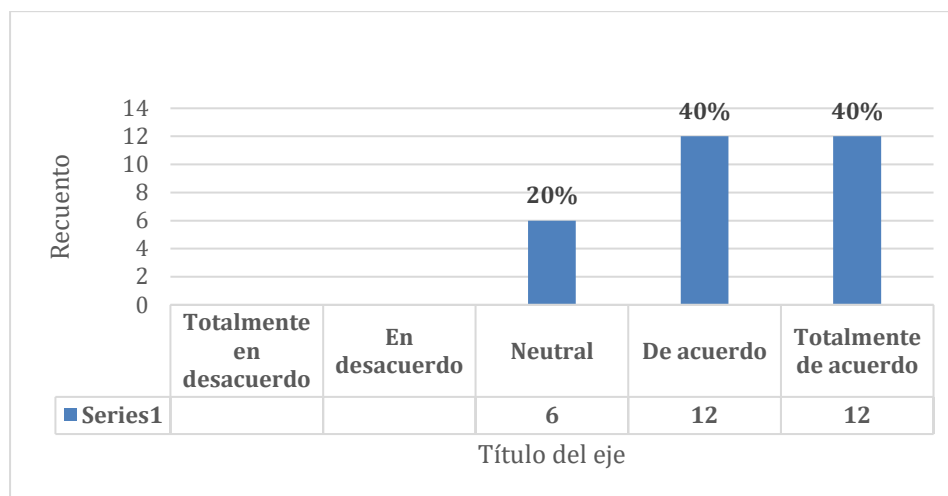
Interpretación: Al analizar la figura 3, se observó que 12 encuestados, lo que equivale al 40.00%, expresó una valoración 'de acuerdo', mientras que 13 encuestados, que representan el 43.30%, manifestaron una valoración de 'totalmente de acuerdo' en relación con la dimensión de ambiente de control. Además, 5 encuestados, equivalentes al 16.70%, adoptaron una posición 'neutral'. En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Dimensión 2: Evaluación de riesgo

Esta sección corresponde a la segunda dimensión de la variable control interno, que está compuesta de 6 preguntas formuladas a través una escala de Likert.

Figura 3

Dimensión 2: Evaluación de riesgo



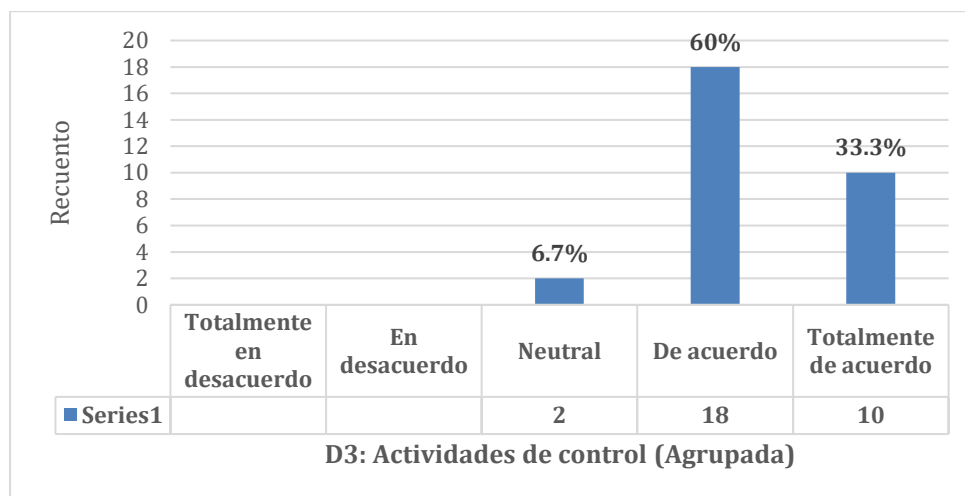
Interpretación: Al analizar la figura 4, se observó que 12 encuestados, lo que equivale al 40.00%, expresó una valoración de "totalmente de acuerdo" en relación con la dimensión de evaluación de riesgos. Asimismo, se puede notar que esta misma frecuencia y porcentaje se presentan para aquellos que valoraron "de acuerdo". Además, hay 6 encuestados, que representan el 20.00%, que adoptaron una postura "neutral". En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene una opinión favorable.

Dimensión 3: Actividades de control

Esta sección corresponde a la tercera dimensión de la variable control interno, que está compuesta por 6 preguntas formuladas a través de una escala de Likert.

Figura 4

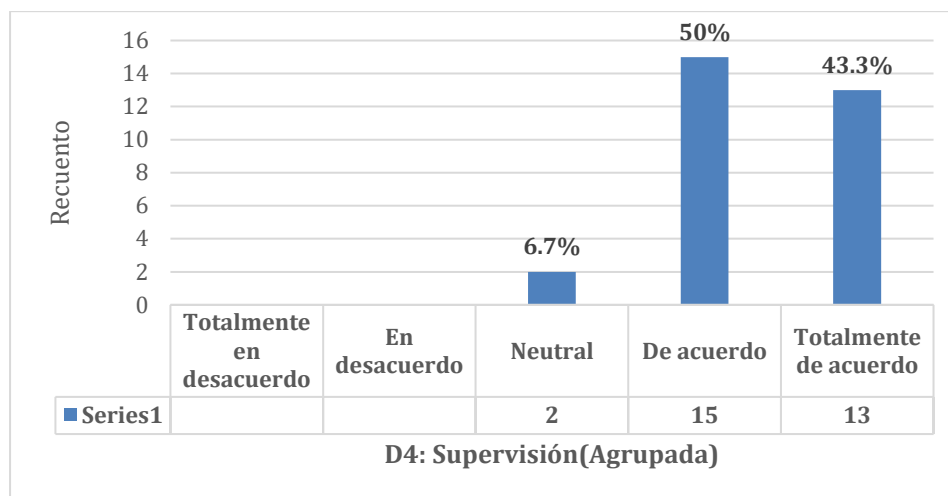
Dimensión 3: Actividades de control



Interpretación: Al revisar la figura 4, se puede notar que el 60.00% de los encuestados, lo que equivale a 18 personas, indicó estar "de acuerdo" con respecto a la dimensión de actividades de control. Asimismo, 10 encuestados, representando el 33.30%, expresaron estar "totalmente de acuerdo". En contraste, 2 encuestados, equivalentes al 6.70%, adoptaron una postura "neutral". En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene una percepción favorable.

Dimensión 4: Supervisión

Esta sección corresponde a la cuarta dimensión de la variable control interno, que está compuesta por 6 preguntas formuladas mediante una escala de Likert.

Figura 5**Dimensión 4: Supervisión**

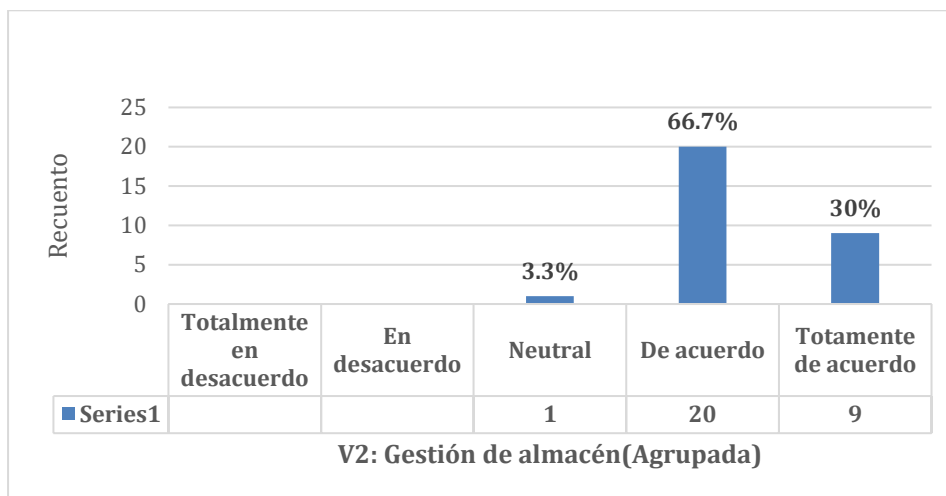
Interpretación: Al analizar la figura 5, se observa que 15 encuestados, lo que equivale al 50.00%, expresó una valoración "de acuerdo" en relación con la dimensión de supervisión. Asimismo, se registró una frecuencia de 13 encuestados, que representan el 43.30%, que manifestaron una valoración de "totalmente de acuerdo". Además, hay 2 encuestados, equivalentes al 6.70%, que se posicionaron como "neutral". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Variable 2: Gestión de almacén

En el presente estudio, se contó con la participación de 30 trabajadores, que incluyen tanto a gerentes como al personal administrativo de la empresa comercializadora, con el fin de evaluar su percepción sobre la variable gestión de almacén.

Figura 6

Variable 2: Gestión de almacén



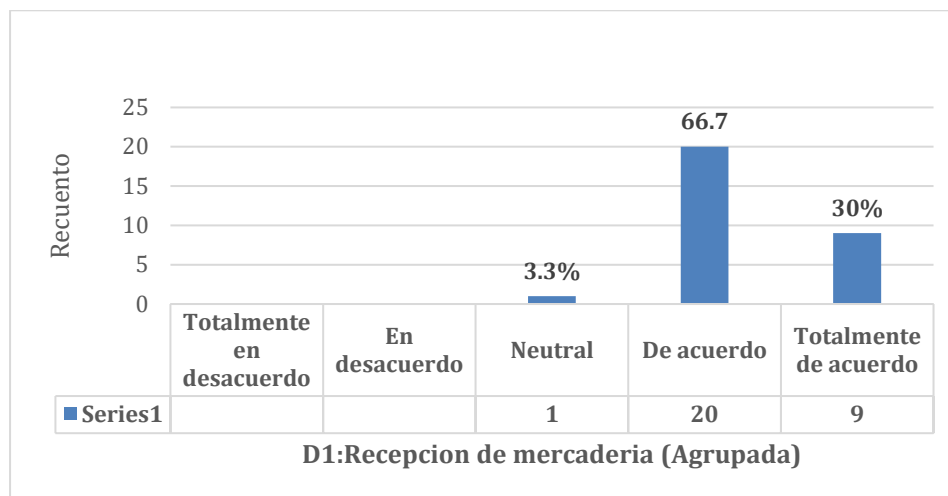
Interpretación: Al analizar la figura 6, se observa que 9 encuestados, lo que equivale al 30.00%, expresó una valoración de "totalmente de acuerdo" en relación con la variable de gestión de almacén. En el mismo contexto, se puede notar que el 66.70% y un total de 20 encuestados valoraron "de acuerdo". Además, hay 1 encuestado, que representa el 3.30%, que adoptó una postura "neutral". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Dimensión 1: Recepción de mercadería

Es la primera dimensión de la variable gestión de almacén, se compone de 6 preguntas diseñadas a través de una escala de Likert.

Figura 7

Dimensión 1: Recepción de mercadería



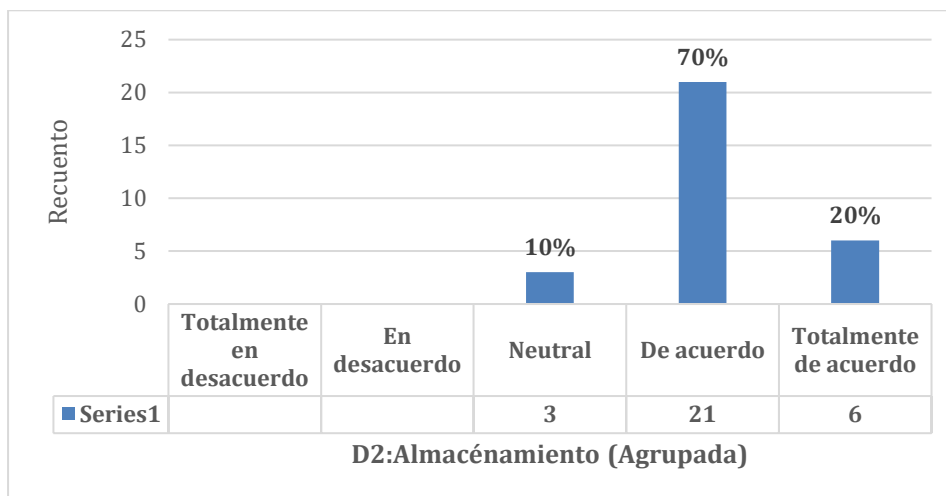
Interpretación: Al analizar la figura 7, se observa que 9 encuestados, lo que equivale al 30.00%, expresó una valoración de "totalmente de acuerdo" respecto a la dimensión de recepción de mercadería. Al mismo tiempo, se puede notar que 1 encuestado, que representa el 3.30%, adoptó una postura "neutral". Además, hay 20 encuestados, equivalentes al 66.70%, que valoraron "de acuerdo". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Dimensión 2: Almacenamiento

Esta es la segunda dimensión de la variable gestión de almacén, la cual está integrada por 6 preguntas diseñadas utilizando una escala de Likert.

Figura 8

Dimensión 2: almacenamiento



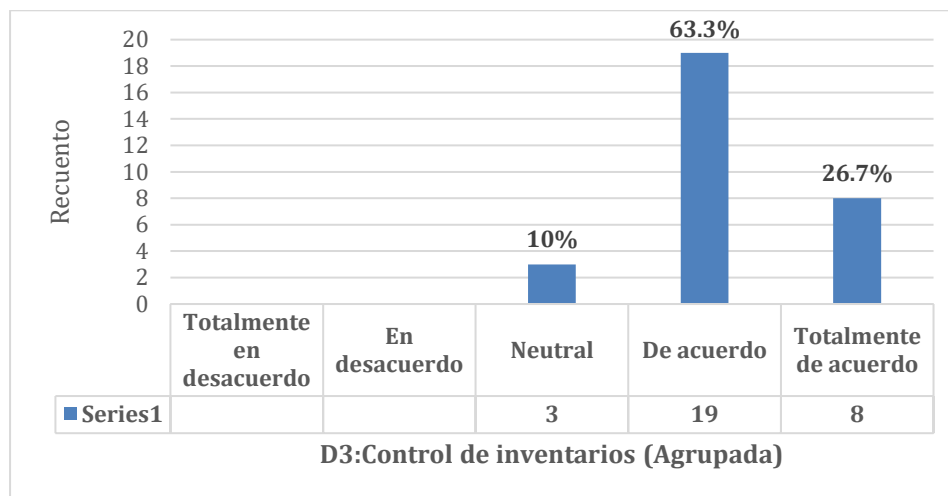
Interpretación: Al analizar la figura 8, se observa que 3 encuestados, lo que equivale al 10.00%, expresó una valoración "neutral" en relación con la dimensión de almacenamiento. Asimismo, hay 21 encuestados, que representan el 70.00%, que valoraron "de acuerdo". Por último, el 20.00%, equivalente a 6 encuestados, manifestó estar "totalmente de acuerdo". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Dimensión 3: Control de inventarios

Esta es la tercera dimensión de la variable gestión de almacén, que consta de 6 preguntas formuladas a través de una escala de Likert.

Figura 9

Dimensión 3: Control de inventarios



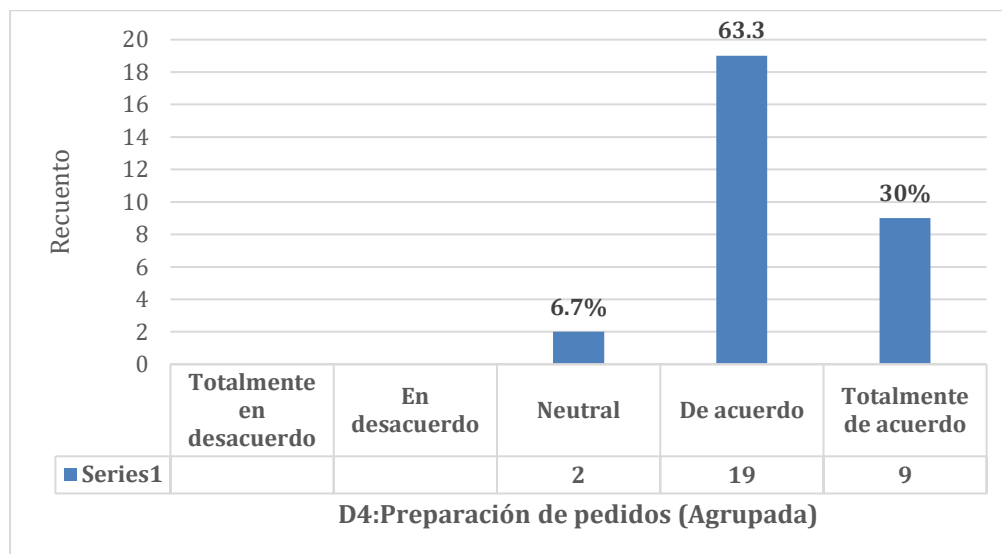
Interpretación: Al examinar la figura 9, se observa que 8 encuestados, lo que equivale al 26.70%, expresó una valoración de "totalmente de acuerdo" en relación con la dimensión de control de inventarios. En el mismo contexto, hay un 63.30% y 19 encuestados que valoraron "de acuerdo". Además, 3 encuestados, que representan el 10.00%, adoptaron una postura "neutral". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

Dimensión 4: Preparación de pedidos

Esta es la cuarta dimensión de la variable gestión de almacén, la cual está constituida por 6 preguntas diseñadas a partir de una escala de Likert.

Figura 10

Dimensión 4: Preparación de pedidos



Interpretación: Al examinar la figura 10, se observa que 9 encuestados, lo que equivale al 30.00%, expresó una valoración de "totalmente de acuerdo" en relación con la dimensión de preparación de pedidos. En el mismo contexto, hay un 63.30% y 19 encuestados que manifestaron una valoración "de acuerdo". Además, 2 encuestados, que representan el 6.70%, adoptaron una postura "neutral". En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Confiabilidad con Alfa de Cronbach

A continuación, se llevó a cabo la evaluación del nivel de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para las variables de estudio, control interno y gestión de almacén, basándose en las 48 preguntas. Los resultados obtenidos indicaron una magnitud excelente, tal como se muestra en las tablas 2 y 3.

Tabla 2*Confiabilidad de la variable Control interno*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,972	,973	24

Tabla 3*Confiabilidad de la variable Gestión de almacén*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,961	,964	24

B. Prueba de normalidad

Flores y Gardi (2021) discuten la importancia de dicha prueba en el análisis estadístico e indican que es un aspecto fundamental, y asegura que las conclusiones obtenidas sean correctas y confiables. Las pruebas mencionadas ayudan a los investigadores a decidir si es apropiado utilizar métodos estadísticos paramétricos o si es mejor recurrir a opciones no paramétricas.

De acuerdo con la tabla 4, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para las variables de control interno y gestión de almacén, dado que la población es inferior a 50 ítems. Los resultados mostraron que la variable de control interno obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0.039, lo que indica que es un valor no paramétrico. En cuanto a las dimensiones, (D1) ambiente de control tuvo un valor de significancia (Sig.) de 0.036, considerado también no paramétrico; (D2)

evaluación de riesgos presentó un valor de significancia (Sig.) de 0.045; y (D4) supervisión alcanzó un valor de significancia (Sig.) de 0.067, lo que puede considerarse como datos paramétricos. Además, (D3) actividades de control mostró un valor de significancia (Sig.) de 0.012, lo que indica que es no paramétrico. En la variable (V2) gestión de almacén, el valor de significancia (Sig.) fue de 0.087, confirmando así que se trata de datos paramétricos (ver Tabla 4).

Tabla 4

Normalidad de las variables

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 – Control interno	,926	30	,039
V1D1 – Ambiente de control	,925	30	,036
V1D2 – Evaluación de riesgos	,929	30	,045
V1D3 – Actividades de Control	,907	30	,012
V1D4 - Supervisión	,935	30	,067
V2 – Gestión de almacén	,939	30	,087

C. Prueba de contraste de la hipótesis general

La prueba de contraste de la hipótesis general es un procedimiento estadístico que validó que las correlaciones entre las variables y sus dimensiones son datos no paramétricos, por lo que se utilizará la prueba de Rho de Spearman.

Se verificará si el valor es menor que 0.05, en cuyo caso se rechazará la hipótesis nula (H0) y se aceptará la hipótesis de investigación (Hg). Por el contrario, si el valor es mayor que 0.05, se aceptará la hipótesis nula (H0) y se rechazará la hipótesis de investigación (Hg). Para ello, se propone lo siguiente:

H_g. Existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

H₀. No existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Tabla 5

Correlaciones del control interno y la gestión de almacén

Correlaciones			Control interno	Gestión de almacén
Rho de Spearman	V1-Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2- Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación: En la tabla 5 presenta el coeficiente de correlación de Spearman de 0.762 que indica una relación positiva y significativa entre el control interno y la gestión de almacén. Esto sugiere que un mejor control interno está asociado con una mejora en la gestión de almacén. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de estudios previos (Álvarez, 2022), que también identificaron una fuerte correlación entre estas variables en entornos comerciales similares.

Con esto, queda expuesto que hay puntos que aún se deben tratar y reforzar en lo concerniente a la implementación de políticas y procedimientos claros, capacitación al personal, realizar

auditorías periódicas, evaluar y optimizar espacios, monitoreo y análisis continuo. Implementar estas recomendaciones mejorará la gestión de almacén y se fortalecerá el control interno.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlaciones del ambiente de control y la gestión de almacén

Correlaciones			Ambiente de control	Gestión de almacén
Rho de Spearman	V1D1-Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2-Gestion de almacén	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación: La tabla 6 mostró el coeficiente de correlación entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión de almacén, con un valor de Rho de Spearman de 0.660, lo que indica una "buena correlación". Además, el valor de significancia bilateral obtenido fue 0.000, que es menor a 0.05, lo que confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre el ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.

Esto implica que, a medida que se optimice el ambiente de control, también se verá una mejora en la gestión de almacén. Para lograrlo, se recomienda fortalecer el ambiente de control, promover una cultura organizacional positiva, capacitar en prácticas de control, integrar tecnología en el entorno de control y realizar revisiones continuas. Implementar estas acciones contribuirán a

optimizar paralelamente el ambiente de control como la gestión de almacén, mejorando la eficiencia en la empresa.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlaciones de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén

Correlaciones			Evaluación de riesgos	Gestión de almacén
Rho de Spearman	VID2-Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
V2- Gestión de almacén	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación: La tabla 7 presentó el coeficiente de correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión de almacén, obteniendo un valor de Rho de Spearman = 0.759, lo que indica una “buena correlación”. El valor de sig. = 0.000 < 0,05 de significancia establecida, Esto confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Esto refuerza la noción de que una adecuada evaluación de riesgos está positivamente relacionada con la gestión de almacén. Por lo tanto, invertir en procesos y herramientas para evaluar riesgos puede resultar en una gestión de almacén más eficiente. En consecuencia, capacitar al personal en técnicas de evaluación de riesgos podría mejorar no solo la seguridad, sino también la eficiencia operativa.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlaciones de las actividades de control y la gestión de almacén

Correlaciones				
			Actividades de control	Gestión de almacén
Rho de Spearman	V1D3-Actividades de control	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	V2- Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación: La tabla 8 mostró el coeficiente de correlación entre la dimensión actividades de control y la variable gestión de almacén, obteniendo un valor de Rho de Spearman = 0.837, que corresponde a una “muy buena correlación”. El valor de sig. = 0.000 < 0,05 de significancia establecida y de acuerdo con la regla de decisión se confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre las actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Esto indica que hay una relación positiva significativa entre la dimensión de actividades de control y la variable de gestión de almacén en una empresa comercializadora; la aceptación de la hipótesis de investigación subraya la importancia crítica de las actividades de control en el ámbito logístico. Por lo tanto, es fundamental que la empresa dé prioridad a estas actividades, debido a su relación positiva con la gestión del almacén, convirtiéndolas en una estrategia clave dentro de la

organización. Para ello, es recomendable establecer un sistema que permita monitorear y evaluar continuamente el impacto de las actividades de control sobre la gestión del almacén.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 4

Tabla 9

Correlaciones de la supervisión y la gestión de almacén

		Correlaciones	
		Supervisión	Gestión de almacén
V1D4-Supervisión	Correlación de Pearson	1	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V2-Gestión de almacén	Correlación de Pearson	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación: En la tabla 9 se mostró el coeficiente de correlación que evaluó la relación entre la dimensión supervisión y la variable gestión de almacén, arrojando un valor de Pearson = 0.818, lo que señaló una “muy buena correlación” entre ambas. El valor de sig. = 0.000 < 0,05 de significancia establecida, el cual, conforme a la regla de decisión, se confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Se observa que una mejora en la supervisión también optimiza la gestión del almacén, lo que brinda a la gerencia la oportunidad de reconsiderar sus enfoques en estas áreas. La aceptación de la hipótesis de investigación subraya no solo la necesidad de priorizar las actividades de supervisión, sino también de integrar estas prácticas en una estrategia más amplia que promueva el desarrollo del personal y mejore el clima organizacional.

4.1.3 Discusión de resultados

Se ha ampliado la sección de discusión, resaltando el valor agregado del estudio en el campo de la contabilidad y la gestión de almacenes. Este estudio aporta evidencia empírica sobre la importancia del control interno en la eficiencia operativa de los almacenes, destacando su rol en la reducción de pérdidas y optimización de recursos. A diferencia de investigaciones previas, esta tesis analiza el contexto de una empresa comercializadora en Lima, proporcionando datos específicos que pueden servir como base para futuras estrategias empresariales en el sector.

En relación con los hallazgos y la comparación de las investigaciones del marco teórico, el objetivo general es "determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Además, los resultados descriptivos de este estudio mostraron que el 53.3% de los encuestados tuvo una percepción "de acuerdo" respecto a la variable de control interno, mientras que, para la variable de gestión de almacén, el 66.7% también expresó estar "de acuerdo". Dentro del análisis estadístico inferencial, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0.762, lo que indica una "buena correlación", y una significancia de 0.000, que es menor que 0.05. Esto confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". En resumen, el tener un buen control interno y al aplicar las políticas y procedimientos, permitirá tener una buena gestión de almacén por parte de los trabajadores de la empresa. Por consiguiente, el presente estudio coincide con el aporte de Manosalvas *et al.* (2023), cuyo objetivo fue "diseñar estrategias de control interno en el área de inventarios" y sus resultados inferenciales evidenciaron mediante la Prueba de Pearson un nivel de correlación muy buena ($r=0.883$) y una significancia de 0.000, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Asimismo, se concluye que las estrategias

de control interno como las revisiones constantes optimizan la gestión de almacenes. Queda demostrado que ambos estudios tuvieron una similitud en los datos estadísticos descriptivos e inferenciales, indicando que si se lleva a cabo un buen control interno en las organizaciones conlleva a una buena gestión de almacén. Por último, como parte de la literatura, se cuenta con el aporte de COSO (2013) definiendo al control interno como un proceso diseñado para que se logren los objetivos de la organización, aportando mejoras relacionadas con la parte operativa y contable. Es decir, que permite que se gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno empresarial.

El estudio relacionado con el primer objetivo específico se centró en "determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Los resultados descriptivos obtenidos de una muestra de 30 trabajadores señalan que, en la dimensión ambiente de control el 43.3% expresó una percepción de "totalmente de acuerdo", seguido por un 40% que estuvo "de acuerdo" y un 16.7% adoptó una postura "neutral". En el mismo contexto, se aplicó la prueba de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, revelando que la dimensión ambiente de control obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0.036, lo que indica que se trata de datos no paramétricos. Además, se llevó a cabo la prueba de contraste Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.660, lo que sugiere "una buena correlación", junto con una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05. Esto confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación: "Existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". En resumen, en cuanto mejore el ambiente de control también mejorará la gestión de almacén. Por tanto, el presente estudio coincide con el aporte de Álvarez (2022), cuyo objetivo fue "desarrollar una investigación en una empresa de Lima con el fin de analizar cómo el control interno influye

en la gestión del almacén”; los datos estadísticos obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman indicaron una correlación fuerte y positiva de $r=0.837$ y un valor de significancia de 0.001, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por último, se concluye que, el uso de las prácticas organizacionales afecta la efectividad del control interno en la gestión de almacén. Queda demostrado que ambos estudios tuvieron una similitud en los datos estadísticos descriptivos e inferenciales, evidenciando la importancia del control interno en la gestión de almacén, destacando que una adecuada implementación de controles internos tiene un impacto positivo para la operatividad de la empresa. Por último, como parte de la literatura, se cuenta con el aporte de Arens *et al.* (2017) donde reafirman que, el ambiente de control influye directamente en el funcionamiento de la organización en base a su cultura corporativa, como una parte importante del control interno.

Con respecto al objetivo específico dos, se plasmó “Determinar la relación de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. Los resultados descriptivos obtenidos para la dimensión evaluación de riesgos, indican que existe un 40% que tuvieron una percepción de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” y el 20% con una respuesta “neutral”. En el mismo contexto, se llevó a cabo la prueba de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, demostrando que la dimensión evaluación de riesgos tiene un valor de significancia (Sig.) de 0.045, lo que indica que se trata de datos no paramétricos. Además, se realizó la prueba de contraste Rho de Spearman para los resultados inferenciales, obteniendo un valor de 0.759, considerado como una "buena correlación", junto con una significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que "Existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Es decir que, al efectuar la evaluación de riesgos como parte del control interno, la gestión de almacén también

mejora. Asimismo, coincide con el aporte de Mendoza (2023) cuyo objetivo fue “analizar la relación entre el control interno y la gestión de almacenes en un instituto de manejo de agua durante el año 2021”, los datos estadísticos obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman $=0.800$, mostraron una relación significativa alta, lo que permitió rechazar la hipótesis de nula y aceptar la hipótesis de investigación. Concluyendo en la importancia de un control interno sólido, optimiza la gestión de almacenes en las organizaciones. Queda demostrado que ambos estudios tuvieron una similitud en los datos estadísticos descriptivos e inferenciales, evidenciando la importancia de la implementación de mecanismos de evaluación de riesgos que favorecerá a una buena gestión de almacén. Por último, como parte de la literatura contamos con el aporte de Whittington *et al.* (2010) refieren que, la evaluación de riesgos es un proceso que ayuda a las organizaciones a tomar mejores decisiones dado que analiza y evalúa los problemas por dentro y fuera de la compañía.

En relación con el tercer objetivo específico, se planteó "determinar si existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión de almacén". Los resultados descriptivos revelaron que, en la dimensión de evaluación de riesgos, el 60% de los encuestados estuvo "de acuerdo", mientras que el 33.30% manifestó estar "totalmente de acuerdo" y solo un 6.70% adoptó una postura "neutral". En este contexto, se realizó la prueba de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, que indicó que la dimensión de actividades de control presentaba un valor de significancia (Sig.) de 0.012, lo que sugiere que los datos son no paramétricos. Además, se realizó la prueba de contraste Rho de Spearman para los resultados inferenciales, obteniendo un valor de 0.837, considerado como una "muy buena correlación", junto con una significancia de 0.000, que es menor que 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que "Existe una relación entre las actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Es decir que, para obtener una buena gestión de almacén se deben realizar controles como

auditorías en todas las áreas operacionales de la empresa, el cual conlleva a desarrollar procesos de control. Asimismo, coincide con el aporte de Mamani y Rocca (2020) cuyo objetivo fue “comparar la relación entre el control interno y la gestión de almacén”; el estudio fue de tipo cuantitativo y el resultado estadístico de la prueba Rho de Spearman, obtuvo un valor de 0.644 mostrando así una correlación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y permitiendo aceptar la hipótesis de investigación. Se determina que, la implementación adecuada de mecanismos de control interno en la municipalidad distrital de Cusco contribuye a optimizar la gestión de almacenes. Por último, como parte de la literatura contamos con el aporte de Arens *et al.* (2017) quienes enfatizan que, las actividades de control, implementadas adecuadamente mediante políticas y procedimientos establecidos por la organización son una parte esencial del control interno para un buen funcionamiento de la gestión de almacén.

En relación con el cuarto objetivo específico, se estableció "determinar si existe una relación significativa entre la supervisión y la gestión de almacén". Los resultados descriptivos mostraron que, en la dimensión de supervisión, el 50% de los encuestados estuvo "de acuerdo", mientras que el 43.3% expresó una percepción de "totalmente de acuerdo" y solo un 6.7% adoptó una postura "neutral". En este contexto, se aplicó la prueba de normalidad a través de la prueba de Shapiro-Wilk, indicando que la dimensión de supervisión tenía un valor de significancia (Sig.) de 0.067, lo que corresponde a datos paramétricos. Además, se realizó la prueba de contraste Pearson para los resultados inferenciales, obteniendo un valor de 0.818 y una significancia de 0.000, que es menor que 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que "Existe una relación entre la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024". Lo señalado coincide con el aporte de Huamani (2019) cuyo objetivo fue “determinar la conexión existente entre las variables control interno y la gestión de almacén en la empresa de importaciones”. Los

datos recopilados y analizados a través del programa SPSS resultaron tener un valor de 0.949 para el alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba paramétrica de Pearson, que reveló un coeficiente de correlación de 0.800, lo que demuestra que el control interno está positivamente relacionado con la gestión de almacén. Por último, en la literatura, Whittington *et al.* (2010) indican que, la supervisión se refiere a un proceso continuo de monitoreo y evaluación del sistema de control, así como a auditorías internas y externas, lo que permite adaptarse a los cambios y asegurar la eficiencia en los procesos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Primero: Se logró el objetivo general al establecer la relación entre las variables control interno y gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024, encontrando una correlación positiva moderada de 0.762 y un valor de significancia de 0.000, que es menor que 0.05, utilizando la prueba de Rho de Spearman. Por lo tanto, se evidencia una fuerte relación positiva entre el control interno y la gestión de almacén, lo que indica que al mejorar los controles internos se logrará una gestión de almacén más eficiente.

Segundo: Se logró el primer objetivo específico al establecer que hay una relación entre el ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman, que arrojó una correlación buena de 0.660 y un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Así, los resultados sugieren que al realizar mejoras en el ambiente de control se conseguirá una gestión del almacén más eficiente.

Tercero: Se alcanzó el segundo objetivo específico al confirmar que existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024, utilizando la prueba de Rho de Spearman. Se obtuvo una correlación positiva de 0.759 y un valor de significancia de 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, los resultados indican que mejorar la evaluación de riesgos en la empresa puede conducir a una gestión de almacén más eficiente y efectiva. En este sentido, implementar prácticas de evaluación de riesgos más rigurosas puede tener un impacto positivo directo en la eficiencia operativa y en la gestión del inventario de la empresa.

Cuarto: Se cumplió el tercer objetivo específico al confirmar la relación entre las actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora en Lima 2024. Los resultados mostraron una correlación positiva de 0.837 y un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05, utilizando la prueba de Rho de Spearman. Por lo tanto, se puede concluir que la implementación de controles más estrictos podría resultar en una mayor eficiencia operativa y un manejo más efectivo del inventario en la empresa.

Quinto: Se alcanzó el cuarto objetivo al confirmar que existe una relación entre la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. Se obtuvo una correlación positiva alta de 0.818 y un valor de significancia de 0.000, que es menor que 0.05, utilizando la prueba de Pearson. Por lo tanto, los resultados obtenidos son considerados confiables. Así, es importante destacar que una supervisión más efectiva conducirá a un mejor manejo de inventarios y a una operación logística más eficiente en la empresa.

5.2 Recomendaciones

Primero: De acuerdo con los resultados obtenidos en el objetivo general, se sugiere a la gerencia que implemente un sistema de control interno más eficaz en la gestión de almacén. Dado que se ha evidenciado una buena relación entre los controles internos y la eficiencia del almacén, mejorar estos controles podría resultar en un manejo más ágil y organizado del inventario, lo que generaría cambios positivos para toda la empresa.

Segundo: Es importante que la gerencia pueda implementar dentro de la empresa un mejor ambiente de control, lo que implica fomentar una cultura organizacional positiva, supervisión y monitoreo efectivo, capacitación en prácticas de control, análisis de

riesgos, integrar tecnología y revisión continua. Implementar estas acciones contribuirán a optimizar paralelamente el ambiente de control como la gestión de almacén, mejorando la eficiencia en la empresa.

Pues ello ayudará a dar un entorno más adecuado a la gestión del almacén, facilitando así las operaciones diarias.

Tercero: Se recomienda a la gerencia promover prácticas más cuidadosas para identificar y manejar riesgos. Por ello una evaluación adecuada de los riesgos ayudará a mejorar la gestión del inventario, por ende, se recomienda crear procedimientos claros para detectar y minimizar estos riesgos en el área de almacén.

Cuarto: Se propone a la gerencia, reforzar las actividades de supervisión en el área de almacén. El presente estudio ha demostrado que tener buenos controles mejora la gestión del almacén, por ello es esencial implementar medidas más estrictas que ayuden a aumentar la eficiencia y el manejo adecuado del inventario.

Quinto: Según los resultados, se sugiere a la gerencia de la empresa que proporcione talleres de capacitación a los empleados sobre las políticas y normas relacionadas con los procesos de control, lo cual es crucial para la mejora continua en la gestión del almacén. Esto facilitará la optimización de los inventarios y las operaciones logísticas. Estas recomendaciones son vitales para fortalecer los controles internos y lograr una mejora significativa, contribuyendo así al éxito general de la empresa.

Referencias

- AICPA. (2020). *COSO Internal Control Certificate*.
- Arianpoor, A., Valirouh, M., & Sahin, C. (2024). *Internal control effectiveness, supply chain management efficiency and capital allocation efficiency: Evidence from the COVID-19 Pandemic*. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
<https://doi.org/10.1108/ijppm-05-2024-0338>
- Alejandro, B. C. (2019). *El control interno y su Influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa distribuidora industrial Líder SAC Lima, 2018* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/8715>
- Alvarez Paucar, G. (2022). *El control interno y su relación en la gestión de almacén en la Empresa Roca, SAC, 2020* [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio UPCI. Recuperado de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/628>
- Arens, A. A. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Pearson Education.
- Auditool. (2019.). *¿Qué es COSO?* <https://www.auditool.org/blog/control-interno/que-es-coso>
- Auditool. (2019) *¿Qué es COSO?*. *¿Cómo crear un mapa de riesgos utilizando el enfoque COSO?* <https://www.auditool.org/blog/control-interno/como-crear-un-mapa-de-riesgos-utilizando-el-enfoque-coso>
- Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). *Business research methods*. Oxford university press.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. Mc Graw-Hill.

- Bertalanffy, L. V. (1968). *General systems theory as integrating factor in contemporary science*. Akten des XIV. Internationalen Kongresses für Philosophie, 2, 335-340.
- Cakmak, E., Gunay, N. S., Aybakan, G., & Tanyas, M. (2012). *Determining the size and design of flow type and u-type warehouses*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1425-1433. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1127>
- Carmona Ibáñez, P. (2008). *Informe COSO y sus repercusiones*. *Revista de Contabilidad y Tributación*, 301.
<https://revistas.cef.udima.es/index.php/RCyT/article/download/7889/7389>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017/2023). *Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance*. COSO.
https://egrove.olemiss.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1776&context=aicpa_assoc
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control interno en un marco integrado*. COSO.
https://s3.amazonaws.com/cloudcampus.reursos/713245/20230314_cosoresentenejecuti vo.original-1678848384985.pdf
- Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Chopra, S., y Meindl, P. (2021). *Estrategia, planificación y operación*. *Supply Chain Management*, 15 (5), 71-85.
<https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/4/0134731883.pdf>
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management: Logistics & Supply Chain Management*. Pearson UK.

- Creswell J.W., & Plano Clark V.L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. DOI: <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Eisenhardt, KM (1989). Teoría de la agencia: una evaluación y revisión. *Academy of management review*, 14 (1), 57-74. <https://doi.org/10.5465/amr.1989.4279003>
- ESAN (2019). COSO II: *Los sistemas para el control interno*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>
- Estudio Contar (2023). *Muestreo no probabilístico: qué es, características y ejemplos significativos*. <https://blog.estudiocontar.com>
- Falcón V., Pertile V., & Ponce B. (2019). *La Encuesta Como Instrumento De Recolección De Datos Sociales: Resultados Diagnóstico Para La Intervención En El Barrio Paloma De La Paz (La Olla) – Ciudad De Corrientes (2017-2018)*. XXI Jornadas de Geografía UNLP
- Faneite, S. F. A. (2023). *Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales*. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Marge books.
- Flores, M. D., Franco, M. E. V. E., Ricalde, D. C., Garduño, A. A. L., & Apáez, M. R. (2013). *Metodología de la investigación*. Editorial Trillas, SA de CV.
- Flores, D., & Gardi, V. (2021). *Gestión de servicios de tecnologías de información: Sistemas expertos de apoyo la GSTI*. Editorial Académica Española.
- Fraser, J. R., Quail, R., & Simkins, B. (Eds.). (2021). *Enterprise risk management: Today's leading research and best practices for tomorrow's executives*. John Wiley & Sons.

- Fretel Orbe, G. F. (2023). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de la empresa VALMES SB EIRL del distrito de Yarinacocha, 2021* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU. Recuperado de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6031/B3_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_GIAN-FRETEL-ORBE_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez Degraives, Á. A. (2018). *Qué es y para qué sirve el muestreo estadístico*. Fundación iS+D. <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- Gómez Quispe, J. G. R. (2022). *Evaluación del control interno en el área de almacén de la empresa Anghiam EIRL período 2020* [Tesis de titulación, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/12199>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: sustainability and supply chain management*. Pearson.
- Huamani Vargas, E. (2019). *El control interno y su relación con la gestión de almacén en importaciones Hiraoka SAC Callao–2019* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64494>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [Metodologia% 20de% 20la% 20investigacion% 20manual% 20para% 20el% 20desarrollo% 20de% 20personal% 20de% 20salud% 2035.pdf](http://www.metodologia.com/Manual%20de%20la%20investigacion%20manual%20para%20el%20desarrollo%20de%20personal%20de%20salud%2035.pdf)
- IS Partners LLC. (2022). *La evolución de los objetos de cumplimiento de COSO*. Recuperado de <https://www.ispartnersllc.com/blog/how-coso-framework-improve-internal-controls/>

- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (2019). *Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure*. In *Corporate governance* (pp. 77-132). Gower.
- Ji, X., Zhai, Y., Fu, S., & Lu, C. (2023). *Towards the sustainable development of logistics system model: A system dynamics approach*. *Plos one*, 18(1), e0279687.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0279687>
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Editorial Limusa S.A.
<https://camilos03.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/1-introduccion-a-la-teoria-general-de-sistemas-oscar-johansen2-libre.pdf>
- Kanigel, R. (2005). *The one best way: Frederick Winslow Taylor and the enigma of efficiency*. MIT Press Books, 1.
- Khan, S. A. R., Jian, C., Zhang, Y., Golpîra, H., Kumar, A., & Sharif, A. (2019). *Environmental, social, and economic growth indicators spur logistics performance: from the perspective of South Asian Association for Regional Cooperation countries*. *Journal of cleaner production*, 214, 1011-1023. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.322>
- Khan, I., Maurer, O., Pätzold, J., Pszona, P. y Salchow, J.-D. (2024). Selección, asignación, preparación de lotes y preparación de pedidos conjuntos para almacenes de gran escala. arXiv preprint arXiv:2401.04563. Recuperado <https://arxiv.org/pdf/2401.04563>
- Ledner, A. (2001). *Supply chain management: strategy, planning, and operation*. Supply Chain Management: Strategy
- León, K., Moreno, V., Díaz, J. F. (2020). *El control de inventarios en el sector camaronero y su aporte en los estados financieros*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4, 4–33.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i4.937>

- León-Vélez, D., & Lynette, D. (2023). *Design and Implementation of a Warehouse Management System. Manufacturing Competitiveness*. Repositorio PUPR. Recuperado de https://prcrepository.org/bitstream/handle/20.500.12475/2004/PUPR_CEAH_SJU_FA23_MMC_Lynette%20de%20Le%C3%B3n%20V%C3%A9lez_Article.pdf?sequence=1
- Locke, E. A. (1982). The ideas of Frederick W. Taylor: an evaluation. *Academy of management review*, 7(1), 14-24. <https://doi.org/10.5465/amr.1982.4285427>
- Maldonado-Cueva, P., Flores-Zafra, D., Fernández-Bedoya, V. (2024). Exploring Teacher Job Satisfaction in Regular Basic Education: The Case of Peru. (2024). *Journal of Educational and Social Research*, 14(6), 297. <https://doi.org/10.36941/jesr-2024-0173>
- Mamani Esperilla, Y. B., & Rocca Ttito, A. (2020). *Control interno y la gestión de almacén de la Municipalidad de Santa Teresa–Cusco–2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana La Unión]. Repositorio UPEU. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4179>
- Manosalvas Gómez, L. R., Baque Villanueva, L. K., & Peñafiel Nivelá, G. A. (2020). *Estrategia de control interno para el área de inventarios en la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 288-293. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400288&script=sci_arttext&tlng=pt
- Manterola, C.; Hernández-Leal, MJ; Otzen, T.; Espinosa, ME y Grande, L. (2023). *Estudios de corte transversal: Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas*. Revista Internacional de Morfología, 41(1), 146-155. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art_21_411_2023.pdf

- Medina M., W. (2022). *Beneficios de los almacenes modernos: Un salto hacia el futuro de la logística*. Universidad Mayorista Americana.
- Mendoza Palomino, C. (2023). *Control interno en la gestión de almacenes en el instituto de manejo de agua y medio ambiente (IMA) período 2021* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Antonio de Abad de Cusco]. Repositorio UNSAAC. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8361>
- Mendivel, I., Carhuancho, I., Nolazco, F., Flores, D., & Venturo, C. (2020). *Analysis Of Research Culture and Scientific Production in A National University*. International Journal of Scientific & Technology Research, 9(2), 705–709
- Mecalux. (2020). *¿Qué tipos de almacenes hay? Una visión general*. <https://www.mecalux.es/blog/tipos-de-almacenes>
- Muchaendepi, W., Mutsau, M., Manuere, H., & Chandiposha, R. (2019). *Inventory Management and Performance of SMEs in the Manufacturing Sector of Harare*.
- Munyaka, J. B., & Yadavalli, V. S. S. (2022). *Inventory management concepts and implementations: a systematic review*. South African Journal of Industrial Engineering, 33(2), 15-36. <http://dx.doi.org/10.7166/33-2-2527>
- Ngo, H. T., Luu, D. H., & Truong, T. T. (2021). *The Relationship Between Internal Control and Accounting Information Quality: Empirical Evidence from the Manufacturing Sector in Vietnam*. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(10), 353–359. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO10.0353>
- Oscamayta Damian, M. L. (2022). *El control interno y la gestión de inventarios* [Tesis de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2292>

- Panigrahi, R. R., Shrivastava, A. K., & Kapur, P. K. (2024). *Impact of inventory management practices on the operational performance of SMEs: review and future research directions*. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 1-22. <https://doi.org/10.1007/s13198-023-02216-4>
- Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Puspitasari, L., & Harlan, F. (2023, January). *Analysis of the Effect of Inventory, Operational Audit, and Internal Control on Warehousing Management at PT Internasional Asia Prima Sukses*. Proceedings of the 4th International Conference on Applied Economics and Social Science, ICAESS 2022, 5 October 2022, Batam, Riau Islands, Indonesia. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.5-10-2022.2325873>
- Rajapack (2024). *Tipos de almacenes: clasificación y características*. <https://www.rajapack.es/blog-es/tipos-de-almacenes-clasificacion-y-caracteristicas>
- Ramírez, C., Lopera, J., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2019). *El método analítico como método natural*. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 28. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- Richards, G. (2017). *Gestión de almacenes: una guía completa para mejorar la eficiencia y minimizar los costos en el almacén moderno*. Kogan Page Publishers.
- Ruda Muñoz, J. E. (2023). *Recepción de mercancías y alimentos en ensambladora Akt, servicios administrativos*. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3710/Plan%20de%20Mejora%20Juan%20Ruda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shannon, C. (1948). Claude Shannon. *Information Theory*, 3, 224.

- Soliplast (2021). *Tipos de almacenamiento de mercancía*. <https://soliplast.com/informacion-y-preguntas/tipos-almacenamiento-mercancia/>
- Toyota (2021). *Tipos de almacén: características y beneficios*.
<https://blog.toyota-forklifts.es/tipos-almacen-segun-grado-logistica>
- Urzola, M. (2020). *Métodos inductivos, deductivo y teoría de la pedagogía crítica*. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>
- Urbina Castro, V. C. (2020). *Los procesos de control interno y su influencia en la gestión de la empresa Musiclases S.A. 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52287/Urbina_CVC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Whittington, R., Pany, K. (2010). *Principles of auditing and other assurance services*. McGraw-Hill Education.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico	Instrumento
General	General	General		Tipo de investigación: Investigación básica	
¿Cuál es la relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024?	Determinar la relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.	Hg. Existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. H0. No existe una relación entre el control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024.	Control interno Dimensiones: Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	
Específicos	Específicos	Específicos	Supervisión Gestión de almacén Dimensiones: - Recepción de mercadería - Almacenamiento - Control de inventarios - Preparación de pedidos	Corte: Transversal Nivel: Correlacional *Muestra 30 trabajadores. Confiability Alfa de Cronbach Técnica: Encuesta	Cuestionario
<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cuál es la relación del ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024? ○ ¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024? ○ ¿Cuál es la relación de actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024? ○ ¿Cuál es la relación de la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar la relación del ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ Determinar la relación de la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ Determinar la relación de actividades de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ Determinar la relación de la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ H1. Existe una relación entre el ambiente de control y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ H2. Existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ H3. Existe una relación entre las actividades de control y gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. ○ H4. Existe una relación entre la supervisión y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024. 			

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024

Fecha: [20/11 /2024]

Edad: []

Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: responder las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa "X" para elegir la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
CONTROL INTERNO						
Item / indicador		1	2	3	4	5
A. AMBIENTE DE CONTROL						
1. Integridad y valores éticos	1. ¿En la empresa, se toman decisiones éticas, incluso si eso significa perder algunas oportunidades?					
	2. ¿En la empresa se puede denunciar comportamientos poco éticos sin miedo a represalias?					
2. Roles de responsabilidad	3. ¿Se conoce cuáles las responsabilidades y tareas en el trabajo?					
	4. ¿Se revisan regularmente las responsabilidades para asegurar que estén actualizadas y sean relevantes?					
3. Efectividad de la comunicación de políticas y procedimientos	5. ¿Existe una rigurosa comunicación sobre las políticas y procedimientos de la empresa?					
	6. ¿Se recibe capacitación regularmente sobre las políticas y procedimientos a seguir en el trabajo?					

B. EVALUACIÓN DE RIESGOS					
4. Registro de riesgos	7. ¿La empresa tiene un registro de los riesgos que pueden afectar el trabajo?				
	8. ¿Existen mecanismos para que el colaborador informe sobre nuevos riesgos que identifique en el trabajo?				
5. Evaluación periódica	9. ¿Se hace capacitación continua sobre los posibles riesgos?				
	10. ¿Se realizan evaluación periódica para verificar la implementación de acciones correctivas tras las capacitaciones?				
6. Planes documentados	11. ¿La comunicación sobre los planes documentados es efectiva entre todos los niveles de la empresa?				
	12. ¿Se fomenta el feedback sobre los planes documentados para mejorar su contenido y aplicación?				
C. ACTIVIDADES DE CONTROL					
7. Controles implementados	13. ¿La empresa ha implementado controles para prevenir errores en el día a día?				
	14. ¿Se fomenta la participación de los colaboradores en la mejora continua de los controles implementados?				
8. Frecuencia de revisión de controles	15. ¿Las políticas de control interno, se revisan regularmente?				
	16. ¿Los cambios en las políticas de control interno son comunicadas?				
9. Tasa de cumplimiento	17. ¿El personal cumple con los procedimientos establecidos por la empresa?				
	18. ¿Se sanciona el incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa?				
D. SUPERVISIÓN					
10. Frecuencia de auditorías internas	19. ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el control interno de la empresa?				
	20. ¿Las auditorías internas incluyen a todos los departamentos relevantes de la empresa?				
11. Resultados de auditorías externas	21. ¿Las auditorías externas son útiles para la mejora continua de los procesos de supervisión?				
	22. ¿Las auditorías externas ofrecen oportunidades para mejorar nuestros procesos y políticas?				
12. Tiempos de respuesta ante deficiencias identificadas	23. ¿La empresa responde rápidamente a las deficiencias identificadas durante las auditorías o revisiones?				
	24. ¿Se realiza un seguimiento adecuado a las deficiencias identificadas para asegurar que se resuelvan a tiempo?				

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024

Fecha: [20/ 11/2024]

Edad: []

Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: responder las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa "X" para elegir la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
GESTION DE ALMACENES						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
E. RECEPCION DE MERCADERIAS						
1. Eficiencia en la recepción	25. ¿La frecuencia con la que se reciben mercadería está bien equilibrada para evitar congestiones en el área de recepción?					
	26. ¿El equipo utilizado para la recepción está en buen estado?					
2. Ocupación de los muelles de carga	27. ¿El patio de maniobras se encuentra adecuadamente distribuido y señalizado para el paso fluido de los muelles de carga?					
	28. ¿El uso de los muelles se realiza adecuadamente para evitar tiempos muertos o esperas innecesarias?					
3. Porcentaje de recepciones sin daños	29. ¿Se realizan controles adecuados para asegurar que las mercaderías recibidas estén en buen estado y sin daños?					
	30. ¿Se documentan adecuadamente los incidentes relacionados con mercaderías dañadas durante la recepción?					

F. ALMACENAMIENTO				
4. Volumen de ocupación del almacén	31. ¿El espacio en el almacén se utiliza de manera eficiente y no hay áreas desperdiciadas?			
	32. ¿Los productos con menor rotación son almacenados en áreas accesibles para optimizar el espacio?			
5. Días on hand de mercadería	33. ¿La empresa tiene metas establecidas para reducir los días que tarda en vender su inventario?			
	34. ¿La empresa utiliza sistemas y herramientas tecnológicas para rastrear y analizar los días on hand de mercadería?			
6. Tasa de rotación de inventario	35. ¿Se realizan promociones, o descuentos especiales para aumentar la rotación de productos con baja demanda?			
	36. ¿La tasa de rotación de inventario se utiliza como indicador clave para evaluar el desempeño del almacén?			
G. CONTROL DE INVENTARIOS				
7. Exactitud del inventario	37. ¿Las discrepancias entre el inventario físico y el registro del sistema son mínimas?			
	38. ¿El personal competente tiene acceso a la información actualizada sobre el estado del inventario en tiempos real?			
8. Tasa de pedidos pendientes	39. ¿Existen procedimientos establecidos para priorizar el cumplimiento de pedidos pendientes según su urgencia?			
	40. ¿La comunicación entre los departamentos involucrados es efectiva para resolver rápidamente los pedidos pendientes?			
9. Coste medio de mantenimiento del inventario	41. ¿La empresa tiene políticas claras para gestionar y reducir los costos de mantenimiento de inventario?			
	42. ¿Se utilizan métodos de valoración de inventario como FIFO o LIFO?			
H. PREPARACION DE PEDIDOS				
10. Precisión en el Picking	43. ¿La empresa mantiene un alto nivel de precisión en el proceso de Picking?			
	44. ¿Los trabajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño en el proceso de Picking?			
11. Tiempo promedio de preparación por pedido	45. ¿La empresa monitorea regularmente el tiempo promedio de preparación por pedido?			
	46. ¿Se fomenta una cultura que valora la eficiencia en la preparación de pedidos como parte del servicio al cliente?			
12. Tasa de entrega completa y a tiempo	47. ¿Los plazos de entrega establecidos son cumplidos consistentemente por la empresa?			
	48. ¿Se realizan análisis regulares para identificar las causas de las entregas incompletas o tardías?			

Anexo 3: Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Christian Omar Pérez Rojas

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El nombre de la investigación es: **“Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024”** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Gloria Viviana Ruiz Trujillo
DNI 09788932



Daniel B. Canchasto Prada
DNI 46752175

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título: Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Periencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable 1: Control interno								
DIMENSIÓN 1: Ambiente de control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. En la empresa, se toman decisiones éticas, incluso si eso significa perder algunas oportunidades.	4		4		4			
2. En la empresa se puede denunciar comportamientos poco éticos sin miedo a represalias	4		4		4			
3. Se conoce cuáles las responsabilidades y tareas en el trabajo	4		4		4			
4. Se revisan regularmente las responsabilidades para asegurar que estén actualizadas y sean relevantes	4		4		4			
5. Existe una rigurosa comunicación sobre las políticas y procedimientos de la empresa	4		4		4			
6. Se recibe capacitación regularmente sobre las políticas y procedimientos a seguir en el trabajo	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7. ¿La empresa tiene un registro de los riesgos que pueden afectar el trabajo?	4		4		4			
8. ¿Existen mecanismos para que el colaborador informe sobre nuevos riesgos que identifique en el trabajo?	4		4		4			
9. ¿Se hace capacitación continua sobre los posibles riesgos?	4		4		4			
10. ¿Se realizan evaluación periódica para verificar la implementación de acciones correctivas tras las capacitaciones?	4		4		4			
11. ¿La comunicación sobre los planes documentados es efectiva entre todos los niveles de la empresa?	4		4		4			
12. ¿Se fomenta el feedback sobre los planes documentados para mejorar su contenido y aplicación?	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Actividades de control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
13. ¿La empresa ha implementado controles para prevenir errores en el día a día?	4		4		4			
14. ¿Se fomenta la participación de los colaboradores en la mejora continua de los controles implementados?	4		4		4			
15. ¿Las políticas de control interno, se revisan regularmente?	4		4		4			
16. ¿Los cambios en las políticas de control interno son comunicadas?	4		4		4			

33. ¿La empresa tiene metas establecidas para reducir los días que tarda en vender su inventario?	4	4	4
34. ¿La empresa utiliza sistemas y herramientas tecnológicas para rastrear y analizar los días on Hand de mercancía?	4	4	4
35. ¿Se realizan promociones, o descuentos especiales para aumentar la rotación de productos con baja demanda?	4	4	4
36. ¿La tasa de rotación de inventario se utiliza como indicador clave para evaluar el desempeño del almacén?	4	4	4
DIMENSIÓN 3: Control de Inventarios	Si	No	Si No
37. ¿Las discrepancias entre el inventario físico y el registro del sistema son mínimas?	4	4	4
38. ¿El personal competente tiene acceso a la información actualizada sobre el estado del inventario en tiempos real?	4	4	4
39. ¿Existen procedimientos establecidos para priorizar el cumplimiento de pedidos pendientes según su urgencia?	4	4	4
40. La comunicación entre los departamentos involucrados es efectiva para resolver rápidamente los pedidos pendientes?	4	4	4
41. ¿La empresa tiene políticas claras para gestionar y reducir los costos de mantenimiento de inventario?	4	4	4
42. ¿Se utilizan métodos de valoración de inventario como FIFO o LIFO?	4	4	4
DIMENSIÓN 4: Preparación de Pedido	Si	No	Si No
43. ¿La empresa mantiene un alto nivel de precisión en el proceso de Picking?	4	4	4
44. ¿Los trabajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño en el proceso de Picking?	4	4	4
45. ¿La empresa monitorea regularmente el tiempo promedio de preparación por pedido?	4	4	4
46. ¿Se fomenta una cultura que valora la eficiencia en la preparación de pedidos como parte del servicio al cliente?	4	4	4
47. ¿Los plazos de entrega establecidos son cumplidos consistentemente por la empresa?	4	4	4
48. ¿Se realizan análisis regulares para identificar las causas de las entregas incompletas o tardías?	4	4	4

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:

DNI:

Correo electrónico institucional:

Metodólogo []

Temático []

Estadístico []

26 de noviembre de 2024

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Cesar Enrique Loli Bonilla

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El nombre de la investigación es: "**Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024**" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Gloria Viviana Ruiz Trujillo
DNI 09788932



Daniel B. Canchasto Prada
DNI 46752175

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título: Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Control interno							
DIMENSION 1: Ambiente de control	Si	No	Si	No	Si	No	
1. En la empresa, se toman decisiones éticas, incluso si eso significa perder algunas oportunidades.	4		4		4		
2. En la empresa se puede denunciar comportamientos poco éticos sin miedo a represalias	4		4		4		
3. Se conoce cuáles las responsabilidades y tareas en el trabajo	4		4		4		
4. Se revisan regularmente las responsabilidades para asegurar que estén actualizadas y sean relevantes	4		4		4		
5. Existe una rigurosa comunicación sobre las políticas y procedimientos de la empresa	4		4		4		
6. Se recibe capacitación regularmente sobre las políticas y procedimientos a seguir en el trabajo	4		4		4		
DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
7. ¿La empresa tiene un registro de los riesgos que pueden afectar el trabajo?	4		4		4		
8. ¿Existen mecanismos para que el colaborador informe sobre nuevos riesgos que identifique en el trabajo?	4		4		4		
9. ¿Se hace capacitación continua sobre los posibles riesgos?	4		4		4		
10. ¿Se realizan evaluación periódica para verificar la implementación de acciones correctivas tras las capacitaciones?	4		4		4		
11. ¿La comunicación sobre los planes documentados es efectiva entre todos los niveles de la empresa?	4		4		4		
12. ¿Se fomenta el feedback sobre los planes documentados para mejorar su contenido y aplicación?	4		4		4		
DIMENSIÓN 3: Actividades de control	Si	No	Si	No	Si	No	
13. ¿La empresa ha implementado controles para prevenir errores en el día a día?	4		4		4		
14. ¿Se fomenta la participación de los colaboradores en la mejora continua de los controles implementados?	4		4		4		
15. ¿Las políticas de control interno, se revisan regularmente?	4		4		4		
16. ¿Los cambios en las políticas de control interno son comunicadas?	4		4		4		
17. ¿El personal cumple con los procedimientos establecidos por la empresa?	4		4		4		

18. Se sanciona el incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa?	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No
19. ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el control interno de la empresa?	4	4	4			
20. ¿Las auditorías internas incluyen a todos los departamentos relevantes de la empresa?	4	4	4			
21. ¿Las auditorías externas son útiles para la mejora continua de los procesos de supervisión?	4	4	4			
22. Las auditorías externas ofrecen oportunidades para mejorar nuestros procesos y políticas?	4	4	4			
23. ¿La empresa responde rápidamente a las deficiencias identificadas durante las auditorías o revisiones?	4	4	4			
24. ¿Se realiza un seguimiento adecuado a las deficiencias identificadas para asegurar que se resuelvan a tiempo?	4	4	4			

Variable 2 Gestión contable

DIMENSIÓN 1: Recepción de Mercancías	Si	No	Si	No	Si	No
25. ¿La frecuencia con la que se reciben mercancías está bien equilibrada para evitar congestiones en el área de recepción?	4	4	4			
26. ¿El equipo utilizado para la recepción está en buen estado?	4	4	4			
27. ¿El patio de maniobras se encuentra adecuadamente distribuido y señalizado para el paso fluido de los muelles de carga?	4	4	4			
28. ¿El uso de los muelles se realiza adecuadamente para evitar tiempos muertos o esperas innecesarias?	4	4	4			
29. ¿Se realizan controles adecuados para asegurar que las mercancías recibidas estén en buen estado y sin daños?	4	4	4			
30. ¿Se documentan adecuadamente los incidentes relacionados con mercancías dañadas durante la recepción?	4	4	4			
DIMENSIÓN 2: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No
31. ¿El espacio en el almacén se utiliza de manera eficiente y no hay áreas desperdiciadas?	4	4	4			
32. ¿Los productos con menor rotación son almacenados en áreas accesibles para optimizar el espacio?	4	4	4			
33. ¿La empresa tiene metas establecidas para reducir los días que tarda en vender su inventario?	4	4	4			
34. ¿La empresa utiliza sistemas y herramientas tecnológicas para rastrear y analizar los días on Hand de mercancía?	4	4	4			
35. ¿Se realizan promociones, o descuentos especiales para aumentar la rotación de productos con baja demanda?	4	4	4			

36. ¿La tasa de rotación de inventario se utiliza como indicador clave para evaluar el desempeño del almacén?	4	4	4			
DIMENSIÓN 3: Control de Inventarios	Si	No	Si	No	Si	No
37. ¿Las discrepancias entre el inventario físico y el registro del sistema son mínimas?	4	4	4			
38. ¿El personal competente tiene acceso a la información actualizada sobre el estado del inventario en tiempos real?	4	4	4			
39. ¿Existen procedimientos establecidos para priorizar el cumplimiento de pedidos pendientes según su urgencia?	4	4	4			
40. La comunicación entre los departamentos involucrados es efectiva para resolver rápidamente los pedidos pendientes?	4	4	4			
41. ¿La empresa tiene políticas claras para gestionar y reducir los costos de mantenimiento de inventario?	4	4	4			
42. Se utilizan métodos de valoración de inventario como FIFO o LIFO?	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Preparación de Pedido	Si	No	Si	No	Si	No
43. ¿La empresa mantiene un alto nivel de precisión en el proceso de Picking?	4	4	4			
44. ¿Los trabajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño en el proceso de Picking?	4	4	4			
45. ¿La empresa monitorea regularmente el tiempo promedio de preparación por pedido?	4	4	4			
46. ¿Se fomenta una cultura que valora la eficiencia en la preparación de pedidos como parte del servicio al cliente?	4	4	4			
47. ¿Los plazos de entrega establecidos son cumplidos consistentemente por la empresa?	4	4	4			
48. ¿Se realizan análisis regulares para identificar las causas de las entregas incompletas o tardías?	4	4	4			

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: **LOLI BONILLA CÉSAR ENRIQUE**

DNI: 25406615

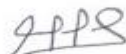
Correo electrónico institucional: **clolib@unmsm.edu.pe**

Metodólogo []

Temático []

Estadístico []

28 de noviembre de 2024



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Oscar Enrique Fuchs Angeles

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El nombre de la investigación es: "**Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024**" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Gloria Viviana Ruiz Trujillo
DNI 09788932



Daniel B. Canchasto Prada
DNI 46752175

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Título: Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Variable 1: Control interno								
DIMENSIÓN 1: Ambiente de control								
1. En la empresa, se toman decisiones éticas, incluso si eso significa perder algunas oportunidades.	4		4		4			
2. En la empresa se puede denunciar comportamientos poco éticos sin miedo a represalias	4		4		4			
3. Se conoce cuáles las responsabilidades y tareas en el trabajo	4		4		4			
4. Se revisan regularmente las responsabilidades para asegurar que estén actualizadas y sean relevantes	4		4		4			
5. Existe una rigurosa comunicación sobre las políticas y procedimientos de la empresa	4		4		4			
6. Se recibe capacitación regularmente sobre las políticas y procedimientos a seguir en el trabajo	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgo								
7. ¿La empresa tiene un registro de los riesgos que pueden afectar el trabajo?	4		4		4			
8. ¿Existen mecanismos para que el colaborador informe sobre nuevos riesgos que identifique en el trabajo?	4		4		4			
9. ¿Se hace capacitación continua sobre los posibles riesgos?	4		4		4			
10. ¿Se realizan evaluación periódica para verificar la implementación de acciones correctivas tras las capacitaciones?	4		4		4			
11. ¿La comunicación sobre los planes documentados es efectiva entre todos los niveles de la empresa?	4		4		4			
12. ¿Se fomenta el feedback sobre los planes documentados para mejorar su contenido y aplicación?	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Actividades de control								
13. ¿La empresa ha implementado controles para prevenir errores en el día a día?	4		4		4			
14. ¿Se fomenta la participación de los colaboradores en la mejora continua de los controles implementados?	4		4		4			
15. ¿Las políticas de control interno, se revisan regularmente?	4		4		4			
16. ¿Los cambios en las políticas de control interno son comunicadas?	4		4		4			

17. ¿El personal cumple con los procedimientos establecidos por la empresa?	4		4		4	
18. Se sanciona el incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa?	4		4		4	
DIMENSIÓN 4: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No
19. ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el control interno de la empresa?	4		4		4	
20. ¿Las auditorías internas incluyen a todos los departamentos relevantes de la empresa?	4		4		4	
21. ¿Las auditorías externas son útiles para la mejora continua de los procesos de supervisión?	4		4		4	
22. Las auditorías externas ofrecen oportunidades para mejorar nuestros procesos y políticas?	4		4		4	
23. ¿La empresa responde rápidamente a las deficiencias identificadas durante las auditorías o revisiones?	4		4		4	
24. ¿Se realiza un seguimiento adecuado a las deficiencias identificadas para asegurar que se resuelvan a tiempo?	4		4		4	
Variable 2 Gestión contable						
DIMENSIÓN 1: Recepción de Mercancías	Si	No	Si	No	Si	No
25. ¿La frecuencia con la que se reciben mercancías está bien equilibrada para evitar congestiones en el área de recepción?	4		4		4	
26. ¿El equipo utilizado para la recepción está en buen estado?	4		4		4	
27. ¿El patio de maniobras se encuentra adecuadamente distribuido y señalado para el paso fluido de los muelles de carga?	4		4		4	
28. ¿El uso de los muelles se realiza adecuadamente para evitar tiempos muertos o esperas innecesarias?	4		4		4	
29. ¿Se realizan controles adecuados para asegurar que las mercancías recibidas estén en buen estado y sin daños?	4		4		4	
30. ¿Se documentan adecuadamente los incidentes relacionados con mercancías dañadas durante la recepción?	4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No
31. ¿El espacio en el almacén se utiliza de manera eficiente y no hay áreas desperdiciadas?	4		4		4	
32. ¿Los productos con menor rotación son almacenados en áreas accesibles para optimizar el espacio?	4		4		4	

33. ¿La empresa tiene metas establecidas para reducir los días que tarda en vender su inventario?	4	4	4			
34. ¿La empresa utiliza sistemas y herramientas tecnológicas para rastrear y analizar los días on Hand de mercancía?	4	4	4			
35. ¿Se realizan promociones, o descuentos especiales para aumentar la rotación de productos con baja demanda?	4	4	4			
36. ¿La tasa de rotación de inventario se utiliza como indicador clave para evaluar el desempeño del almacén?	4	4	4			
DIMENSIÓN 3: Control de Inventarios	Si	No	Si	No	Si	No
37. ¿Las discrepancias entre el inventario físico y el registro del sistema son mínimas?	4	4	4	4		
38. ¿El personal competente tiene acceso a la información actualizada sobre el estado del inventario en tiempos real?	4	4	4	4		
39. ¿Existen procedimientos establecidos para priorizar el cumplimiento de pedidos pendientes según su urgencia?	4	4	4	4		
40. La comunicación entre los departamentos involucrados es efectiva para resolver rápidamente los pedidos pendientes?	4	4	4	4		
41. ¿La empresa tiene políticas claras para gestionar y reducir los costos de mantenimiento de inventario?	4	4	4	4		
42. ¿Se utilizan métodos de valoración de inventario como FIFO o LIFO?	4	4	4	4		
DIMENSIÓN 4: Preparación de Pedido	Si	No	Si	No	Si	No
43. ¿La empresa mantiene un alto nivel de precisión en el proceso de Picking?	4	4	4	4		
44. ¿Los trabajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño en el proceso de Picking?	4	4	4	4		
45. ¿La empresa monitorea regularmente el tiempo promedio de preparación por pedido?	4	4	4	4		
46. ¿Se fomenta una cultura que valora la eficiencia en la preparación de pedidos como parte del servicio al cliente?	4	4	4	4		
47. ¿Los plazos de entrega establecidos son cumplidos consistentemente por la empresa?	4	4	4	4		
48. ¿Se realizan análisis regulares para identificar las causas de las entregas incompletas o tardías?	4	4	4	4		

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: Fuchs Angeles Oscar Enrique

DNI: 07538941

Correo electrónico institucional: oscar_fuchs@usmp.pe

Metodólogo [X]

Temático []

Estadístico [X]

28 de noviembre de 2024

Firma del experto informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

*Sin titulo2 [CI_GA] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

15 : P5 4 Visible: 59 de 59 variable

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	5	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3	4
14	5	4	5	4	5	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
17	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4
20	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Sin título2 [CI_GA] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

11 : P45 4 Visible: 59 de 59 variable

	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3
5	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	4	2	3
14	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



Universidad
Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 16 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
GLORIA VIVIANA RUIZ TRUJILLO
Exp. N°:1269-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024” Versión 01 con fecha 28/11/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Gloria Viviana Ruiz Trujillo.

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.


Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente



Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-MAN-001	VERSION: 04 REVISIÓN: 04	FECHA: 21/11/2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA

Título de proyecto de investigación	: Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024
Investigadores	: Canchasto Prada, Daniel Bernabé
Investigadores	: Ruiz Trujillo, Gloria Viviana
Institución(es)	: Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024", de fecha 21/11/2024. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es reconocer la relación del control interno y la gestión de almacén de una empresa comercializadora, Lima 2024. Su ejecución ayudará a superar los inconvenientes que viene atravesando la empresa y lograr una mejora en su gestión y por ende en el logro de los objetivos institucionales.

Duración del estudio (meses): 4 meses aproximadamente

N° esperado de participantes: 30

Criterios de inclusión y exclusión:

(No deben reclutarse voluntarios entre grupos "vulnerables": presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).


Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Tomaran los datos y de su empresa
- Deberá rellenar el cuestionario
- Firmar la documentación debida

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 minutos y (según corresponda añadir a detalle). Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no incluye pruebas físicas, ni tener citas continuas con el investigador, tampoco se trata de un tratamiento experimental o nuevo, ya que se basa y fundamenta en el desarrollo de un cuestionario que se basara en lo observado en el tema desarrollar

 Universidad Norbert Wiener	CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-MAN-001	VERSIÓN: 04 REVISIÓN: 04	FECHA: 21/11/2024

Beneficios:

Usted se beneficiará ya que apoyará al investigador a comprender mejor el comportamiento de un hecho específico para tomar acciones o prevenir situaciones futuras, además podrá aprender más sobre el desarrollo que investiga la tesis y adicionalmente comentarlo con los grupos de interés.

Costos e incentivos: Usted **no** pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del participante: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal con Canchasto Prada Daniel Bernabé con N° 993636244 y correo dcanchasto.prada@gmail.com. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51924569790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe.

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

REPRESENTACIONES DECO S.A.C.
 EDGAR J. PICHILINGUE CRUZ

 REPRESENTANTE LEGAL
 D.N.I. 40037285

Participante



























Nombres: Edgar J. Pichilingue Cruz
DNI:40037285
Fecha:24/11/2024


Investigador

Nombres: Canchasto Prada Daniel B.
DNI: 46752175
Fecha: 24/11/2024


Participante

Nombres: Ruiz Trujillo Gloria Viviana
DNI:09788932
Fecha: 24/11/2024

N°	NOMBRES	DNI	FIRMA
1	Edgar Javier Pichilingue Cruz	40037285	
2	Raúl Carrillo Silva	46045864	
3	Juan Meneses Carbajal	06663784	
4	Juan Carlos Gómez Perales	70578360	
5	Manuel Chaname Cruz	47020867	
6	Roxana M. Bustamante López	40762949	
7	Rebeca Collantes Cullcush	10163789	
8	Leonardo Collantes Espejo	75705236	
9	Pamela Guardia Arquínigo	46923743	
10	Mauro Barreto Morales	96264319	
11	Ricardo Ramírez del Castillo	73055203	
12	Lesly Fernández Ruiz	75088840	
13	Walter Ascano Moreno	06215607	
14	Juan Anderson Chaname Cruz	48332158	
15	Alejandro Aquise Lujan	73687025	
16	Jaime Modragon Aguirre	72251934	
17	Gabriela Cespedes Aguilar	70167184	
18	Cesar Reyes Vilcapuma	72323290	
19	Karin Cordova Vega	43754811	
20	Kevin Vela Lizana	72870100	
21	Jose Malaga Verastegui	44542256	
22	Vivian Huarcaya Ramos	40855382	
23	Halan Collantes Miranda	73805525	
24	Linda Franco Sánchez	47650325	
25	Annie Retuerto Duran	48173355	
26	Wilmer Jiménez Inoquio	47706756	
27	Nelson García Zeña	70053188	
28	Luis Flores Quezada	44346561	
29	Havila Quiñones Sifuentes	47260673	
30	Miguel Huayhua Casavilca	43770848	

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Nombre de la empresa: Representaciones Deco SAC

Dirección de la empresa: Jr. Alfred Rosenblat Nro. 145 - Santiago de Surco.

Cuidad, País Perú

Fecha: 22/11/2024

Quien suscribe:

Autoriza: realizar la recolección de datos de los investigadores **Canchasto Prada, Daniel Bernabé** identificado con DNI N° 46752175 y **Ruiz Trujillo, Gloria Viviana** identificada con DNI N° 09788932, cuyo proyecto de investigación se titula "Relación del control interno y la gestión de almacén en una empresa comercializadora, Lima 2024".

Así mismo la recopilación de los datos será efectuada mediante la técnica de la "Encuesta / Observación" y el instrumento "Ficha de observación / Cuestionario" desarrollado de forma anónima.

Por último, esta autorización se otorga bajo las siguientes condiciones:

1. El investigador se compromete a mantener la confidencialidad de los datos recolectados y a utilizar la información únicamente con fines académicos de investigación.
2. La recolección de datos se realizará en el periodo comprendido entre (fecha de inicio agosto) y (fecha de finalización diciembre 2024), de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la organización.
3. El investigador se compromete a respetar las leyes y regularizaciones vigentes en relación con la protección de datos y la privacidad de la información.
4. La recolección de datos se realizará entre el siguiente rango de fechas: octubre a noviembre del 2024.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional y le deseamos éxito en el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Canchasto Prada, Daniel Bernabé identificado con DNI N° 46752175 y **Ruiz Trujillo, Gloria Viviana** identificada con DNI N° 09788932.

REPRESENTACIONES DECO S.A.C.
EDGAR J. PICHILINGUE CRUZ

REPRESENTANTE LEGAL
D.N.I. 40037285
Firma y sello de la empresa o
institución
Nombres: Edgar J. Pichilingue
Cruz
DNI:40037285
Fecha:24/11/2024

Anexo 9: Árbol de problemas

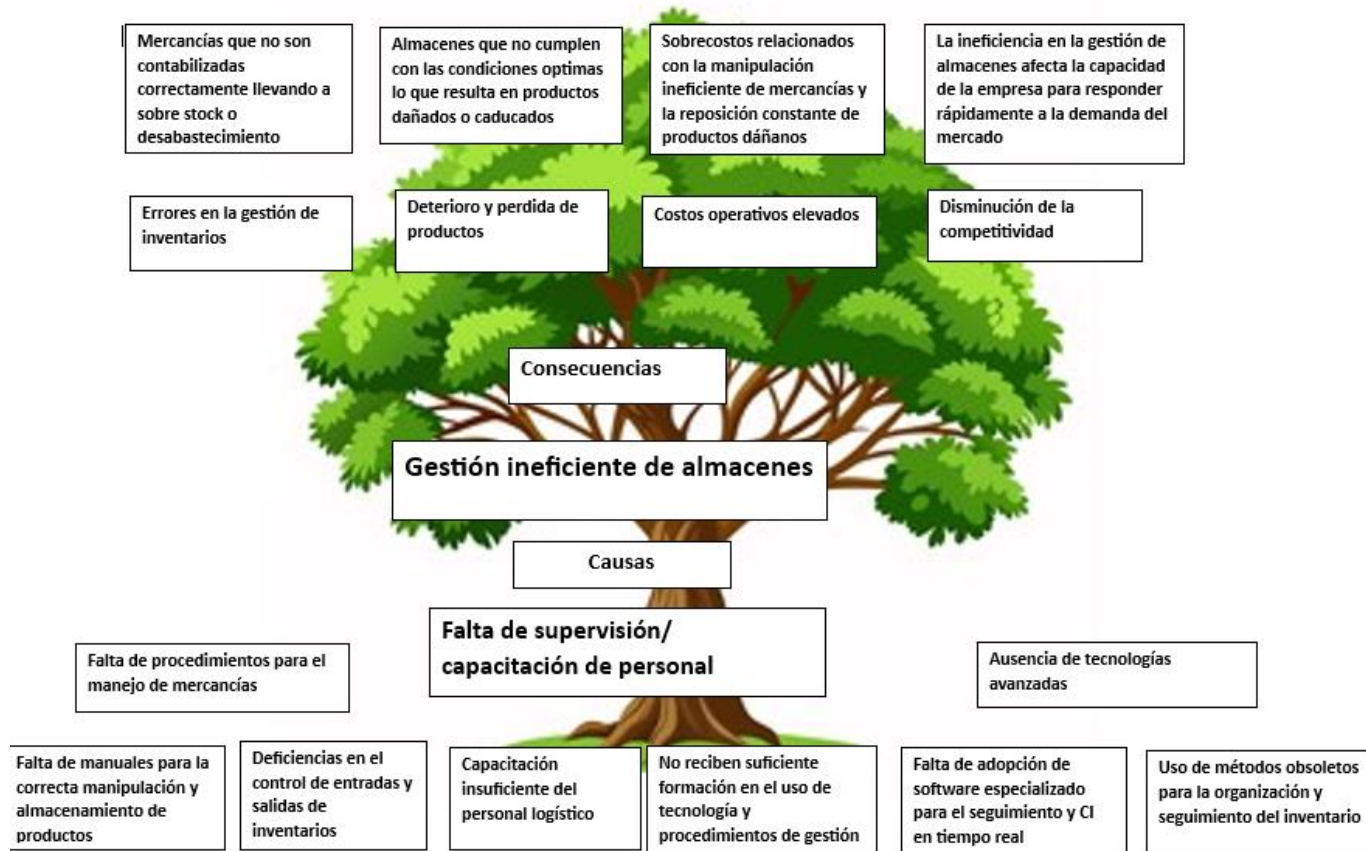
Figura 11

Control interno



Figura 12

Gestión de almacén



Anexo 10: Matriz de operacionalización

Tabla 10

Variable 1: Control interno

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de medición
Control interno	Según la AICPA (2020) la variable independiente, control interno, es un sistema organizacional cuyo objetivo es proteger los activos, mantener la confiabilidad de los datos y garantizar el cumplimiento de las directrices operacionales, este concepto también se ha actualizado a medida que las normas reglamentarias de control interno han sido cambiadas	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Roles de responsabilidad	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
		Efectividad de la comunicación de políticas y procedimientos	Ordinal/Likert	1-5	
			Ordinal/Likert	1-5	
			Registro de riesgos	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
		Evaluación de riesgos	Evaluación periódica	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Planes documentados	Ordinal/Likert	1-5
		Ordinal/Likert		1-5	
		Actividades de control	Controles implementados	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Frecuencia de revisión de controles	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
Supervisión	Tasa de cumplimiento	Ordinal/Likert	1-5		
		Ordinal/Likert	1-5		
	Frecuencia de auditorías internas	Ordinal/Likert	1-5		
		Ordinal/Likert	1-5		
	Resultados de auditorías externas	Ordinal/Likert	1-5		
Ordinal/Likert		1-5			
Tiempos de respuesta ante deficiencias identificadas	Ordinal/Likert	1-5			
	Ordinal/Likert	1-5			

Tabla 11

Variable 2: Gestión de almacén

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de medición
Gestión de almacén	Richards (2017) sostiene que ser capaz de gestionar eficazmente los productos de una empresa (incluido como se compran, almacenan y distribuyen) es fundamental para una gestión eficaz del inventario. Esto le permite mantener su inventario actualizado, ayudar a aumentar la eficiencia operativa y reducir costos innecesarios.	Recepción de mercaderías	Eficiencia en la recepción	Ordinal/Likert	1-5
			Ocupación de los muelles de carga	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Porcentaje de recepciones sin daños	Ordinal/Likert	1-5
		Almacenamiento	Volumen de ocupación del almacén	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Días on Hand de mercaderías	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
		Tasa de rotación de inventario	Ordinal/Likert	1-5	
			Ordinal/Likert	1-5	
		Control de inventarios	Exactitud del inventario	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
			Tasa de pedidos pendientes	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
		Coste medio de mantenimiento del inventario	Ordinal/Likert	1-5	
			Ordinal/Likert	1-5	
		Preparación de pedidos	Precisión en el Picking	Ordinal/Likert	1-5
				Ordinal/Likert	1-5
Tiempo promedio de preparación por pedido	Ordinal/Likert		1-5		
	Ordinal/Likert		1-5		
Tasa de entrega completa y a tiempo	Ordinal/Likert	1-5			
	Ordinal/Likert	1-5			

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	Universidad Wiener on 2023-07-08 Submitted works	<1%
5	Universidad Peruana de Las Americas on 2021-11-05 Submitted works	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-25 Submitted works	<1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-09 Submitted works	<1%