

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Propuesta de un sistema de control interno operativo en  
almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa  
Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021**

Tesis que presentan los bachilleres

**Deyvi Michel Flores Alarcon  
Jorge Ubildo Quintana Mendoza**

Para obtener el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**

**ASESOR  
Dr. CPC. Jaime Caceres Montalvo**

Lambayeque – Perú

Agosto – 2022

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO  
EN ALMACEN PARA MEJORA LA GESTION DE INVENTARIOS EN  
LA EMPRESA CORPORACION Y PROYECTOS RIOJA E.I.R.L  
CHICLAYO – AÑO 2021**

**Resolución de sustentación: N°1199 – 2023 – VIRTUAL -UNPRG-FACEAC-D/JGN  
De Fecha, 23 agosto 2023**

**Personal investigador:**

Firmamos, los estudiantes:



Flores Alarcón Deyvi Michel



**Flores Alarcón Deyvi Michel**

**Quintana Mendoza Jorge Ubildo**

**Estudiante**

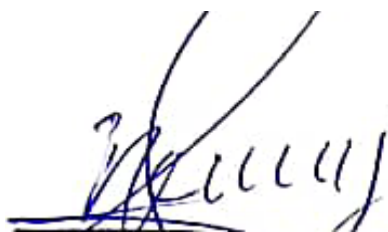
**Estudiante**



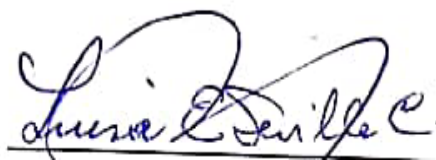
**Cáceres Montalvo Jaime Segundo Rosendo**

**Asesor especialista**

**Aprobado por el jurado:**



**Dr. Nestor Alonso Guillermo Gastulo**  
**Presidente**



**Dr. Luisa Esperanza Sevilla Castro**  
**Secretaria**



**Mag. Mirtha Fatima Galvez Berrios**

**Vocal**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11 am. del día 28 de 08 del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL** con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 016-2022-Virtual-UNPER-FACAC-P de fecha 19 de 09 del 2022, conformado por:  
Dr. Néstor Alfonso Guillermo Gascón Presidente

Dr. Néstor Alvarado Guillermo Esquivel - Presidente  
 Dra. Lina Esquivel Sivila Castro - Secretario  
 Dra. María Estela Salvo Benítez - Vocal  
 Dr. Jaime Segundo Rosendo Caceres Mantalvo - Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del testista o de los testistas: Deyvi Michael Flores Alarcón

profesional de Contactador Público, quién o quienes desean obtener su título

Propuesta de un Sistema de Control interno operativo en el  
mañan para mejorar la gestión de inventarios en la empresa  
Corporación y proyectos. Rector E. I. B. Chedzo 2021.

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1199-2023-Virtual-VNPRG-FACEAC de fecha 23 de 08 del 2023 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma palisfactoria. El señor presidente invitó al cese por

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los testistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica que se les entregó.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).


El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: Dyari Michel Plas Blasca y Jorge Uchillo Quintana M, han obtenido 16 puntos equivalentes a Buena quedando expedito para optar el título profesional de Confesor Público.

Si uno o los dos tesisas hubieran tenido calificación desaprobatório, se anotará: que \_\_\_\_\_  
ha obtenido \_\_\_\_\_ puntos equivalentes a \_\_\_\_\_, por las deficiencias y motivos siguientes

reprogramara la nueva sustentación en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobarse en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12:50 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.

  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
VOCAL

*Laura Derville*  
SECRETARIO

ASESOR

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme la fortaleza,  
bendecirme con los mejores momentos  
de la vida y con una familia maravillosa  
para poder salir adelante

A mis padres, Carmela Alarcón y Victor  
Flores por darme esa fortaleza, de ser el  
motor y motivo que siempre necesito  
para salir adelante.

A mis hermanos; Judith, Sugey y Elvis  
por ser mi inspiración y apoyo  
constante, a lo largo de la vida y  
durante mi carrera universitaria.

A mi ahijado; Matias Gabriel, porque con  
su llegada lleno de felicidad nuestras  
vidas y le deseo todo lo mejor siempre.

A mi Tío padrino; Cesar Alarcón, por su  
constante apoyo y consejos; a lo largo  
de esta hermosa carrera que fue un  
ejemplo para poder lograrlo.

A mi Abuela Maria Asunción, por su  
cariño y fortaleza brindado a lo largo de  
mi vida.

**Michel Flores Alarcón**

Mis padres Wilfredo Quintana y Lidia Mendoza, quienes siempre me han apoyado y alentado en mis emprendimientos, son los sujetos de la investigación que estoy realizando. Brindarme su amor y apoyo incondicional; por sus consejos y los valores que inculcaron; y por enseñarme a apreciar lo que tengo dando ejemplo de superación personal, renunciando a algo por los demás y siendo humilde.

A mis hermanos Wilmer, Julio, Elmer y Joselito, gracias por el apoyo en las muchas oportunidades de mi vida y por ayudarme a lograr esta meta.

Dedico esta carta a cada miembro de mi familia, quienes han sido y seguirán siendo una inspiración en mi vida.

**Jorge Quintana Mendoza**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la Fortaleza que nos brinda durante nuestras vidas, por darnos la fuerza de salir adelante en los momentos difíciles durante toda nuestra existencia.

A nuestros padres por brindarnos todo el apoyo incondicional durante nuestra vida y durante todo el proceso de nuestra carrera universitaria para poder lograr nuestro anhelado sueño de ser grandes profesiones.

A nuestro asesor Dr. CPC. Jaime Caceres Montalvo por su apoyo incondicional, con sus conocimientos y tiempo en su asesoría para desarrollar nuestra tesis.

A los profesores de nuestra casa de estudio que nos brindaron sus enseñanzas en las aulas de nuestra prestigiosa alma mater, durante nuestro periodo de aprendizaje.

A los miembros de jurado por su tiempo y revisión de nuestra tesis, para lograr nuestra sustentación anhelada para obtener nuestro título profesional de contador público.

**Michel Flores Alarcón**  
**Jorge Quintana Mendoza**

## Índice general

Índice general .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción.....	13
Capítulo 1: Objeto del estudio .....	14
<b>1.1. Contextualización de la industria ferretera.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1. Evolución de la industria ferretera.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2. El sector ferretero en construcción.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.3. Características de las empresas ferreteras en construcción.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.4. Contexto de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. ....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Características de gestión de inventarios y manifestaciones .....</b>	<b>19</b>
<i>1.2.1.1. Características de la gestión de inventarios en empresas ferreteras .....</i>	<i>19</i>
Capítulo 2: Marco teórico .....	23
<b>2.1. Antecedentes o estado del arte.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Bases Conceptuales.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Variables o constructos y su operacionalización .....</b>	<b>35</b>
<b>2.5. Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
<b>2.6. Definición específica .....</b>	<b>37</b>
<b>2.7. Matrices de consistencia.....</b>	<b>38</b>
Capítulo 3: Metodología desarrollada .....	43
3.1. Diseño de la Investigación.....	43

3.2. Población y Muestra .....	43
3.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos .....	44
Capítulo 4: Resultados y discusión .....	47
<b>4.1. Resultados descriptivos</b> .....	47
<b>4.2. Discusión</b> .....	58
Capítulo 5: Propuesta.....	61
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
ANEXOS .....	85



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de consistencia general.....	38
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variables .....	38
<b>Tabla 3</b> Resumen metodológico.....	45
<b>Tabla 4</b> Sistema de control interno .....	47
<b>Tabla 5</b> Ambiente de control.....	48
<b>Tabla 6</b> Evaluación de riesgos .....	49
<b>Tabla 7</b> Actividades de control .....	50
<b>Tabla 8</b> Información y comunicación .....	51
<b>Tabla 9</b> Supervisión o monitoreo .....	52
<b>Tabla 10</b> Gestión de inventarios .....	53
<b>Tabla 11</b> Recepción de mercadería .....	54
<b>Tabla 12</b> Almacenamiento de mercadería.....	55
<b>Tabla 13</b> Distribución de mercancía .....	56
<b>Tabla 14</b> Despacho de mercancía .....	57
<b>Tabla 15</b> Modelo para el ambiente de control .....	65
<b>Tabla 16</b> Modelo para la evaluación de riesgos.....	66
<b>Tabla 17</b> Modelo para las actividades de control.....	68
<b>Tabla 18</b> Modelo para la información y comunicación .....	70
<b>Tabla 19.</b> Modelo para la supervisión o monitoreo .....	72

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Sistema de control interno .....	47
<b>Figura 2</b> Ambiente de control .....	48
<b>Figura 3</b> Evaluación de riesgos .....	49
<b>Figura 4</b> Actividades de control .....	50
<b>Figura 5</b> Información y comunicación .....	51
<b>Figura 6</b> Supervisión o monitoreo .....	52
<b>Figura 7</b> Gestión de inventarios .....	53
<b>Figura 8</b> Recepción de mercadería .....	54
<b>Figura 9</b> Almacenamiento de mercadería .....	55
<b>Figura 10</b> Distribución de mercancía .....	56
<b>Figura 11</b> Despacho de mercancía .....	57
<b>Figura 12</b> Modelo de control interno .....	64

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo principal de proponer un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021; para ello se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal; la muestra estuvo compuesta por 10 trabajadores de la empresa en estudio, así como también con la finalidad de recopilar información necesaria para el estudio se empleó las fuentes primarias, como libros y revistas científicas, asimismo, la información para cada una de las variables que se conseguirá desde la aplicación de los cuestionarios; en segundo lugar, se utilizó fuentes secundarias tales como publicaciones, o artículos que interpretan otros trabajos; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Dentro de los principales resultados encontrados fue que la situación actual del sistema de control interno operativo de la empresa en estudio fue regular (40%) y la situación actual de la gestión de inventario fue regular (80%), además de ello de acuerdo a estos resultados se planteó un sistema que tiene una serie de actividades que se deben cumplir. Finalmente se concluye que a través del sistema de control interno operativo en almacén mejorará la gestión de inventario.

**Palabras clave:** gestión, inventario, control interno.

## **Abstract**

The main objective of this study was to propose an operational internal control system in the warehouse to improve inventory management in the company Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo in 2021; For this, a quantitative approach methodology, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional was applied; The sample consisted of 10 workers from the company under study, as well as with the purpose of collecting the necessary information for the study, primary sources were used, such as books and scientific journals, as well as the information for each of the variables that were will get from the application of the questionnaires; secondly, secondary sources such as publications, or articles that interpret other works were used; the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Among the main results found was that the current situation of the internal operating control system of the company under study was regular (40%) and the current situation of inventory management was regular (80%), in addition to this according to Based on these results, a system was proposed that has a series of activities that must be fulfilled. Finally, it is concluded that through the internal control system operating in the warehouse, inventory management will improve.

**Keywords:** management, inventory, internal control.

## **Introducción**

Mientras la cadena de comercialización se retrase, es necesario mantener una adecuada gestión de inventarios para evitar costos de mantenimiento y pérdidas por obsolescencia, que podrían perjudicar la rentabilidad de la empresa. Actualmente los inventarios son considerados un activo importante en los balances de las empresas debido a que son aquellos productos que se encuentran disponibles para la venta, lo cual depende del comportamiento de los sistemas. La gestión de inventarios es, pues, la planificación, organización, dirección y control del flujo de los bienes y servicios que componen una empresa. En un esfuerzo por reducir costos y potenciar la efectividad de los mecanismos ofrecidos para la determinación de beneficios, la aplicación de un sistema de control en la gestión de inventarios es necesaria y es una opción presente en las normas contables internacionales. cuando se trata de la gestión del abastecimiento y distribución de existencias, en lo que se refiere al control de las mismas, la disposición de las mercancías y su registro exacto constituye un factor en el éxito de la gestión de las mismas (Tubay y Santillán, 2021, pp.127-128).

Mencionado ello, la finalidad principal del estudio fue proponer un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021, y para su mejor entendimiento la investigación muestra los siguientes apartados: el primer capítulo que abarca el objeto de estudio, el cual comprende contextualización del estudio y características y manifestaciones del problema; en el segundo apartado se detallan los estudios previos, los aspectos teóricos, términos conceptuales, constructos, hipótesis, definiciones y matriz de consistencia. En el apartado tres se desarrollan los métodos de investigación, la población y muestra, fuentes técnicas de recabar información; luego se tiene el apartado cuatro que contiene los resultados y su discusión para culminar en la propuesta, conclusiones y recomendaciones, además de la bibliografía y los anexos.

## **Capítulo 1: Objeto del estudio**

### **1.1. Contextualización de la industria ferretera**

#### **1.1.1. Evolución de la industria ferretera**

Las empresas pertenecientes al sector ferretero no son de origen reciente, aunque su referente más remoto no está claramente definido ya que nuestros ancestros ya fabricaban herramientas a fin de facilitar tareas como la caza y la alimentación; no obstante, se estima que el primer antecedente se ubica en el siglo XIX en Alemania, época donde los negocios se ocupaban de la comercialización de una amplia diversidad de productos en un solo lugar; de manera que se barajó la posibilidad de segmentar los detallados negocios familiares para que se centraran en la venta de productos más específicos. Otros autores apuntan a que el nacimiento de las ferreterías se ubica en el periodo antes de Cristo dado que se da cuenta de la presencia de casa donde los lugareños ofertaban enseres para el hogar y, más adelante, optaron por comercializar bienes de construcción como respuesta acertada a la demanda de los clientes (Sánchez, 2019).

Transcurrió el tiempo y en el siglo XIX, los negocios familiares debieron atender la demanda de materiales destinados a la reparación de circuitos y tableros eléctricos, tras la aparición de la corriente eléctrica en el año 1800. A raíz de tales eventos, progresivamente, se brindó apertura a ferreterías con razones sociales indefinidas como tiendas pequeñas de abastecimientos con una localización accesible; lo cual contribuyó con la edificación de casas más sofisticadas, iglesias y otras obras de arquitectónicas (Sánchez, 2019). Así, se puede inferir que el posicionamiento de empresas ferreteras se ha acrecentado ante numerosas eventualidades debido a la demanda de otros rubros comerciales como, por ejemplo, el de construcción. Así, se explicitan seis tendencias predominantes que se observan en el escenario actual europeo que constituyen oportunidades de crecimiento debido a que comportan el surgimiento de grupos de interés a quienes direccionar las ventas y la aparición de nuevas propuestas empresariales (Ambrosio & Perez, 2020).

La primera concierne a la remodelación y restauración de los ambientes de casas, siendo acciones respaldadas por las asesorías de arquitectura. Luego, el aumento de la competencia dada la incorporación de nuevas marcas, exigiendo la adaptación e innovación en las empresas ferreteras. Asimismo, las modificaciones en la distribución considerando el desarrollo de las

plataformas virtuales en tanto que son vías más convenientes al suponer ahorros de costos. La cuarta tendencia corresponde a la dinámica de clientes que migran a empresas que ofrecen productos de mejor calidad a pesar de que se mantienen marcas con bienes de precios bajos. Por otro lado, la quinta tendencia alude a la repercusión meteorológica ya que las variaciones climáticas ejercen un efecto en el bricolaje al aire libre y en las actividades de jardinería, favoreciendo la demanda en esas temporadas. Por último, la sexta tendencia atañe a la novedad del producto, que se condice con la necesidad de recursos de vanguardia. Concentrándose en el panorama nacional, se advierte la presencia de empresas representativas como Promart, Maestro y Sodimac (Ambrosio & Perez, 2020).

### **1.1.2. El sector ferretero en construcción**

En el Perú, se perfila insoslayable el desarrollo notable de las empresas comprendidas en el rubro ferretero, encontrándose directamente vinculado con el comportamiento del sector de construcción; lo cual obtuvo un crecimiento interanual del 4.9% en abril del año 2022 (ComexPerú, 2022), pudiéndose explicar a partir de factores como la promoción e implementación de políticas públicas y la inversión privada, ya sea internacional o nacional. Asimismo, ha adquirido un creciente dinamismo mediante la construcción de obras de interés social, edificios de apartamentos y oficinas gracias a las convocatorias públicas y concesiones privadas; no obstante, cabe subrayar que los datos disponibles en la actualidad corresponden al comercio formal, mención razonable contemplando la significativa posición del mercado informal en el país, llegando a representar un 40% adicional del mercado formal, reuniendo a cuatro competidores y son Maestro Perú, Sodimac, Promart y Cassinelli. Pese a lo indicado, debe hacerse alusión a que, en comparación con la situación chilena, su influencia es menor en Perú, país donde se registran más de 2.500 ferreterías en Lima, cantidad que supera al correspondiente a provincias; concentrándose en los campos feriales (Pareja & Salas, 2019).

### **1.1.3. Características de las empresas ferreteras en construcción**

Ciertamente, cada sector comercial entraña un conjunto de características que los diferencian en el mercado. En concordancia con lo anterior, entre los atributos más destacados que componen la descripción de las empresas pertenecientes al rubro ferretero en construcción, resulta

viable agrupar las características en seis aspectos que serán profundizados en los siguientes párrafos:

- 1. Extenso inventario de productos:** Se refiere a que las empresas ferreteras poseen un surtido listado de productos disponibles que se precisan en las actividades de construcción, lo que abarca artículos como herramientas manuales y eléctricas, materiales de construcción, equipos de seguridad, productos de ferretería y suministros variados. Además, en aras de conservar la ventaja competitiva, las empresas buscan preservar o, en otros casos, incrementar los tipos de productos en función a las necesidades del mercado y, de este modo, lograr un impacto diferenciador atrayendo a los profesionales de la construcción y los clientes en general que desean satisfacer sus propias demandas (Sánchez & Martínez, 2021).
- 2. Conocimiento técnico especializado:** En este dominio, se puede afirmar que la elaboración de productos minoristas es específica de la industria de construcción puesto que, con regularidad, ofrecen capacitación a sus empleados que posee un bagaje de conocimientos especializados. Así, los trabajadores pueden conocer las cualidades y funciones de los productos ofertados y proporcionar una orientación informada a los clientes en torno a la utilización apropiada de los materiales e instrumentos, asimismo, efectuar consejos relativos a los productos que más se ajusten a las necesidades del proyecto (González et al, 2020).
- 3. Relaciones con proveedores:** Las empresas dedicadas a la venta de materiales de construcción entablan relaciones sólidas con proveedores reputados en la industria; lo que les habilita un acceso a productos de calidad y precios competitivos. Además, tales interacciones a largo plazo con los proveedores pueden influir en la disponibilidad de productos consistentes y una variedad de opciones para los clientes (Rendon et al., 2022).
- 4. Servicio al cliente personalizado:** En este caso, mencionar la prioridad de la atención al cliente que se distinga por ser personalizada; de tal forma que los trabajadores se aseguren de estar disponibles para abordar las solicitudes de los consumidores y asesorarlos con prontitud a fin de que encuentren los productos deseados, hacer recomendaciones, otorgar soluciones a problemas técnicos y entregar asistencia durante el proceso de compra. Es válido indicar que esta modalidad de atención ostenta mucho valor para los clientes, siendo especialmente



relevante en el sector construcción al demandarse de una guía más especializada (Torres et al., 2019).

- 5. Entrega y logística:** No son escasas las empresas ferreteras en construcción que proporcionan servicios de entrega y logística dado que entienden la trascendencia de valores como la puntualidad en la entrega de productos y el esfuerzo por garantizar que los materiales y herramientas lleguen a tiempo a los lugares de construcción. En esa línea, se puede considerar la coordinación de horarios de entrega, el empleo de vehículos adecuados para el transporte de materiales pesados y la gestión eficiente de la logística a favor de optimizar los procesos de entrega (Pizzan et al., 2022).
- 6. Actualización tecnológica:** Involucra la búsqueda de la adopción gradual de tecnologías más actuales con la finalidad de optimizar sus operaciones y servicios; de manera que sea posible usar sistemas de gestión de inventario informatizados, plataformas de comercio electrónico para facilitar las compras en línea, aplicaciones móviles a propósito de facilitar el hallazgo de productos y la ejecución de pedidos, entre otras soluciones tecnológicas que coadyuven con el mejoramiento de la eficiencia y la experiencia del cliente (Cruz et al., 2019).

#### **1.1.4. Contexto de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.**

##### ***1.1.4.1. Ubicación Geográfica***

La empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. está localizada en la Calle El Dorado Nro. 1890, urbanización San Lorenzo Et. Tres, ubicándose en el distrito José Leonardo Ortiz., provincia de Chiclayo que, a su vez, se sitúa en el departamento de Lambayeque, Perú. La mencionada entidad empresarial posee RUC: 20607103047.y desarrolla como actividades primordiales la venta minorista de artículos de ferretería y demás; y, asimismo, la venta mayorista de materiales de construcción.

##### ***1.1.4.2. Reseña histórica***

La empresa inició como nombre de Negocios Generales Rioja y de ahí nace la Empresa CORPORACION Y PROYECTOS RIOJA E.I.R.L en el año 2021, con su Gerente General Walter Roja Samame que en sus inicios fue una empresa pequeña de ferretería al público en general

y luego fue estableciéndose en el mercado de ventas de productos de ferretería en materiales de construcción hasta llegar ser proveedor de las empresas agroindustriales como AGROVISION PERU, ARENA VERDE, GANDULES, INAGRO, COELVISAC, CERRO PRIETO, FRUSAN, etc.

#### ***1.1.4.3.Misión***

La misión de la empresa CORPRORI E.I.R.L, es atender con amabilidad y respeto a nuestros clientes, como parte de nuestros colaboradores, es la excelencia de ofrecer el mejor servicio para nuestros productos de ferretería para instrumentación industrial y construcción en torno a la ciudad, así como a través del deseo permanente de brindarle la mejor experiencia posible con nuestro servicio en todo lo que proponemos.

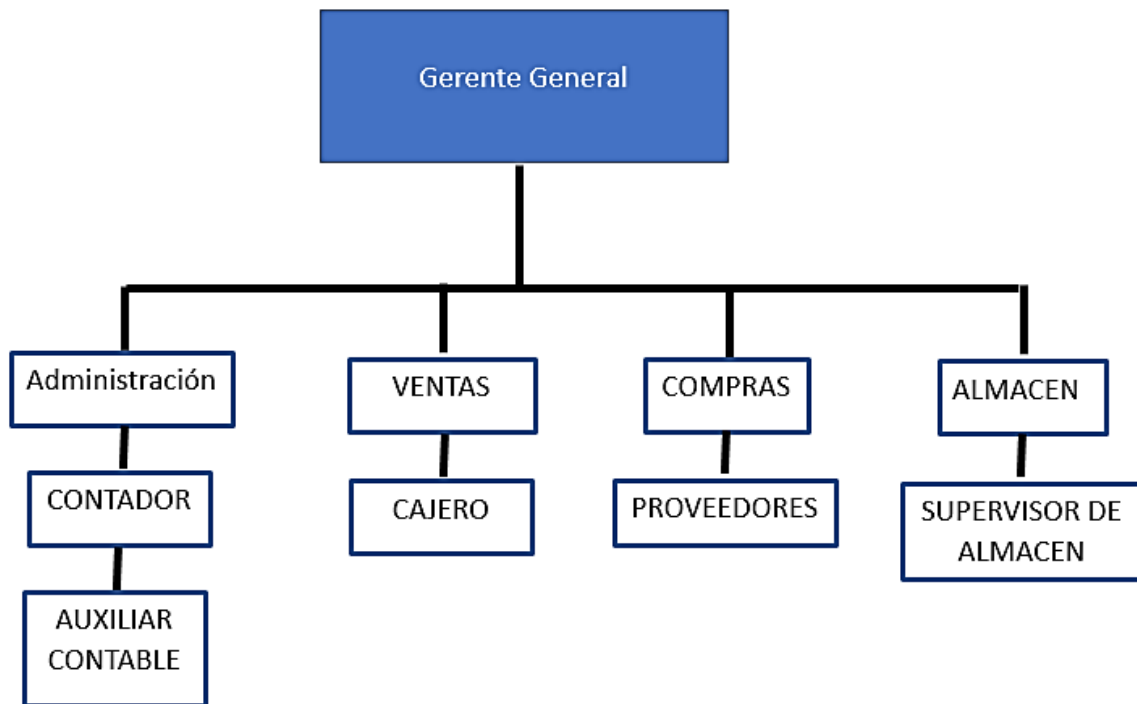
#### ***1.1.4.4.Visión***

Su visión consiste en convertirse en el año 2025 en los principales, y referentes, proveedores de productos de ferretería y construcción, para las empresas. Para lograrlo la empresa CORPRORI E.I.R.L basará todas sus decisiones en ofrecer a nuestros trabajadores un sitio de trabajo donde se sientan satisfechos a dar lo mejor de ellos, así para nuestros productos es buscar y entregar siempre los mejores productos de ferretería para construcción alrededor de nuestra ciudad y nuestro país. Así lograr ser muy efectivos, eficientes y eficaces para lograr una mejor atención a nuestros clientes, también podemos marcar la diferencia ayudando a construir una mejor nación y participando en actividades que permitan trabajar con más proveedores de manera sostenible para crear valor a largo plazo en beneficio de los clientes.

#### ***1.1.4.5.Estructura orgánica***

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa CORPORACION Y PROYECTOS RIOJA*



*Nota.* Se representa el organigrama de la empresa CORPORACION Y PROYECTOS RIOJA.

### **1.2.Características de gestión de inventarios y manifestaciones**

#### ***1.2.1.1.Características de la gestión de inventarios en empresas ferreteras***

La gestión de inventarios es una tarea fundamental para cualquier empresa que maneje productos, ya que un mal manejo puede acarrear problemas financieros y logísticos. Entre los problemas más comunes que se presentan en la gestión de inventarios, se encuentra la inexactitud de los datos y la falta de un inventario actualizado. Por otro lado, una incorrecta previsión de la demanda también puede afectar la precisión del pronóstico, especialmente si no se han identificado correctamente los productos a incluir (Meng et al, 2022).

Además, ante la carencia de un método adecuado de determinación y la ausente identificación de fechas importantes de producción, se puede afectar también la precisión del pronóstico. Otra problemática común en la gestión de inventarios en el sector ferretero se refiere a la falta de un sistema de control interno que permita monitorear los niveles de inventario, evaluar envíos y proveedores, así como también optimizar la seguridad en el depósito y otros procesos requeridos en pro del adecuado funcionamiento de la empresa (Böttcher et al., 2022).

Por tal motivo, en líneas generales, se estima importante contar con un sistema de gestión de inventario personalizado y automatizado de tal forma que se facilite la ejecución de los procesos y se aumente la precisión en las actividades. Por consiguiente, se coadyuva con la prevención de pérdidas de tiempo y costes elevados. Además, es conveniente que la empresa cuente con un equipo de trabajo responsable y capacitado para la gestión de inventarios, asegurándose de involucrar a la cantidad razonable de empleados para el desarrollo oportuno del proceso y no se amenace la consecución de objetivos planteados (Gao et al., 2020).

#### ***1.2.1.2. Consecuencias de una incorrecta gestión de inventarios en empresas ferreteras***

Respecto al punto de manifestaciones de las consecuencias del problema se puede mencionar de manera general que una mala gestión de inventarios puede tener graves consecuencias para una empresa. Una de ellas es el aumento de la probabilidad de robos de todo tipo, siendo el más común el robo 'hormiga' que hace casi imposible saber si falta algún producto. Además, la falta de control en el almacén como no conocer la ubicación de los productos, desaprovechar el espacio, desactualizaciones de entradas y salidas, falta de trazabilidad o un mal manejo en la recepción y registro del inventario pueden ser problemas muy comunes y perjudiciales. Asimismo, contar con un software de control de inventario puede permitir mayor visibilidad en toda la cadena de suministro y evitar el fracaso comercial (Ahmed et al, 2021). Además, el exceso de inventario consume espacio de almacenamiento y bloquea el capital, lo que impide una buena rotación de existencias y flujo de efectivo. Por otro lado, la falta de una gestión coherente del inventario puede poner en peligro tanto el negocio como el tiempo, lo que dificulta saber lo que ocurre en un bar o restaurante. En definitiva, es importante tener un buen control del inventario y evitar problemas que puedan repercutir en el éxito de una empresa (Panigrahi et al, 2021). A continuación, se evidencian los problemas de forma específica en el ámbito internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, de forma específica en Ecuador la gestión del control de inventarios tiene un papel muy importante para las empresas, ya que contribuye a minimizar los costos totales de los inventarios, entre ellos los costos de adquisición, como la calidad, precio y demanda, siendo que una correcta gestión de inventarios permite monitorear de forma eficiente los productos que están en stock. De acuerdo con la situación de estos negocios, el 50% de ellos apuntan a reducir los costos mensuales, mientras que el 20% utiliza el método fifo, el 75% utiliza el método promedio y el 5% las normas contables del país. Esto significa que todavía hay empresas que no se adhieren a las normas contables (Tubay y Santillán, 2021, p. 126). En el caso de Colombia, la gran mayoría de las compañías que prestan servicios están supeditadas a realizar gestión de inventarios, de una forma eficiente enfocada en un sistema de control adecuado, con la finalidad de conseguir ser más competitivas, esto significa tener a disponibilidad los elementos necesarios como insumos, productos en proceso, materiales terminados o repuestos, etc., y dar por garantía que los mismos estén en condiciones perfectas y un lugar adecuado (Lozano et al., 2021, p.206).

En México, se evidenció, que una de las principales causas por las que presentan dificultades los empresarios es que no contaban con sistemas efectivos de sus inventarios y de los saldos físicos en los almacenes, esto les conducía a tomar decisiones erróneas, debido a la carencia de información entendible en los reportes de inventarios e informes. Es así que, 4 millones en deudas estaban asociadas con la gestión de inventarios expresadas en 1 millón 600 u.m, lo que significaba que las empresas cometieron 2.5 delitos de alteración en su gestión de inventarios. Así también, las pautas o procedimientos de control de inventarios permanecieron ante cualquier intento de robo de mercaderías, suministros o dinero en efectivo, donde cabe mencionar de cinco empresas cinco no han durado más de cinco años en el mercado, sin una correcta gestión de inventarios (Flores et al., 2022, p.2010).

En el ámbito nacional, las empresas en el contexto de acción, las soluciones son los sistemas de gestión, así se evidencia en las distintas compañías del sector construcción, industrial, energía y minería. Si bien es verdadero, la implementación del sistema puede ser trascendente, porque el sistema puede agilizar el procedimiento del control de mercaderías en un 45%, siendo mayor a lo que genera la gestión de inventarios no automatizada o tradicional, que solo minimiza en un 25% a 30% los procesos de inventariados (Flores et al., 2022, p. 2011).

Cabe mencionarse que la falta de control en los inventarios afecta a la gestión de los mismos, y con ello se ve afectada la rentabilidad, esta situación puede ocasionar que las compañías no tengan los productos ni cantidades que estén disponibles en el momento correcto incidiendo de forma negativa en sus ventas. Puesto que realizar una gestión de inventarios con un sistema de control significa conseguir un seguimiento a los requerimientos y compras, tener un adecuado orden de almacenes y un control adecuado de las salidas y entradas (Gestión, 2019, p.1).

En el ámbito local, en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. ubicada en Chiclayo, se vienen presentando ciertos inconvenientes en su gestión de inventarios, evidenciándose que los materiales que se entregan están en condiciones inadecuadas, existe poca disponibilidad de los recursos necesarios en los momentos oportunos, imposibilitando que las ventas sean realizadas adecuadamente, lo cual se cree que podría estar siendo causado por la existencia de un control interno en stock de mercaderías realizado según los criterios del dueño, sin los conocimientos técnicos para establecer un sistema de control eficiente, existiendo desorganización en los inventarios de la empresa, la generación de costos inadecuados, e información poco certera acerca de las ventas y de los materiales que no deben ser utilizados ni comercializados.

Es así que, de continuar con dicha situación, la empresa podría llegar a tener mayor ineficiencia en el uso de sus recursos, que la planificación continúe siendo deficiente, generar clientes insatisfechos, poca rentabilidad y por consiguiente grandes pérdidas económicas. Por todo lo mencionado, es necesario que se realice una propuesta sobre un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.

## **Capítulo 2: Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes o estado del arte**

#### **Nivel internacional.**

Pavón et al. (2019) en su estudio nombrado “Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil” tuvo como objetivo describir el control interno del inventario como táctica competitiva. Metodológico fue mixto, no experimental, del tipo básico y de nivel descriptivo. Se utilizaron como técnicas la encuesta y el análisis de contenido, asimismo, los instrumentos fueron los cuestionarios y las fichas bibliográficas aplicado a una muestra de once personas. Los hallazgos muestran que el control interno de inventario presenta falencias, falta de formalidad y automatización de los procesos de inventario, así como ineficiencia en el aprovechamiento de los residuos. Los autores concluyeron que, el sistema de control interno, la planificación estratégica y la cultura organizacional deben trabajar juntos.

En el estudio de Imbaquingo y García (2019) titulado “El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017” tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno vinculada a los inventarios. La investigación encuadra con enfoque mixto, no experimental y descriptivo. En cuanto a sus técnicas se aplicó la encuesta y la entrevista teniendo a los cuestionarios y la guía de entrevista como los instrumentos aplicada a una muestra de 116 colaboradores. En los resultados, se halló que no se cuenta con un documento que respalde las compras, además, no cuenta con una persona encargada de realizar las adquisiciones de mercadería y se encontraron varios productos fuera de las bodegas correspondientes. Como resultado, una parte significativa de las políticas y procedimientos seguidos durante el ciclo de inventario están en infracción.

En la investigación de Quiñonez (2017) titulado “Sistema de Control Interno para el Área de Inventario en la Empresa Multirepuestos Játiva de La Ciudad de Esmeraldas” tuvo como objetivo diseñar el sistema de control interno para el departamento de inventario. Metodológicamente fue cuantitativo, descriptivo y no experimental, empleándose la entrevista y cuestionario a una capacidad muestral de 4 individuos tanto del área contable como en ventas. Los principales

hallazgos constataron que, la falta de políticas y procedimientos para el control de inventarios se desprende de los resultados, lo que ha llevado a un desequilibrio general en las actividades. Por tanto, se concluye con la adopción de indicadores de gestión que permitieron la medición cuantitativa del movimiento de inventarios.

En el trabajo de Sánchez y García (2019) llamado “Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA S.A en Santo Domingo, periodo 2017” que tuvo como objetivo evaluar el control interno a la gestión de inventarios. En la parte metodológica, fue de enfoque mixto, no experimental y explicativo. La muestra estuvo conformada por 146 personas se usó las técnicas de la encuesta y entrevista teniendo como instrumentos los cuestionarios y las guías de entrevista. Entre los principales resultados se encuentra que la empresa no cuenta con un organigrama, mucho menos lleva a cabo un proceso planificado de sus compras. Los autores concluyeron que, los problemas frecuentes en el control de inventarios se suscitan por pésima planificación hacia las compras y un control laxo sobre el movimiento de mercancías.

### **Nivel nacional**

En el trabajo de Bustamante (2019) titulado “Propuesta de un Sistema De Control Interno para mejorar el área de Almacén de la Empresa Big Bag Perú SAC Chiclayo, 2019.” El propósito consistió en proponer un sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén. El estudio tuvo en su metodología un tipo básico, con nivel explicativo, un diseño no experimental y corte transversal. Además, la muestra estuvo conformada por 5 colaboradores a quienes se les administró la técnica de la encuesta y los cuestionarios como instrumentos. De acuerdo a los resultados, el 80% de los encuestados niega que la empresa cuente con procedimientos de control interno para el área de almacén. El área de almacén que tiene formatos de control para la entrada y salida de mercancías del almacén también es fuertemente cuestionada por el 100 por ciento de los encuestados. El autor concluyó que, la empresa no utiliza sistemas de control interno que ofrezcan una seguridad razonable teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.

En el estudio de Guevara y Ballardo (2018) titulada “Implementación de un Sistema de Control Interno en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventario de la Empresa Seguridad Industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017”. Cuyo objetivo fue señalar que, implementar el sistema de control intrínseco en almacenes para una óptima gestión de inventarios. Fue de enfoque mixto,



explicativo y no experimental, acompañado del corte transversal. Con una capacidad muestral de 7 trabajadores del despacho almacén y distribución, empleándose la observación, encuestas y entrevistas. Los hallazgos destacaron una serie de deficiencias en el área, incluida la ausencia de un manual de funciones y la capacitación inadecuada del personal. Se concluye que, con el fin de mejorar los procedimientos y el control dentro de la empresa, se determina que es necesario implementar un sistema de control interno en el área de almacén.

Rivera y Soriano (2019) en su trabajo “Sistema De Control Interno En El Área De Almacén Para Mejorar La Gestión De Inventarios en Agrofresh Trading Perú S.A.C. 2018” tuvo como objetivo determinar la importancia de implementar un sistema de control interno en almacén para optimizar la gestión de inventarios. Atañe al enfoque mixto, nivel descriptivo y de diseño no experimental. Fue compuesta la muestra por 07 trabajadores de la empresa, a través de instrumentos los cuestionarios, la guía de entrevistas y la ficha de observación. Sus hallazgos revelaron falta de políticas en el área de almacén, falta de capacitación y demoras en el ingreso al sistema para las salidas de los productos en las fechas especificadas. Con el fin de mejorar la gestión de inventarios con nuevos procesos de control, se decidió implementar un sistema de control interno en el área de almacén.

Montemayor (2017) en su trabajo titulado “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017” consistió en proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa. Se enmarca en un diseño no experimental, de corte transversal, un nivel descriptivo y, además, enfoque mixto. La muestra estuvo compuesta por 15 trabajadores, además se utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista teniendo como instrumentos los cuestionarios y las guías de entrevista. Entre los resultados, con respecto al almacenamiento, de los 15 encuestados un 40% considera que es deficiente, mientras que, el 46.67% de los encuestados consideran que esta es deficiente la evaluación de riesgos. Se determinó que la empresa carece de un sistema de control interno de sus inventarios, y se sugirió un manual de funciones e igualmente procedimientos para tener un control y manejo efectivo de estos.

## **Nivel local**

Niño (2017) “Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque – 2016” tuvo como objetivo implementar el control interno hacia una óptima gestión de inventarios. Fue mixto, de diseño no experimental y descriptivo, se utilizó los cuestionarios y guías de entrevista como instrumentos dirigido a cuatro colaboradores. De acuerdo con los resultados, la totalidad de los empleados manifiestan desconocer la visión, misión, metas y objetivos de la empresa. También afirman no tener acceso a un manual de organización y funciones. Sin embargo, todos los empleados dijeron estar satisfechos con la comunicación interna. El autor concluyó que, existen deficiencias en la gestión del inventario vinculadas a las políticas básicas del control interno.

Mendoza y Pacheco (2019) en su estudio “Programa de Control Interno para la Gestión de Inventarios en la Empresa King Kong Lambayeque en el 2018” tuvo como objetivo proponer un programa de control interno para mejorar la gestión de inventario, el tipo de investigación que se utilizó es de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Se utilizó las técnicas de la encuesta y entrevista teniendo como instrumentos los cuestionarios y las guías de entrevista aplicado a una muestra de 40 personas. En cuanto al control interno, se descubrió que la empresa cuenta con una estructura definida, lo que permite que la gestión esté en un 97 por ciento de acuerdo a los planes, y el 95 por ciento se encuentra debidamente actualizado, facilitando la definición de las funciones y obligaciones de todo el personal y directivos. Sin embargo, con respecto a la capacitación del personal, el 43 por ciento menciona que no se lleva a cabo. En conclusión, un programa de control interno se define como un plan que le permite a una empresa definir su programa de control interno.

Vilela y Suárez (2020) en su trabajo “Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de una Distribuidora Dental de Lambayeque” tuvo como objetivo proponer un Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa. Fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, se usó como técnicas e instrumentos la encuesta y los cuestionarios aplicado a una muestra de 9 personas. Entre los hallazgos se encuentran la ausencia de un organigrama, un plan estratégico, un MOF y una debilidad en los inventarios. Además, el 89 por ciento de los encuestados creía que siempre recibía un proceso de inducción sobre las diversas tareas. También queda claro por el hecho de que el 56% de los encuestados afirma que la persona

a cargo casi siempre crea un plan que describe los objetivos que se deben alcanzar. Finalmente se concluye la propuesta de un sistema de control interno, basado en los cinco componentes de control COSO, para fortalecer la gestión administrativa.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Teoría Control Interno**

En el año 1992 surgió en Estados Unidos, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) conformado por los cinco organismos profesionales de control más relevantes de ese país publicó el Marco Integrado de Control Interno (COSO I), como una propuesta de modelo de control interno para las organizaciones con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes (López & Cañizares, 2018, p. 53). Actualmente, existen tres modelos del COSO: COSO 1, COSO 2 y COSO 3 teniendo cinco componentes del Control Interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información - comunicación y supervisión o monitoreo) que se interrelacionan secuencialmente para permitir la creación de un sistema que actúe de forma dinámica ante los continuos cambios, tanto a nivel interno como en el entorno donde opera, y proporcione una seguridad razonable (Calle, et al., 2020, p. 434). Por último, se debe señalar que para la efectividad de estos componentes y sus principios deben ser aplicados en conjunto dentro del sistema de control interno, es decir, deben estar en funcionamiento de forma integrada y no por separado en todos los niveles de la organización o entidad ya que logran reducir el riesgo de no alcanzar los objetivos (Shapiama et al., 2021, p. 8).

### **Teoría de Gestión de inventario**

Existen diversos modelos de gestión de los inventarios, encontramos el Modelo probabilístico de revisión periódica que tiene como premisa la revisión de inventarios de la manera minuciosa, tomando en cuenta los factores que causan retrasos en su reposición. Asimismo, tiene como característica general la espera de rangos de tiempos entre las revisiones del inventario, las mismas que deben realizarse en períodos de tiempos iguales, por lo que es necesario considerar un margen de seguridad que brinde un soporte entre el tiempo de revisión y entregas (Juca et al., 2019, p. 27). Por su parte Asencio et al. (2017) ordena una cantidad variable de suministro en función de la

cantidad de stock que se mantiene en almacenamiento. Además, la revisión periódica con puntos de pedido y lotes en función de la cantidad de existencias tiene la ventaja de ser costo más global (p. 127). Es preferible cuando los pedidos se entregan de manera regular o cuando se solicitan múltiples productos del mismo proveedor, siempre que el proveedor acepte realizar una sola entrega en lugar de múltiples entregas a medida que se alcanza el punto de reorden, aunque no existen reglas estrictas.

## **2.3.Bases Conceptuales**

### **2.3.1. Sistema de Control Interno**

El control interno permite mejorar la gestión de las organizaciones o empresas revelando sus deficiencias o falencias en el manejo de sus recursos, de esta manera, evitar el incumplimiento de los objetivos establecidos. Para Ruíz y Delgado (2020) está referido a un proceso de actividades que se desarrollan con eficiencia con la finalidad de lograr los objetivos de las instituciones, por lo que da las facilidades para cumplir con sus obligaciones, previniendo los fraudes o actos de corrupción, además, proporciona herramientas de planificación, ejecución y seguimiento para el buen control de recursos (p.1336).

Por su parte, Valera y Delgado (2020) lo describe como un proceso compuesto de diferentes elementos que implican a una empresa con el fin controlar la gestión de las operaciones, por ello, debe permitir conocer cómo, cuándo y dónde se ha empleado todos los recursos puestos a disposición de los diferentes responsables para alcanzar resultados concretos (p. 1095). El control interno es un componente crucial de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, dado que consiste en un plan organizacional que permite coordinar los procedimientos adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera (Calle, et al., 2020, p. 432).

Por lo que Vivanco (2017) menciona, respecto al sistema de control interno, es fundamental dado que incorpora políticas y procedimientos para el flujo de todos los datos financieros y administrativos en detalle para las distintas operaciones que realiza la entidad (p. 248). El sistema de control interno es inherente a cualquier institución pues todas cuentan con bienes y registros en los que se busca proteger activos y contar con archivos financieros integrales (Espinoza et al., 2021, p. 59).

Por lo que el control interno representa un instrumento que permite asegurar en la gestión el cumplimiento eficaz de los objetivos y el logro de resultados propuestos por cualquier empresa mediante la adecuada realización de las actividades de cada colaborador, de esta manera, disminuye los riesgos que pueden afectar y beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. Dentro de las principales dimensiones del sistema de control interno de acuerdo a Mendoza et al. (2018) son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo

### ***Ambiente de control***

El ambiente de control interno hace referencia a un grupo de procedimiento, reglas y configuraciones que permiten llevar un correcto control. Para Quinaluisa et al. (2018), consiste en acciones, políticas y procedimientos que influyen en gran medida en las actividades de una empresa estableciendo los objetivos y valorando los riesgos siendo considerado el fundamento de los componentes del control interno (p. 274)

- *Valores éticos:* Se refiere a un conjunto de elementos organizativos que tienen como objetivo fomentar la responsabilidad y la conciencia de control en los miembros de una organización. Estos elementos abarcan políticas, procedimientos y códigos de ética que establecen normas claras y expectativas sobre cómo deben comportarse y actuar los individuos dentro de la entidad (López y Pesántez, 2017, p. 33)
- *Competencias y responsabilidades:* Este indicador hace referencia al compromiso que tiene la empresa o entidad para que su personal o colaboradores realicen adecuadamente sus funciones y cargos, en ese sentido, se da la existencia una serie de instancias que supervisen un correcto funcionamiento de la empresa (Mendoza et al., 2018, p. 218).
- *Estructura organizacional:* Según López y Pesántez (2017), se enfoca en la gestión efectiva de procedimientos para asegurar que las políticas y reglas de la organización se lleven a cabo de manera segura y coherente. Esto se hace con el objetivo de mitigar los riesgos que podrían perturbar la consecución de los objetivos organizativos y salvaguardar el funcionamiento exitoso y sostenible de la entidad en su conjunto (p. 33).

### ***Evaluación de riesgos***

Esta dimensión, en concordancia con López (2018) abarca el proceso de identificar, analizar y mitigar los peligros o riesgos que se presentan en la entidad de manera interna o externa con el propósito de que los objetivos institucionales no sean limitados (p. 54)

- *Identificación de riesgos:* Es la capacidad de la organización para reconocer los riesgos y analizarlos como base para decidir cómo gestionarlos lo que le permitirá alcanzar sus objetivos (Centeno & Zavaleta, 2019, p. 19).
- *Gestión de riesgos:* Según Cedeño y Morell (2018) constituye una condición fundamental para garantizar, de manera razonable, el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo considerada como una propuesta disciplinada y estructurada que relaciona las estrategias, las personas, las tecnologías y los conocimientos situándose en el marco de los sistemas de control interno (p. 309)
- *Planes de contingencia:* Se refiere a que la prevención de la organización para los riesgos que puedan ocurrir o para poder enfrentar una posibilidad de eventos desafortunados a través de la planificación de los planes de contingencia (Tapullima et al., 2020, p. 83).

### ***Actividades de control***

Esta dimensión, según Serrano et al. (2017) confieren ser las normas y prácticas que integran los pasos necesarios para la puesta en práctica de las políticas destinadas a asegurar el cumplimiento de las acciones emprendidas para minimizar los riesgos (p. 4).

- *Análisis de información:* Se analizan diversas fuentes de información como las transacciones significativas para los estados financieros, registros contables que se originan y cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativos para los estados financieros, entre otros (Mendoza et al., 2018, p. 220)
- *Despliegue de actividades:* Describe el proceso por el cual una organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen los principios generales que, cuando se ponen en práctica, ayudan a reducir los riesgos (Centeno & Zavaleta, 2019, p. 19)
- *Controles:* Este indicador habla de los diversos tipos de controles preventivos, detectivos y correctivos que se pueden crear para las actividades de control, así como controles

administrativos, informáticos y manuales de usuario que deben estar relacionados con el tipo de entidad (Serrano et al., 2017, p. 4)

### ***Información y comunicación***

Esta dimensión enfatiza la necesidad de información en todos los niveles de la organización para hacer funcionar la empresa y orientarla en la dirección de lograr los objetivos de la entidad en todas las áreas, incluidas las operaciones, los datos financieros y el cumplimiento (López & Pesántez, 2017, p. 33).

- *Calidad de la información:* Para Talaverano y Paima (2018) cuyo objetivo de la entidad es producir datos precisos y útiles para respaldar sus operaciones porque la información oportuna y precisa es necesaria para dirigir las acciones de la entidad de acuerdo con los demás y para lograr los objetivos con la mayor eficacia posible (p. 656).
- *Comunicación de la información:* Este indicador alude cuando la entidad comparte información sobre los principales factores que inciden en la operación con grupos de interés tanto internos como externos. También denota cuando la entidad comparte información internamente sobre las metas y responsabilidades requeridas para respaldar la operación (Centeno y Zavaleta, 2019, p. 90)
- *Comunicación entre áreas:* Consiste en obtener información necesaria de forma externa e interna con la finalidad de apoyar a los otros componentes del control y para realizar las actividades con eficiencia y responsabilidad (Tapullima et al., 2020, p. 84).

### ***Supervisión o monitoreo***

De acuerdo con López (2018) es necesario para que el sistema de control interno asegure que las actividades implementadas se realicen satisfactoriamente, asimismo, permita establecer acciones correctivas cuando no se desarrollen según lo planeado (p. 55).

- *Auditoría interna:* es decir, la gerencia está a cargo de establecer una estructura de control interno efectiva, así como de revisarla y actualizarla periódicamente para mantener su funcionamiento a un nivel suficiente (Talaverano & Paima, 2018, p. 656).

- *Corrección de deficiencias:* Para Centeno y Zavaleta (2019) hace referencia cuando la organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna en el área responsable de ejecutar medidas de corrección (p. 20).
- *Retroalimentación:* Este indicador comprende el desarrollo de sesiones que contribuyen a la retroalimentación en las actividades que se realizan encontrándose una relación más estrecha entre la planeación y el control (Mendoza et al., 2018, p. 232).

### **2.3.2. Gestión de inventario**

El inventario se posiciona como parte esencial dentro de las operaciones de cualquier empresa dado que realiza el registro de las actividades productivas y comerciales. Según Saavedra (2021) Es el proceso por el cual la empresa maneja toda la mercadería que se encuentra en el almacén, la revisión física que realiza el departamento de almacén, y se da a conocer los costos de producción, al igual que los precios (p. 31).

Por su parte Guzmán et al. (2021) son todos los bienes tangibles que están destinados a ser utilizados en la producción de bienes o la prestación de servicios. También podrán destinarse para su posterior comercialización y venta. Estos bienes son necesarios tanto para las ventas como para la optimización de los beneficios. Por ejemplo, se utilizan en la producción de productos terminados y repuestos, así como de materias primas y productos que aún se encuentran en proceso de fabricación (p. 123).

La gestión de inventario es un proceso que se utiliza para identificar los tipos y cantidades de insumos necesarios para producir u ofrecer un bien o servicio a fin de satisfacer plenamente a los usuarios de ese bien o servicio (Guzmán et al., 2021, p. 124). Por otro lado, el sistema de gestión de inventarios para Carreño et al. (2019) parte de las necesidades de la empresa determinadas durante el diagnóstico inicial, se debe planificar de acuerdo con esas necesidades. De esta forma, el inventario incluirá las unidades de bienes de la organización, como materias primas, productos que aún se están fabricando y productos terminados que están disponibles para su uso en el almacén o en la línea de producción (p. 115).

Por último, según Garrido y Cejas (2017), la gestión de inventario proporciona una planeación, orientación, control, dirección y evaluación de las tareas que se cumplen en la empresa para la obtención de su mercancía dado que permite una mayor flexibilidad en la programación de su



producción y sus operaciones administrativas con eficiencia, eficacia y efectividad o bien sea para mantener el nivel de calidad de las operaciones que se realizan dentro de la misma (p. 144). Dentro de las principales dimensiones de la gestión de inventarios de acuerdo a García y San Andrés (2021) es la recepción de mercadería, almacenamiento de mercadería, distribución de mercadería y despacho de mercadería.

### ***Recepción de mercadería***

En esta primera dimensión, la recepción, hace referencia a la actividad vital dentro de las operaciones de una empresa, siendo un conjunto de procesos relacionados a la recibimiento, verificación y control de calidad de la mercadería (Mancheno et al., 2018, p. 828).

- *Solicitud del pedido:* Se inicia cuando un cliente solicita un producto específico, pero no se encuentra cerca de una de las sucursales de la empresa. En este caso, el cliente genera un formulario de pedido, que luego es completado por el vendedor de la sucursal y enviado a la división de compras. a la gestión correspondiente (García & San Andrés, 2021, p. 196).
- *Coordinación del área de compra:* Este indicador comprende la coordinación que se realiza con el departamento de compras de una empresa, como señala Javier (2018), cuyo objetivo es adquirir los componentes de los bienes y servicios que satisfagan los estándares de calidad, en la cantidad adecuada, en el momento y lugar adecuados, ya un precio que satisfaga al cliente interno solicitante (p. 37).
- *Recepción y verificación del producto:* Consiste en la llegada de un producto procedente de un proveedor, para luego ser introducidos al sistema de gestión de almacén y luego ser ubicados dentro del área de almacenamiento, para estar a disposición de ser enviados al consumidor final. (Tapullima y Guevara, 2019, p. 7)
- *Registro y pago al proveedor:* Este último indicador, hace referencia cuando el personal encargado se comunica con el área de compras y contabilidad para el respectivo registro y pago de la factura del proveedor (García y San Andrés, 2021, p. 196)

### ***Almacenamiento de mercadería***

Para Cano y Guevara (2019) comprende el resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales, productos o reservas, dentro de este proceso, se realizan acciones como colocación, mantenimiento, control, completado, evidencia y entrega de reservas (p. 7).

- *Clasificación del producto según su tipo:* Este indicador tiene como objetivo categorizar los artículos que componen el inventario de acuerdo con estándares o parámetros específicos de modo que, dependiendo de su importancia relativa, se puedan utilizar varios procedimientos de gestión de inventario para cada grupo (Lopes et al., 2019, p. 7).
- *Codificación de los productos:* El sistema de codificación es un conjunto de reglas que permite identificar a los productos o servicios, siendo los codificadores, aquellos instrumentos que solo asignan un código (Lopes et al., 2019, p. 7).
- *Almacenamiento según el lugar correspondiente del producto:* Es aquella actividad de asignación de productos en los lugares apartados para su almacenamiento lo que permite mediante la optimización de la cantidad de cada producto asignado a zonas específicas para reducir la carga de trabajo y los costos relacionados con el almacenaje (Cardona et al., 2018, p. 199).

### ***Distribución de mercadería***

Esta dimensión consiste en el conglomerado de procedimientos que utiliza una empresa para transportar y distribuir eficientemente los bienes e incluso materiales que ha adquirido de un lugar a otro, satisfaciendo en el proceso la demanda de clientes. A su vez, es fundamental en la gestión empresarial, ya que la eficacia de la logística tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, los costos operativos y la competitividad en el mercado (Pizzan et al., 2022, p. 671).

- *Verificación de los productos faltantes:* Comprende cuando el personal encargado realiza una lista de productos faltantes en las sucursales que, por consecuencia de no registrar la última venta del producto o no notificarse al encargado por lo que se hace necesario reabastecer el inventario. (Morales et al., 2017, p. 32)

- *Preparación de los productos a entregar:* Hace referencia cuando el personal encargado elabora una serie de paquete embalado para entregar a cada sucursal (García y San Andrés, 2021, p. 197).
- *Entrega de mercadería:* Es una fase crítica en el proceso empresarial que involucra una serie de acciones y protocolos diseñados para garantizar que los productos lleguen de manera exitosa a su destino final. Esta etapa es fundamental, ya que representa el punto de contacto final entre la empresa y el cliente, donde se materializa la transacción y se satisface la demanda del cliente (Pizzan et al., 2022, p. 672).

### ***Despacho de mercadería***

Esta última dimensión hace referencia cuando el área de distribución selecciona un conjunto de productos para ser entregado a los clientes emitiéndose una orden, posteriormente, se asigna a transportista para su entrega, luego, los productos especificados en dicha orden se cargan para dirigirse al lugar de la entrega a realizar el despacho (Moharam, 2019, p. 25).

- *Registro de la venta:* Este indicador se realiza cuando se efectúa la venta de un producto o servicio, por el cual, el vendedor registra la venta en el sistema informático emitiendo la factura correspondiente y con ésta, entrega la mercadería al cliente (García & San Andrés, 2021, p. 197).
- *Actualización del inventario:* Luego de la realización del registro se realiza una actualización de los inventario y futuras necesidades, haciendo que el proceso de extremo a extremo de la cadena de suministro sea más eficiente (Salas et al., 2017, p. 331).

## **2.4. Variables o constructos y su operacionalización**

La variable Sistema de control interno será medida con las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión o monitoreo.

La primera dimensión tiene como indicadores: valores éticos, competencias - responsabilidades y estructura organizacional; la segunda dimensión: identificación de riesgos, gestión de riesgos y planes de contingencia; la tercera dimensión: análisis de información, despliegue de actividades y

controles; para la cuarta dimensión: calidad de la información, comunicación de la información y comunicación entre áreas; y, para la quinta dimensión: auditoría interna, corrección de deficiencias y retroalimentación.

La variable Gestión de inventarios será medida con las dimensiones: recepción de mercadería, almacenamiento de mercadería, distribución de mercadería y despacho de mercadería.

La primera dimensión contiene como indicadores: solicitud del pedido, coordinación del área de compra, recepción y verificación del producto y registro y pago al proveedor; la segunda dimensión: clasificación del producto según su tipo, codificación de los productos y almacenamiento según el lugar correspondiente del producto; y, para la cuarta dimensión: registro de la venta y actualización del inventario.

## **2.5.Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén mejorará la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

HE1: El estado situacional del sistema de control interno operativo en almacén en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021 es deficiente.

HE2: El estado situacional de la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021 es deficiente.

HE3: El diseño de un sistema de control interno operativo en almacén mejorará la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.

## **2.6.Definición específica**

### **Variable: Sistema de control interno**

Se concluye que el control interno es un proceso en el cual todos los integrantes de una entidad son funcionalmente responsables y deben participar en el mejoramiento de sus roles y la búsqueda de la eliminación de ineficiencias (Espinoza et al., 2021, p. 62).

### **Variable: Gestión de inventario**

Es el manejo adecuado del registro, compra y salida de inventario de una empresa o institución, el cual está conformado por sus materias primas, productos en proceso, insumos utilizados en sus operaciones y productos terminados (Daza, 2017, p. 22).

## 2.7. Matrices de consistencia

**Tabla 1**

*Matriz de consistencia general*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<b>Problema general</b>  ¿Cómo una propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén mejora la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021?	<b>Objetivo general</b>  Proponer un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.	<b>Hipótesis general</b>  La propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén mejorará la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.	Sistema de control interno
			Gestión de inventario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones
<b>PE1:</b> ¿Cuál es el estado situacional del sistema de control interno operativo en	<b>OE1:</b> Identificar el estado situacional del sistema de control interno operativo en	<b>HE1:</b> El estado situacional del sistema de control interno operativo en almacén en la empresa	Ambiente de control
			Evaluación de riesgos
			Actividades de control

<p>almacén en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es el estado situacional de la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo mejorar un sistema de control interno operativo en almacén mejora la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021?</p>	<p>almacén en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021.</p> <p><b>OE2:</b> Analizar el estado situacional de la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021.</p> <p><b>OE3:</b> Diseñar un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.</p>	<p>Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021 es deficiente.</p> <p><b>HE2:</b> El estado situacional de la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Chiclayo año 2021 es deficiente.</p> <p><b>HE3:</b> El diseño de un sistema de control interno operativo en almacén mejorará la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021.</p>	Información y comunicación
			Supervisión o monitoreo
			Recepción de mercadería
			Almacenamiento de mercadería
			Distribución de mercadería
			Despacho de mercadería

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2***Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDICIÓN</b>
<b>Sistema de control interno</b>	Ambiente de control	Valores éticos	Nominal
		Competencias y responsabilidades	
		Estructura organizacional	
	Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	
		Gestión de riesgos	
		Planes de contingencia	
		Análisis de información	
	Actividades de control	Despliegue de actividades	
		Controles	



<b>Gestión de inventario</b>	Información y comunicación	Calidad de la información	Nominal
		Comunicación de la información	
		Comunicación entre áreas	
	Supervisión o monitoreo	Auditoría interna	
		Corrección de deficiencias	
		Retroalimentación	
	Recepción de mercadería	Solicitud del pedido	
		Coordinación del área de compra	
		Recepción y verificación del producto.	
		Registro y pago al proveedor	
	Almacenamiento de mercadería	Clasificación del producto según su tipo	
		Codificación de los productos	
		Almacenamiento según el lugar correspondiente del producto	
	Distribución de mercadería	Verificación de los productos faltantes	
		Preparación de los productos a entregar	
		Entrega de mercadería	
		Registro de la venta	

Despacho de mercadería

Actualización del inventario

---

*Fuente: Elaboración propia*

## **Capítulo 3: Metodología desarrollada**

### **3.1.Diseño de la Investigación**

Tuvo un enfoque cuantitativo, como señala Ñaupas et al. (2018), se hace uso de la recopilación y análisis de información con el objetivo de dar respuesta a las preguntas de investigación y comprobar si las hipótesis son verídicas o falsas, además se basa en la medición de variables, instrumentos de investigación y la utilización de la estadística descriptiva e inferencial (p. 140).

Esta investigación es de nivel descriptivo ya que, como menciona Ramos (2020), se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo. Además, fue de diseño no experimental porque no implica la manipulación de las variables dado que se pretende estudiar el fenómeno de estudio en su contexto natural, en este caso, las operaciones de la actividad de prestación de servicios que existen en la empresa (Hernández, y Mendoza, 2018, p. 174).

Fue de carácter transversal porque se describen los eventos a medida que suceden, además tuvo un fuerte énfasis en la recolección y examen de datos de las variables para el año 2021. Porque la propuesta de aplicación se realizó para potenciar la gestión de inventarios en el negocio. Corporación y Proyectos Rioja E., es propositiva. El siguiente diseño se utilizó para contrastar la hipótesis propuesta y determinar si existe relación entre las variables en el presente estudio.

### **3.2.Población y Muestra**

#### **3.2.1. Población**

En concordancia con Ñaupas et al. (2018) la población es el conjunto de unidades de estudio que comparten características, pueden ser medibles y se encuentren en un área determinada, estos pueden ser hechos, fenómenos, personas u objetos (p. 334). La presente investigación tuvo como población a 10 trabajadores de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo.

Criterios de selección:

- Trabajadores que se encuentren fue de la ciudad de Chiclayo.

- Trabajadores que pertenezcan a la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo.

### **3.2.2. Muestra**

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es el subconjunto representativo del total de la población seleccionado a partir de diferentes métodos con el fin de recopilar la información o datos para que se pueda generalizar los resultados encontrados (p. 196). La presente investigación tuvo como muestra 10 trabajadores de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo.

### **3.2.3. Muestreo**

En la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico que es un método de selección de una muestra que se diferencia de los métodos probabilísticos en que la probabilidad de que un elemento de la población sea incluido en la muestra no se conoce o no se puede calcular de manera precisa, esto se debe a que la selección de los elementos de la muestra no se basa en un proceso aleatorio o al azar (Ñaupas et al., 2018, p.342)

## **3.3.Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos**

### **3.3.1. Fuentes**

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizó: en primer lugar, las fuentes primarias, como libros y revistas científicas, asimismo, la información para cada una de las variables que se conseguirá desde la aplicación de los cuestionarios; en segundo lugar, se utilizó fuentes secundarias tales como publicaciones, o artículos que interpretan otros trabajos.

### **3.3.2. Técnicas de recolección**

De acuerdo al tema de investigación se utilizó la siguiente técnica:

#### ***Encuesta***

Para Avil et al. (2020) la técnica de la encuesta es la recolección de datos o información a través de instrumentos para la obtención de respuestas sobre el problema de investigación, y que los sujetos que aportan la información pueden llenarla por sí mismos (p.72).

### **3.3.3. Instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó el siguiente instrumento:

#### ***Cuestionario***

Según Ñaupas et al. (2018) los instrumentos son aquellas herramientas a través del cual se recopilan data e información por medio ítems que exigen respuestas que están relacionadas a hipótesis, las variables e indicadores de la investigación. Para esta investigación se usó el cuestionario siendo una modalidad de la técnica de la encuesta, que permite exponer un conjunto de enunciados aplicados directamente a los encuestados (p.273). En cuanto a la variable sistema de control interno, este consta de 32 preguntas, donde la escala de respuesta fue 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre; por otro lado, el instrumento para la variable gestión de inventarios se tuvo en cuenta 24 preguntas donde las escalas de respuesta fue 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

### **3.3.4. Procesamiento de datos**

Después del uso de nuestros instrumentos, los datos se ingresaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para crear tablas, cuadros y gráficos analíticos, que luego se procesaron utilizando el software estadístico (SPSS). Finalmente, utilizando el método estadístico adecuado de acuerdo con el análisis de normalidad, se completó el componente estadístico inferencial. Asimismo, para la presentación del análisis tanto descriptivo como inferencial se utilizaron tablas y figuras de los datos obtenidos para posteriormente interpretar dichos resultados que contribuyeron a la concepción y ejecución del estudio.

#### **Tabla 3**

##### ***Resumen metodológico***

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>Técnica de recolección</b>
Sistema de control interno	Ambiente de control Evaluación de riesgos	10 trabajadores de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo	10 trabajadores de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo	Fuentes primarias desde la aplicación de los cuestionarios. Fuentes secundarias tales como libros, revistas, publicaciones, etc.	Encuestas
Gestión de inventario	Actividades de control Información y comunicación Supervisión o monitoreo Recepción de mercadería Almacenamiento de mercadería Distribución de mercadería Despacho de mercadería				

## Capítulo 4: Resultados y discusión

### 4.1.Resultados descriptivos

#### Variable 1: Sistema de control interno

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 40% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que el sistema de control interno es regular y malo, esto se ve reflejado en que la empresa a veces se establecen valores de conducta para el desempeño de sus actividades, además que a veces se realizan el análisis de cada uno de los riesgos que existe dentro del sistema de control efectivo. Cabe precisar que el 20% calificó como bueno el sistema de control interno que existe en la empresa en estudio.

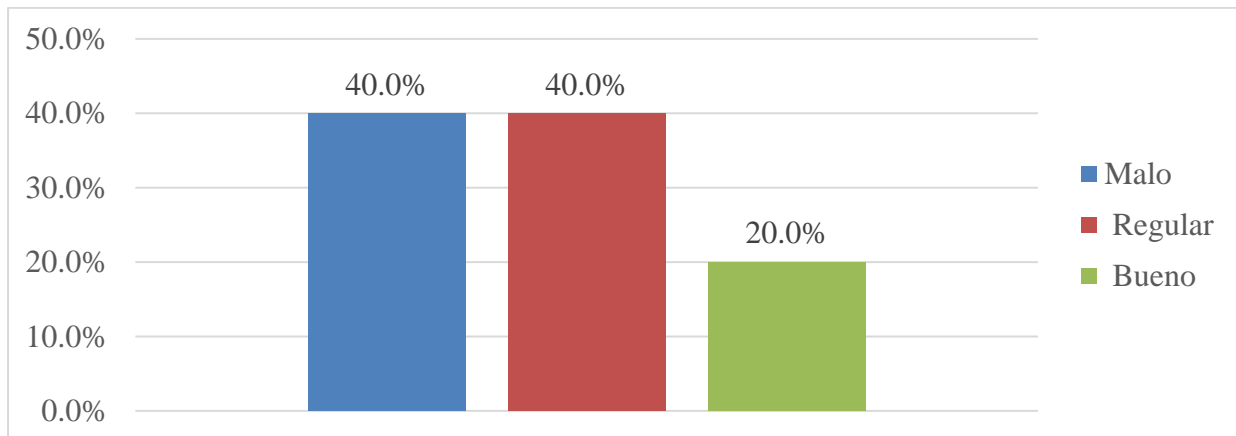
**Tabla 4**

*Sistema de control interno*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	32	75	4	40.0%
Regular	76	119	4	40.0%
Bueno	120	160	2	20.0%
Total			10	100.0%

**Figura 2**

*Sistema de control interno*



### Dimensión 1: Ambiente de control

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 40% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que el ambiente de control es malo, esto se ve reflejado en que casi nunca estable los valores éticos que deben cumplir en el momento que realizan sus actividades, además de ello que casi nunca los miembros de la empresa tienen experiencia suficiente para poder tomar las acciones correctas, así como también pocas veces se tiene miembros comprometidos en tomar decisiones adecuadas. Cabe precisar que el 40% calificó como regular la evaluación de riesgos, mientras el 20% le dio una calificación de alto.

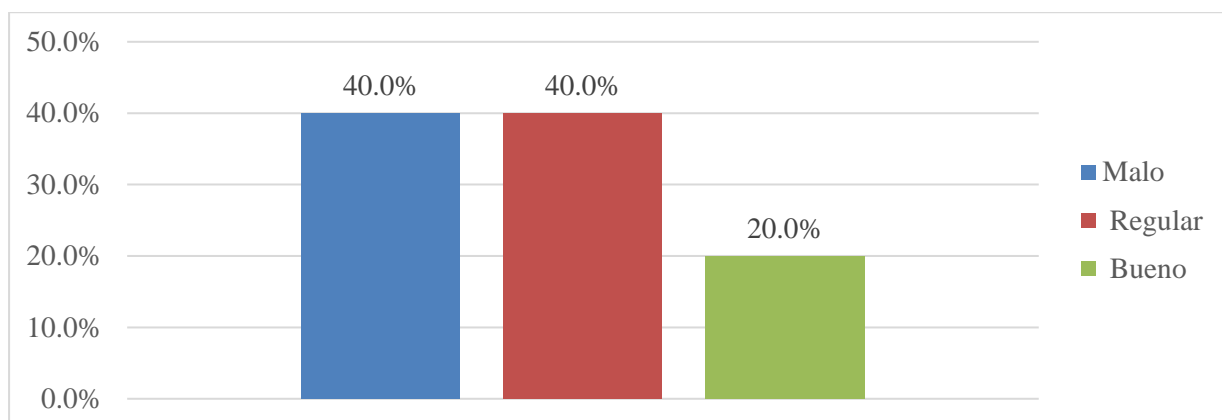
**Tabla 5**

*Ambiente de control*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	4	40.0%
Regular	15	23	4	40.0%
Bueno	24	30	2	20.0%
Total			10	100%

**Figura 3**

*Ambiente de control*





## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 60% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la evaluación de riesgos es malo, esto se ve reflejado en que casi nunca en la empresa se manejan los riesgos como parte del control efectivo. Cabe precisar que el 20% calificó como regular el ambiente de control, mientras el 20% le dio una calificación de alto.

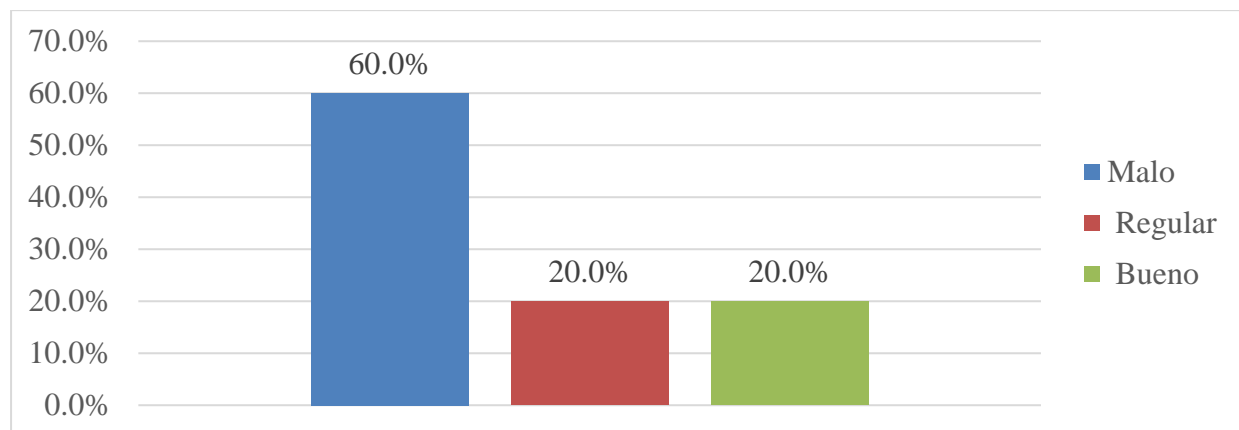
**Tabla 6**

*Evaluación de riesgos*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	6	60.0%
Regular	15	23	2	20.0%
Bueno	24	30	2	20.0%
Total			10	100%

**Figura 4**

*Evaluación de riesgos*



### Dimensión 3: Actividades de control

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 40% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que las actividades de control son malas, esto se ve reflejado en que casi nunca la empresa realiza el análisis de los registros de información; además que a veces tienen los preventivos ante cualquier circunstancia. Cabe precisar que el 40% calificó como regular las actividades de control, mientras el 20% le dio una calificación de alto.

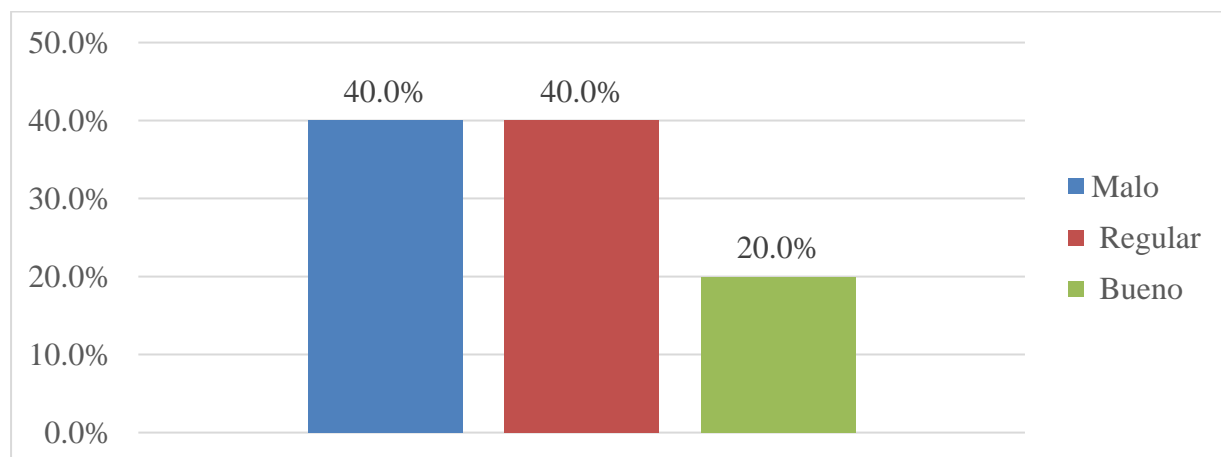
**Tabla 7**

*Actividades de control*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	8	18	4	40.0%
Regular	19	30	4	40.0%
Bueno	31	40	2	20.0%
Total			10	100%

**Figura 5**

*Actividades de control*



#### Dimensión 4: Información y comunicación

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 40% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la información y comunicación es mala, esto se ve reflejado en que casi nunca la información es accesible y casi nunca existen canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Cabe precisar que el 40% calificó como regular la información y comunicación, mientras el 20% le dio una calificación de alto.

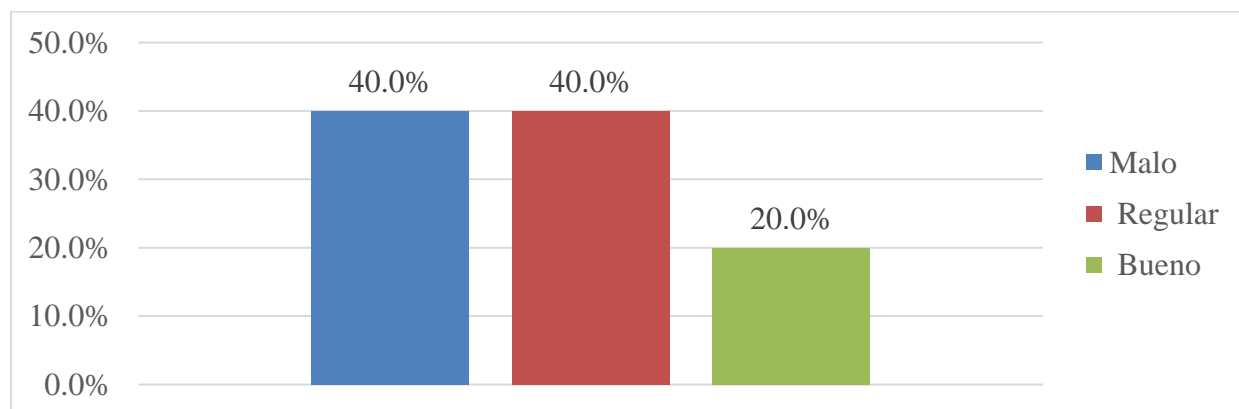
**Tabla 8**

*Información y comunicación*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	4	40.0%
Regular	15	23	4	40.0%
Bueno	24	30	2	20.0%
Total			10	100%

**Figura 6**

*Información y comunicación*



## Dimensión 5: Supervisión o monitoreo

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 60% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la supervisión o monitoreo es mala, esto se ve reflejado en que casi nunca en la empresa se realizan informes del control interno, además de ello, que a veces se desarrollan seminarios de entrenamiento que proporcionan retroalimentación a la administración de los controles. Cabe precisar que el 20% calificó como regular la supervisión o monitoreo, mientras el 20% le dio una calificación de alto.

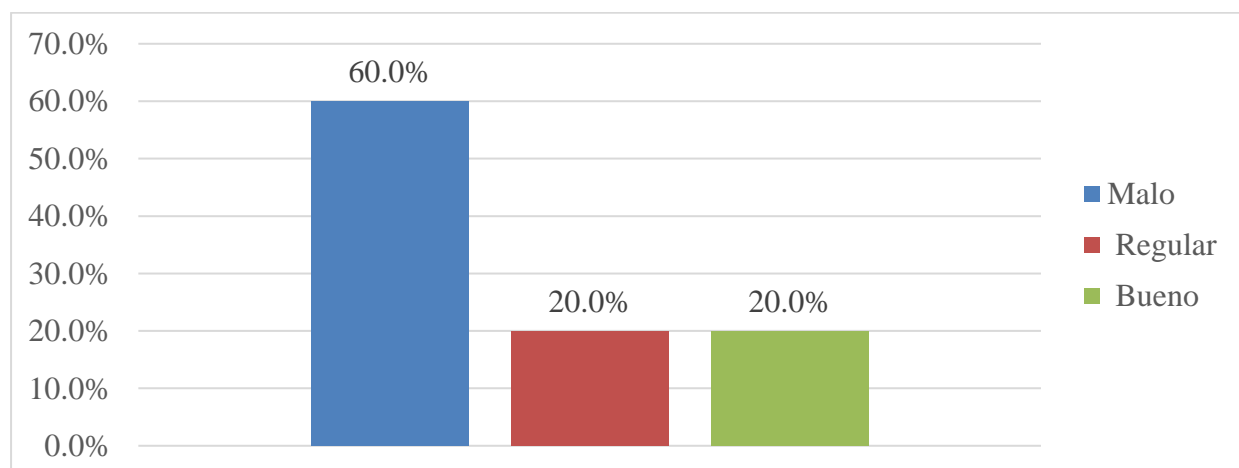
**Tabla 9**

*Supervisión o monitoreo*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	6	60.0%
Regular	15	23	2	20.0%
Bueno	24	30	2	20.0%
Total			10	100%

**Figura 7**

*Supervisión o monitoreo*



## Variable 2: Gestión de inventarios

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 80% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la gestión de inventarios es regular, esto se ve reflejado en que a veces el personal que está encargado de los inventarios o almacén hace entre de los productos que son faltantes, debido a que los productos no tienen un orden en el almacén. Cabe precisar que el 20% calificó como malo la gestión de inventarios.

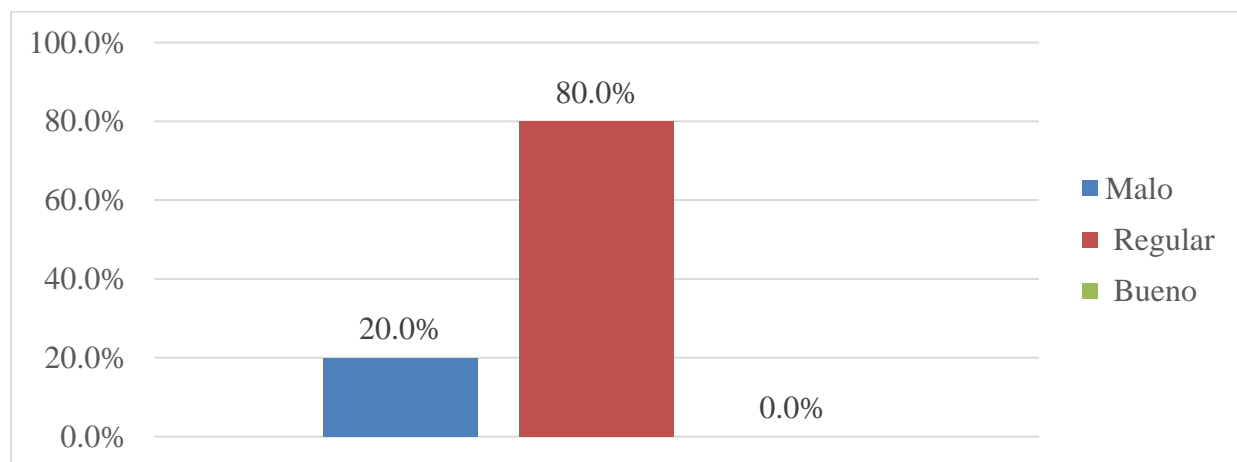
**Tabla 10**

*Gestión de inventarios*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	24	56	2	20.0%
Regular	57	89	8	80.0%
Bueno	90	120	0	0.0%
Total			10	100.0%

**Figura 8**

*Gestión de inventarios*



### Dimensión 1: Recepción de mercadería

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 50% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la recepción de mercaderías es buena, esto se ve reflejado en que casi siempre en la empresa la solicitud de pedido es generada por el vendedor de la sucursal, además de que el personal encargado realiza las verificaciones de las cantidades y las características de las mercancías solicitadas. Cabe precisar que el 30% calificó como regular la recepción de mercadería, mientras que el 20% consideró de malo.

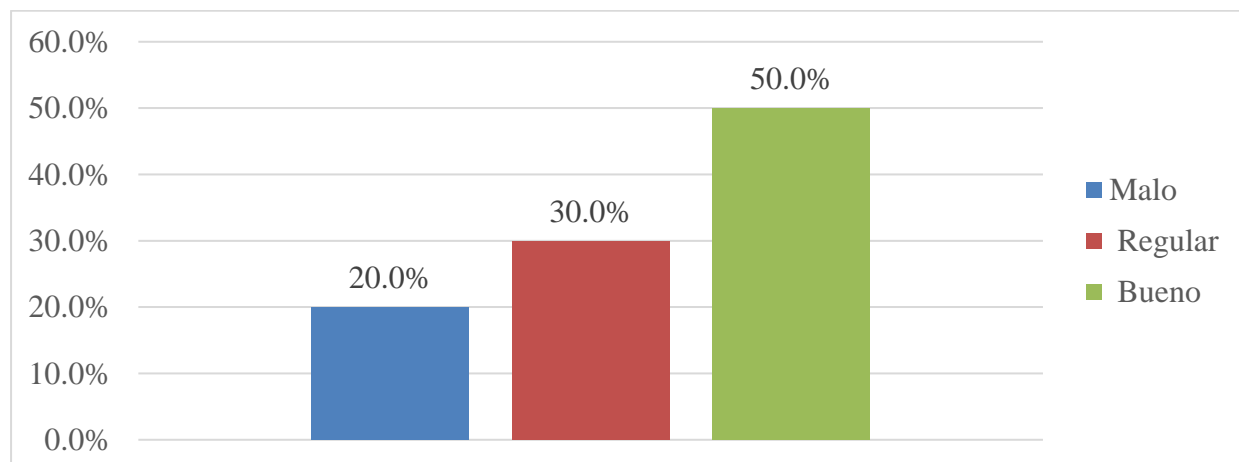
**Tabla 11**

*Recepción de mercadería*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	8	18	2	20.0%
Regular	19	30	3	30.0%
Bueno	31	40	5	50.0%
Total			10	100%

**Figura 9**

*Recepción de mercadería*



## Dimensión 2: Almacenamiento de mercadería

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 60% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que el almacenamiento de mercaderías es regular, esto se ve reflejado en que a veces en la empresa el personal encargado de la clasificación de los productos lo realiza de acuerdo al tipo y a la necesidad, además que en la empresa a veces el almacenamiento de los productos se da en un ambiente adecuado. Cabe precisar que el 40% calificó como malo el almacenamiento de mercaderías.

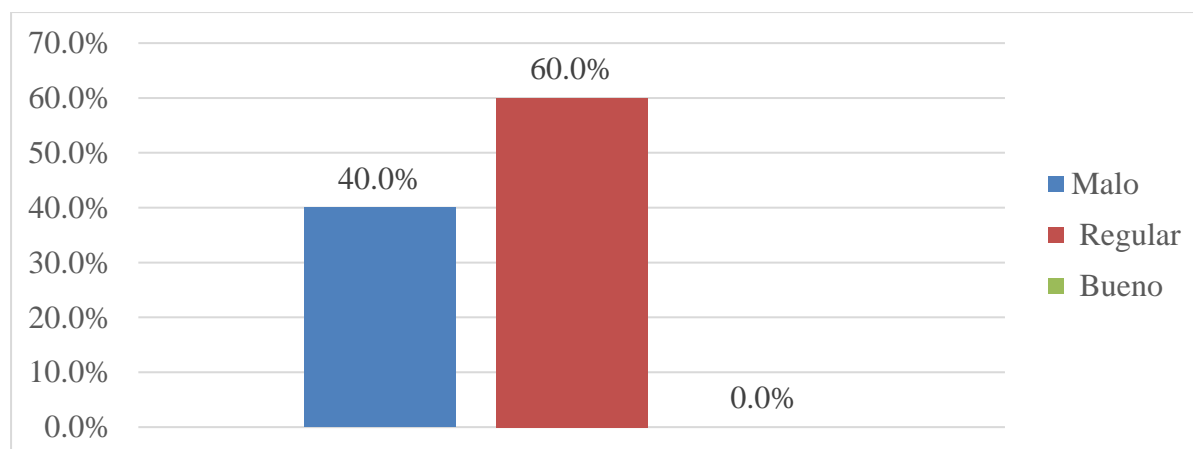
**Tabla 12**

*Almacenamiento de mercadería*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	4	40.0%
Regular	15	23	6	60.0%
Bueno	24	30	0	0.0%
Total			10	100%

**Figura 10**

*Almacenamiento de mercadería*



### Dimensión 3: Distribución de mercancía

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 50% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que la distribución de mercaderías es regular, esto se ve reflejado en que a veces en la empresa el personal encargado realizar las visitas a las sucursales con la finalidad de identificar los productos faltantes, además que a veces realiza la entrega de la lista de los productos que son faltantes. Cabe precisar que el 50% calificó como malo la distribución de mercaderías.

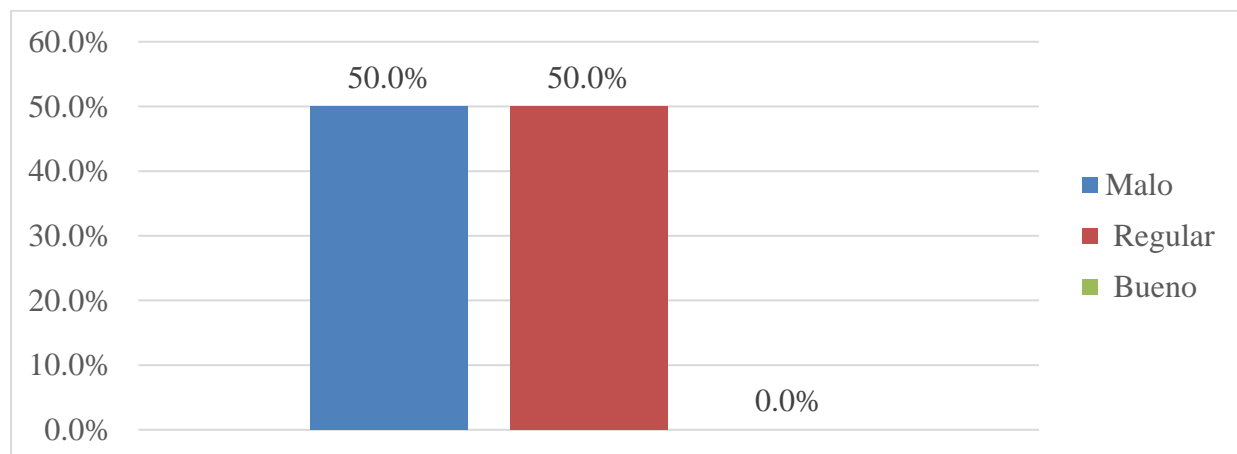
**Tabla 13**

*Distribución de mercancía*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	14	5	50.0%
Regular	15	23	5	50.0%
Bueno	24	30	0	0.0%
Total			10	100%

**Figura 11**

*Distribución de mercancía*





#### Dimensión 4: Despacho de mercancía

En la siguiente tabla y figura, se puede observar que el 100% de los trabajadores de la entidad en estudio manifestaron que el despacho de mercaderías es malo, esto se ve reflejado en que casi nunca el personal encargado realiza el registro de ventas en un sistema informático, además que a veces se realiza la entrega de las facturas al momento de entregar las mercancías a los clientes.

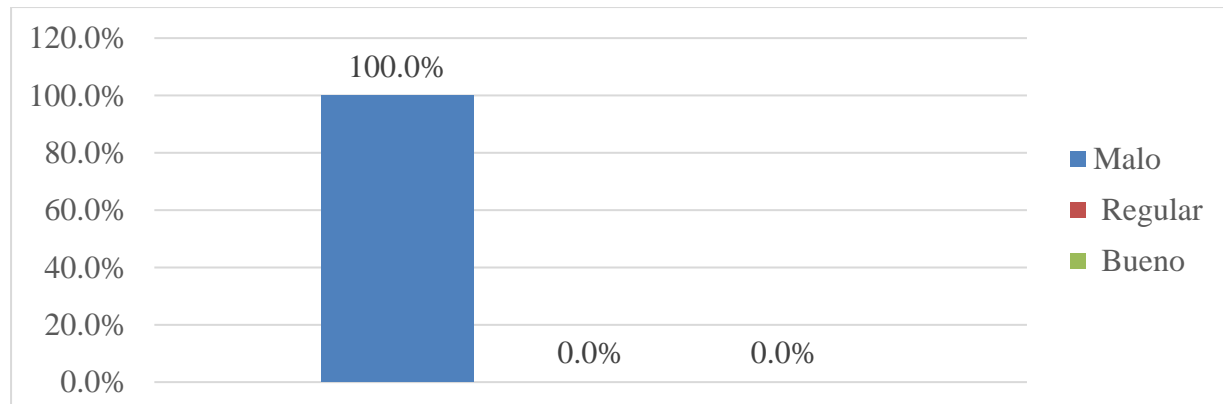
**Tabla 14**

*Despacho de mercancía*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	9	10	100.0%
Regular	10	15	0	0.0%
Bueno	16	20	0	0.0%
Total			10	100%

**Figura 12**

*Despacho de mercancía*



Fuente: Encuesta aplicada, elaboración propia

## 4.2.Discusión

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, se propuso un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021; dentro de ello se encuentran una serie de estrategias o actividades que se debe realizar con la finalidad de mejorar la gestión de inventario; dentro de las actividades que se tiene que ejecutar se encuentra el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación; finalmente la supervisión o el monitoreo; lo cual se relaciona con lo mencionado por Imbaquingo y García (2019) quienes encontraron que la empresa en estudio no tiene un documento que respalde las compras, además, no cuenta con una persona encargada de realizar las adquisiciones de mercadería y se encontraron varios productos fuera de las bodegas correspondientes; además, existe un incumplimiento en gran parte de políticas y procedimientos realizados en el ciclo de inventarios. Asimismo, se relaciona con lo mencionado en la literatura, donde Ruíz y Delgado (2020) indican que el sistema de control interno hace referencia al proceso de actividades que se desarrollan con eficiencia con la finalidad de lograr los objetivos de las instituciones, por lo que da las facilidades para cumplir con sus obligaciones, previniendo los fraudes o actos de corrupción, además, proporciona herramientas de planificación, ejecución y seguimiento para el buen control de recursos.

Por otro lado, en cuanto al primer objetivo específico se encontró que el estado situacional del sistema de control interno operativo en almacén en la empresa de estudio es regular y malo; debido a que el ambiente de control también es regular, la evaluación de riesgos es malo, la actividad de control es regular, la información y la comunicación es regular y finalmente la supervisión y el monitoreo es malo. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Montemayor (2017) donde el un 40% considera que es deficiente el almacenamiento, mientras que, el 46.67% de los encuestados consideran que esta es deficiente la evaluación de riesgos. Se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno en sus inventarios por lo cual se propuso un manual de funciones y procedimientos para tener un control y una buena gestión de estos. Asimismo, estos resultados se relacionan con lo mencionado en la literatura, donde

Valera y Delgado (2020) describe al sistema de control interno como un proceso compuesto de diferentes elementos que implican a una empresa con el fin controlar la gestión de las operaciones, por ello, debe permitir conocer cómo, cuándo y dónde se ha empleado todos los recursos puestos a disposición de los diferentes responsables para alcanzar resultados concretos.

Además, con lo referente al segundo objetivo específico se encontró que estado situacional de la gestión de inventario en la empresa en estudio es regular, debido a que la recepción de mercadería es considerada como bueno, el almacenamiento de las mercaderías es regular, la distribución de mercaderías es regular y el despacho de la mercadería es malo; estos resultados se relacionan con los hallazgos encontrados por Imbaquingo y García (2019) donde se halló que no se cuenta con un documento que respalde las compras, además, no cuenta con una persona encargada de realizar las adquisiciones de mercadería y se encontraron varios productos fuera de las bodegas correspondientes, asimismo, se relaciona con el resultado encontrado por Sánchez y García (2019) donde la empresa en estudio no posee un organigrama ni un manual de políticas y procedimientos para la gestión de inventarios, por otro lado, se logró comprobar que existe una mala planificación de las compras. Así como también se relaciona con lo mencionado en la literatura, donde Guzmán et al., (2021) alude que la gestión de inventarios es un proceso que se realiza con el fin de determinar la cantidad y tipo de insumos necesarios para la fabricación del bien o la prestación del servicio y con ello poder satisfacer plenamente a los usuarios de dicho bien o servicio.

Finalmente, con respecto al segundo objetivo específico se diseñó un sistema de control interno con la finalidad de mejorar la gestión de inventario, esto debido a que se identificó que el sistema de control interno es malo y la gestión de inventarios como regular, dentro del sistema se plantean una serie de actividades que deben cumplirse en cada una de las áreas con la finalidad de mejorar ambas variables. Estos resultados encontrados se relacionan con lo encontrado en las investigaciones de Quiñonez (2017) donde en la empresa estudiada se evidencia que no hay políticas y procedimientos para controlar los inventarios lo cual ha ocasionado un desequilibrio general en las actividades, por tanto, se concluye con la implementación de indicadores de gestión los

cuales permitieron medir de forma cuantitativa el movimiento de los inventarios. Asimismo, se relaciona con lo encontrado en la literatura por Calle et al. (2020) donde menciona que el control interno es un plan organizacional que permite coordinar los procedimientos adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera; asimismo, Garrido y Cejas (2017) indica que la gestión de inventario proporciona una planeación, orientación, control, dirección y evaluación de las tareas que se cumplen en la empresa para la obtención de su mercancía dado que conlleva a una mayor flexibilidad en la programación de sus operaciones administrativas y productivas con eficiencia, eficacia y efectividad, o bien mantener el estándar de calidad de las operaciones que se ejecutan dentro de ella.

## Capítulo 5: Propuesta

Título: “Propuesta de un modelo para mejorar el control interno en la empresa Corporación y Proyectos Rioja”

Presentación de la propuesta:

Esta recomendación es basada en la realidad de la empresa CORPORACION Y PROYECTOS RIOJA, respecto a su sistema de control interno operativo y sus problemas en la gestión de inventario. Por ello se justifica la propuesta de un modelo que permita la mejora del control interno, basado en generar un ambiente de control adecuado, que contenga valores éticos, competencias y responsabilidades, estructura organizacional; además que contenga la evaluación de riesgos, iniciando con una identificación de riesgos, gestión de riesgos y planes de contingencia; que cuente con medidas de control, tales como análisis de información, despliegue de actividades y controles; igualmente con la evaluación de riesgos.

Fundamentación

La propuesta se basa en la mejora del sistema de control operativo de la empresa para beneficiar en la mejor realización de la gestión de inventarios, a través de implementación de softwares, capacitaciones al personal, generando en ellos mayor formación y desarrollo en áreas que deben ser entendidas y empleadas para una adecuada gestión de inventarios, comunicación de información y aumento de eficiencia en los procesos. Además, se puede mencionar que la propuesta es basada en el modelo COSO.

Diagnóstico de la situación

Visión

“Nuestra visión es convertirnos en el año 2025 en los principales, y referentes, proveedores de productos de ferretería y construcción, para las empresas. Para lograrlo nuestra empresa CORPRORI E.I.R.L se basará en todas sus decisiones que, como persona, ofrecer a nuestros trabajadores un sitio de trabajo donde se sientan satisfechos a dar lo mejor de ellos, así para nuestros productos es buscar y entregar siempre los mejores productos de ferretería para construcción alrededor de nuestra ciudad y nuestro país. Así lograr ser muy efectivos, eficientes y eficaces para lograr una mejor atención a nuestros clientes, haciendo así la diferencia al aportar a la construcción de un mejor país y realizando actividades que conduzcan a la sostenibilidad de

trabajar conjuntamente con nuestros proveedores para crear valor que perdure para nuestros clientes”.

### Misión

La misión de la empresa CORPRORI E.I.R.L, es atender con amabilidad y respeto a nuestros clientes, como parte de nuestros colaboradores, es la excelencia de brindar el mejor servicio de nuestros productos de ferretería para construcción e instrumentación industrial alrededor de nuestra ciudad, y también, mediante el deseo constante por brindarles la mejor experiencia en nuestro servicio en todo lo que ofrecemos.

### FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>Ubicarse en el distrito líder comercial.</p> <p>Años de experiencia en el rubro.</p> <p>Compromiso con las empresas del rubro de construcción y familias en general.</p>	<p>Carencia de estrategias para mejorar su sistema de control operativo.</p> <p>No hay un personal capacitado para hacer una adecuada gestión de inventarios.</p> <p>El sistema empleado está desfasado.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Sona de ubicación de la empresa.</p> <p>Cuentan con un sistema de control operativo que puede ser mejorado</p>	<p>Disminución de obras de construcción</p> <p>Desbalance en los inventarios por carencia de un sistema de control interno adecuado.</p>

Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa

Objetivos específicos:

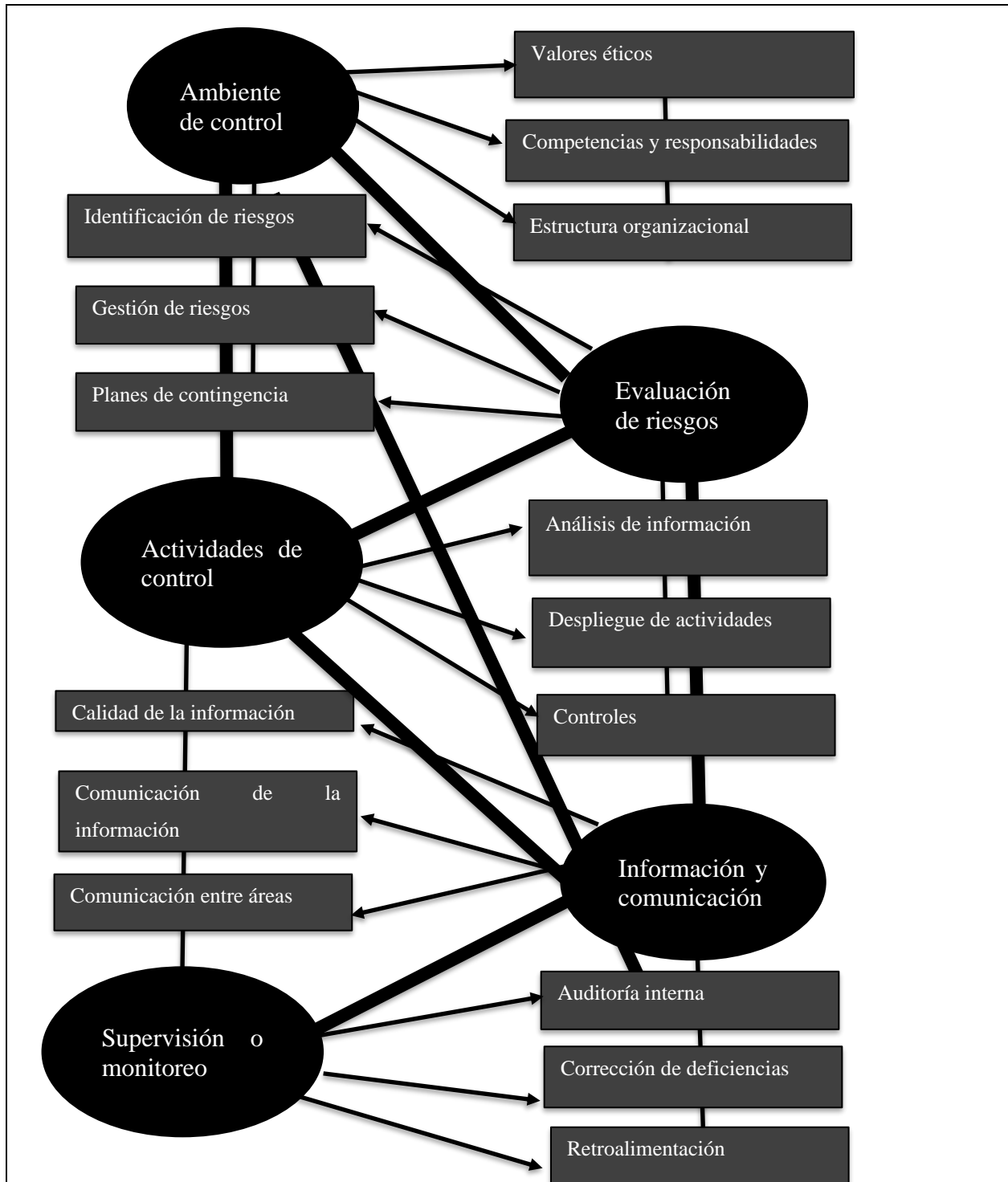
Diseñar estrategias para mejorar la gestión de inventarios

Crear acciones que brinden a los trabajadores mayor conocimiento sobre la gestión de inventarios

En la siguiente figura se realiza la propuesta de un modelo que permita la mejora del control interno.

**Figura 13**

*Modelo de control interno*





## Primera parte

**Tabla 15**

*Modelo para el ambiente de control*

<b>Ambiente de control</b>	
<b>Valores éticos</b>	<p>Se debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La empresa debe implementar políticas y procedimientos éticos, es decir debe contar con políticas y procedimientos claros para guiar el comportamiento ético de los miembros de la organización. Esto puede incluir códigos de conducta, políticas de no discriminación, políticas de denuncia de irregularidades, entre otras.</li></ul>
<b>Competencias y responsabilidades</b>	<p>Se debe realizar lo siguiente, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer objetivos claros: los empleados deben tener objetivos claros y específicos que les permitan medir su desempeño y comprender sus responsabilidades. Esto les permitirá saber qué se espera de ellos y cómo su trabajo contribuye a los objetivos de la empresa.</li></ul>
<b>Estructura organizacional</b>	<p>Se debe realizar lo siguiente, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definir los roles y responsabilidades: es importante definir claramente los roles y responsabilidades de cada puesto de trabajo y de cada departamento. Esto ayudará a los empleados a comprender sus responsabilidades y a trabajar de manera más eficiente.</li></ul>

## Segunda parte

**Tabla 16**

*Modelo para la evaluación de riesgos*

<b>Evaluación de riesgos</b>	
<p>Para mejorar en cuanto a la identificación de riesgos, se debe realizar lo siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Formar a los empleados en la identificación de riesgos: la empresa debe capacitar a los empleados para que puedan identificar y evaluar los riesgos en sus áreas de trabajo y colaborar en la prevención y mitigación de riesgos.</li></ul>	<b>Identificación de riesgos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar la comunicación efectiva: la empresa debe fomentar la comunicación efectiva entre los empleados y los diferentes departamentos de la organización para que los riesgos puedan ser identificados y evaluados de manera colaborativa.</li></ul>	
<p>Para mejorar la gestión de riesgos, la empresa debe realizar lo siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluar el impacto y la probabilidad de los riesgos: una vez identificados los riesgos, es importante evaluar su impacto y probabilidad de ocurrencia. Esto ayudará a la empresa a priorizar los riesgos y a desarrollar planes de gestión de riesgos adecuados.</li></ul>	<b>Gestión de riesgos</b>
<p>Para mejorar los planes de contingencia, la empresa debe tomar las siguientes acciones:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer procedimientos de respuesta: la empresa debe establecer procedimientos de respuesta a los riesgos identificados, incluyendo la</li></ul>	<b>Planes de contingencia</b>

---

asignación de responsabilidades y la definición de los pasos a seguir en caso de un evento adverso.

- Identificar recursos: la empresa debe identificar los recursos necesarios para implementar los planes de contingencia, como personal, equipo, tecnología, suministros y financiamiento.
-

### Tercera parte

**Tabla 17**

*Modelo para las actividades de control*

<b>Actividades de control</b>	
<b>Análisis de información</b>	Para la mejora del análisis de la información se tiene que realizar los siguiente:
	- Identificar las fuentes de información: La empresa debe identificar las fuentes de información que son importantes para sus procesos de negocio. Estas pueden incluir bases de datos internas, redes sociales, datos externos, encuestas y opiniones de clientes.
	- Recopilar y organizar los datos: La empresa debe recopilar y organizar los datos en una forma que sea fácil de usar. Esto puede incluir la eliminación de datos duplicados, la organización de datos en tablas y gráficos y la normalización de los datos para garantizar que sean comparables.
<b>Despliegue de actividades</b>	Para mejorar el despliegue de actividades se debe realizar lo siguiente:
	- Establecer un plan de trabajo: Una vez definidos los objetivos, es necesario crear un plan de trabajo que detalle las tareas que deben llevarse a cabo para alcanzarlos, así como los recursos necesarios y los plazos de ejecución.
	- Asignar responsabilidades: Es importante definir quiénes serán los responsables de cada tarea, asegurándose de que cada miembro del equipo tenga un rol claro y bien definido.

---

Para mejorar los controles de actividades se debe realizar lo siguiente:

**Controles**

- Establecer metas y plazos: Es necesario definir metas y plazos claros para cada tarea o proceso, para poder evaluar si se está avanzando de acuerdo con lo planeado.
- Asignar responsabilidades: Es importante definir quiénes serán los responsables de cada tarea o proceso, asegurándose de que cada miembro del equipo tenga un rol claro y bien definido.

## Cuarta parte

**Tabla 18**

*Modelo para la información y comunicación*

<b>Información y comunicación</b>	
<p>Para mejorar la calidad de la información la empresa debe realizar lo siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer estándares de calidad: Es importante definir los estándares de calidad que se deben cumplir en el manejo de la información, asegurándose de que sean claros y medibles.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir los requisitos de información: Es necesario definir los requisitos de información que se deben cumplir para cada proceso o área de la empresa, para asegurarse de que la información sea relevante y útil.</li></ul>	<b>Calidad de la información</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer políticas de privacidad y seguridad: Es importante definir políticas y procedimientos para la protección de la privacidad y la seguridad de la información, asegurándose de que se cumplan los estándares de protección de datos.</li></ul>	
<p>Para fortalecer la comunicación de información, la empresa debe realizar lo siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer una cultura de comunicación abierta: Es importante fomentar una cultura de comunicación abierta, que permita a los miembros de la empresa compartir información, hacer preguntas, proporcionar comentarios y contribuir a la toma de decisiones.</li></ul>	<b>Comunicación de la información</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar la retroalimentación: Es importante fomentar la retroalimentación dentro de la empresa, permitiendo a los miembros</li></ul>	

---

hacer preguntas o proporcionar comentarios sobre la información transmitida.

---

Para mejorar la comunicación entre áreas la empresa debe realizar lo siguiente:

- Utilizar herramientas tecnológicas: Es importante utilizar herramientas tecnológicas como software de gestión de proyectos, plataformas de colaboración y software de comunicación en línea para mejorar la comunicación entre las áreas de la empresa y facilitar el intercambio de información.
- 

**Comunicación  
entre áreas**

## Quinta parte

Tabla 19.

### *Modelo para la supervisión o monitoreo*

<b>Supervisión o monitoreo</b>	
Para mejorar la auditoría interna la empresa debe realizar lo siguiente:	
- Establecer un plan de auditoría interna: establecer un plan de auditoría interna que defina las áreas, procesos y objetivos que se van a auditar, así como el alcance de la auditoría y las fechas en que se llevará a cabo.	<b>Auditoría interna</b>
- Asignar personal capacitado y experimentado: tener con el personal capacitado y experimentado en el área de auditoría interna para asegurar la calidad y efectividad del proceso.	
Para mejorar las correcciones de deficiencias la empresa debe realizar lo siguiente:	
- Identificación de deficiencias: realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de la empresa para identificar las deficiencias existentes en ellos, puede hacerse a través de la revisión de documentos, entrevistas con el personal.	<b>Corrección de deficiencias</b>
- Priorización de deficiencias: Una vez identificadas las deficiencias, se deben priorizar en función de su importancia y urgencia. De esta manera, se pueden atender primero las que tienen un mayor impacto en el funcionamiento de la empresa	
Para fortalecer la retroalimentación, es importante que la empresa realice lo siguiente:	<b>Retroalimentación</b>



- 
- Identificación de deficiencias: realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de la empresa para identificar las deficiencias existentes en ellos. Esto puede hacerse a través de la revisión de documentos, entrevistas con el personal y análisis de datos, entre otros métodos.
  
  - Priorización de deficiencias: Una vez identificadas las deficiencias, se deben priorizar en función de su importancia y urgencia. De esta manera, se pueden atender primero las que tienen un mayor impacto en el funcionamiento de la empresa
- 

### **Presupuesto**

Actividades	Recurso humano	Recurso tecnológico	Materiales	Presupuesto Mensual
Reglamento de control interno	Jefe de cada área	Computadora	Papel, lapicero	1200
Capacitación en riesgos y comunicación efectiva	Encargado de gestión de inventarios	Computadora	Papel, separatas, lapiceros	1200
Evaluación de impacto y probabilidad de riesgos	Especialista en riesgos	Computadora	Papel, lapiceros	1500
Reglamento para identificar riesgos	Especialista en riesgos	Computadora	Papel, lapiceros	1500

Armado de base de datos	Jefe de inventarios	Computadora/Hoja de cálculo	Reportes de inventarios	1000
Plan de trabajo	Especialista en recursos humanos	Computadora	Papel, lapiceros	1200
Reglamento de calidad	Especialista en calidad de información	Computadora	Papel, lapiceros	1400
Comunicación entre áreas	Jefe de inventarios	Computadora	Software de gestión de proyectos, plataformas de colaboración y software de comunicación en línea	100
Plan de auditoría interna	Todas las áreas	Computadora	Papel, lapicero	1200
TOTAL				10,300

La investigación se justifica de manera teórica porque se pretendió contrastar las teorías de control interno y gestión de inventarios con los resultados que se lleguen a encontrar. Además, se analizaron los conocimientos que existen alrededor de las variables sistema de control interno y gestión de inventarios, demostrando su importancia, dimensiones e indicadores por las que están conformados cada uno de los mencionados, asimismo se evidenciarán estudios previos que den mayor soporte a la investigación.

## Conclusiones

1. Se propuso un modelo integral basado en los principios del COSO, enfocado en la ética, competencias, responsabilidades, estructura organizacional, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, proporciona una hoja de ruta sólida para abordar los desafíos identificados en el diagnóstico de la empresa. La capacitación del personal, la implementación de software y la promoción de una cultura de comunicación abierta son elementos clave para lograr una gestión de inventario más eficiente. Además, el presupuesto detallado brinda una guía práctica para la implementación de estas mejoras. En última instancia, esta propuesta busca no solo optimizar la gestión de inventarios, sino también fortalecer la posición competitiva de la empresa y contribuir a la construcción de un entorno empresarial más sostenible y ético en Chiclayo.
2. Se evidenció una significativa insatisfacción entre los trabajadores en múltiples aspectos clave del control interno. La mayoría de los empleados perciben que el sistema de control interno es deficiente, con una falta de establecimiento constante de valores éticos y un análisis insuficiente de los riesgos. El ambiente de control también es calificado como malo, caracterizado por la ausencia de valores éticos claros y la falta de experiencia en la toma de decisiones. La evaluación de riesgos se ve comprometida, con una marcada inadecuación en la gestión de riesgos. Las actividades de control, incluyendo el análisis de registros de información, son vistas como deficientes, y la información y comunicación se consideran inaccesibles y poco efectivas. La supervisión y monitoreo, particularmente en la generación de informes y la retroalimentación, también se clasifican como deficientes. Estos hallazgos subrayan la urgente necesidad de implementar mejoras sustanciales en el sistema de control interno de la empresa para fortalecer su eficacia y garantizar una gestión de inventarios más eficiente y ética.
3. el análisis del estado situacional de la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. en Chiclayo para el año 2021 revela una serie de desafíos significativos en diferentes áreas del proceso. La mayoría de los empleados califican la gestión de inventarios como regular, destacando problemas relacionados con la entrega de productos faltantes y la falta de orden en el almacén. A pesar de esto, la recepción de mercaderías obtiene una calificación mayormente positiva, con una buena práctica de

generar solicitudes de pedidos y verificar las mercancías recibidas. Sin embargo, el almacenamiento de mercaderías muestra deficiencias en la clasificación y condiciones del almacenamiento. La distribución de mercaderías es evaluada como regular, con inconsistencias en las visitas a sucursales y la entrega de listas de productos faltantes. El despacho de mercaderías es el área más problemática, con una calificación baja debido a la falta de registro de ventas y entrega de facturas. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar significativamente la gestión de inventarios y el proceso de despacho para garantizar una operación más eficiente y satisfactoria tanto para la empresa como para sus clientes.

4. demás de identificar los desafíos en la gestión de inventarios, se ha propuesto la implementación de un sistema de control interno operativo en almacén como una respuesta concreta y orientada hacia la mejora de la empresa en estudio. Este sistema se ha diseñado teniendo en cuenta los resultados actuales y la situación vigente, aprovechando la retroalimentación de los empleados. Se han establecido actividades específicas para los responsables de cada área y para los trabajadores, lo que ha permitido una evaluación exhaustiva de los valores y prácticas con calificaciones más bajas. La finalidad es redefinir y fortalecer los principios y procedimientos de la organización, promoviendo una cultura interna centrada en la eficiencia y la ética. Este enfoque integral busca no solo identificar deficiencias, sino también evaluar la efectividad en la implementación de los nuevos lineamientos. Con este sistema de control interno operativo en almacén, se aspira a transformar la gestión de inventarios de la empresa, optimizando sus procesos y elevando su capacidad para satisfacer las expectativas de sus clientes.

## Recomendaciones

1. Al área de gestión de inventario, se le recomienda realizar un monitoreo semanal de sus inventarios, esto mediante la aplicación de técnicas de campo simples, mediante una evaluación y verificación de los efectos que están teniendo las decisiones en el control interno operativo en el almacén y mediante la cooperación en la elaboración de propuestas para el planteamiento de metas, esto permitirá que se pueda mejorar las decisiones que se toman en dirección, para que se puedan lograr las metas institucionales.
2. Al encargado de la entidad en estudio, es importante que se geste actividades de cooperación y motivación en los trabajadores, mediante la formación de equipos y trabajo colaborativo, como por ejemplo los juegos de equipo, el cual consta en involucrar a los miembros del equipo en juegos que fomenten la colaboración, la comunicación y la resolución de problemas, además se podrían formar equipos interdepartamentales, este consiste en crear equipos que involucren a personas de diferentes departamentos o áreas de la empresa para promover la colaboración y el intercambio de conocimientos., esto permitirá que haya una mejor gestión y establecimiento de los objetivos dentro de la institución y con ello una mejor gestión de inventarios. Además de promover actividades de cooperación y motivación en los trabajadores, es crucial que el encargado de la entidad en estudio considere la creación de un organigrama claro y efectivo para una mejor organización de la empresa. Este organigrama debe definir de manera precisa los roles y responsabilidades de cada puesto y departamento, lo que facilitará la comprensión de las jerarquías y estructuras de gestión interna. Además, se recomienda establecer políticas claras en la empresa que guíen el comportamiento y las prácticas de los empleados, incluyendo políticas de ética, comunicación, y gestión de inventarios. La implementación de políticas bien definidas ayudará a establecer estándares de calidad en la ejecución de las tareas diarias y contribuirá a una gestión de inventarios más efectiva. En conjunto, la combinación de un organigrama sólido y políticas bien establecidas permitirá una mejor gestión de recursos y una mayor alineación de los objetivos dentro de la empresa, contribuyendo así a una mejora en la gestión de inventarios.

3. Al área de gestión de inventario, es importante la aplicación del sistema propuesto en la presente investigación, ya que mediante su puesta en marcha permitirá que los colaboradores y las personas involucradas en la empresa sean conscientes de los objetivos de la empresa.
4. A los futuros investigadores, se les recomienda tomar en consideración este estudio, teniendo en cuenta los resultados encontrados, así como también los modelos utilizados y elaborados en el estudio, ya que se pueden adaptar a una situación similar a una organización pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, E., Alabdullah, T., Ardhani, Putri, E. (2020). The Inventory Control System's Weaknesses Based on the Accounting Postgraduate Students' Perspectives. *Journal of Accounting and Business Education*, 5(2), 1-8.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jabe/article/view/19312/7550>
- Ambrosio, D. & Perez, M. (2020). *Factores más influyentes en la gestión de la innovación organizacional en las grandes empresas comercializadoras ferreteras en el Perú*. [Trabajo de bachiller, Pontificio Universidad Católica del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19549/AMBROSIO\\_CHAVEZ\\_PEREZ\\_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19549/AMBROSIO_CHAVEZ_PEREZ_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avil, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.
- Böttcher, L., Asikis, T., Fragkos, I. (2022). Solving Inventory Management Problems with Inventory-dynamics-informed Neural Networks. *Cornell University*.  
<https://arxiv.org/abs/2201.06126>
- Calle, G., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Especial*, 6(1), 429–465. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Cardona, J., Orejuela, J., & Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, 15(30), 195–208.  
<https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Cano, M., & Guevara Arteaga, M. (2019). *Adquisición, recepción y almacenamiento: un proceso metodológico de control de inventario para una empresa de elaboración de piensos preparados para animales-Tarapoto-San Martín*. [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2340>

- Carreño, D., Amaya, L., Ruiz, E., & Javier, F. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Industrial Data*, 22(1), 113–132. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16530>
- Cedeño, R., & Morell, L. (2018). La gestión de riesgos en Ecuador: una aproximación evolutiva desde el control interno. *Cofin Habana*, 12(2), 306-318.
- Centeno, H., & Zavaleta, J. (2019). *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648647>
- Daza, D. (2017). *Importancia del Control Interno en la Gestión de inventarios en Pymes*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia] [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15578/4/2017\\_control\\_interno\\_gestion.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15578/4/2017_control_interno_gestion.pdf)
- Espinoza, M., Espinoza, E., & Chumpitaz, H. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57–70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- García, M., & San Andrés, E. (2021). Diseño de un sistema de gestión por procesos para el manejo de inventarios. Caso: Ferretería Quiroz. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada “YACHASUN”*, 5(9), 2697-3456. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsoct.0118>
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 109–129. [www.revistanegotium.org.ve/núm.37](http://www.revistanegotium.org.ve/núm.37)
- Gao, X., Chen, S., Tang, H., Zhang, H. (2020) Study of optimal order policy for a multiperiod multi-raw material inventory management problem under carbon emission constraint. *Computers & Industrial Engineering*, 148. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360835220304265>



- González, G.; Santos, E. & Espinosa, M. (2020). Competencias laborales para el sector de ferreterías y materiales de construcción en Ocotlán de Morelos, Oaxaca. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.: RPCC-UACJS*, 11 (1), 92-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7865090>
- Guevara, J., & Ballardo, I. (2018). *Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa seguridad industrial Guevara E.I.R.L. Lima 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21046>
- Guzmán, M., Reyes, S., & Chan, R. (2021). Control eficiente de inventarios. *RECIAMUC*, 121–130. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.\(2\).abril.2021.121-130](https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.121-130)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, DF: McGraw Hill.
- Javier, O. (2018). *Control interno aplicado a los procesos del área de compras de una entidad financiera de la ciudad de córdoba para el año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Siglo XXI] <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/15239>
- Juca, C., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *Digital Publisher*, 19–39.
- Lopes, I., Padilla, D., Paradela, L., & Rodríguez, G. (2019). Diseño de una metodología para la estandarización de los sistemas decodificación y clasificación de productos en empresas cubanas, 2019. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI, 1–22.
- López, A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano: Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana*, 12(2), 51-72
- López, A., & Pesántez, J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*, 1(1), 31–38.

- Mancheno, M., Gamboa, J., Villalba, R., & Hurtado, J. (2018). Caracterización de la logística comercial y su evolución. *Revista Publicando*, 15, 817–833.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. I., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Meng, Q., Shi, Y., Qi, Y., Ma, C., Rong, Y., Shen, D. (2022). A practical end-to Inventory Management Model with Deep Learning. *Pubsonline*. <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mnsc.2022.4564>
- Moharam, S. (2019). *Sistema de programación, administración y monitoreo de unidades de transporte para el despacho de mercadería en rutas del interior del país*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14960>
- Morales, K., Tirado, F., & Vicente, C. (2017). Análisis de variaciones en los inventarios a través del Diagrama Causal, caso de estudio Construrama-Tubycó de Martínez de la Torre, Ver. *Congreso Interdisciplinario de Ingenierías*, 26–34.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis* (Vol. 4, Issue 1).
- Panigrahi, R., Duryodhan, J., Deepak T., Jamini, M., Padma, M., Ansuman, S. (2021). Inventory management and performance of manufacturing firms. *International Journal of Value Chain Management*, 12(2), 149-170. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJVCM.2021.116400>
- Pareja, J. & Salas, C. (2019). *Estudio de relación entre el uso de herramientas del marketing digital con el desarrollo de las pymes ferreteras en el Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4134/AE-L\\_011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4134/AE-L_011.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pizzan, N., Reátegui, J., & Rosales, C. (2022). Control de inventario y sistema de distribución en una cooperativa agraria. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 667–679. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.249>
- Pizzan, N.; Rosales, C.; Cris, C. (2022). Control de inventarios y rentabilidad en una empresa ferretera en Manantay - Perú. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3 (1), 649–666. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.246>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rendon, G.; Mena, O. & Racines, R. (2022). Procesos operacionales en el manejo de proveedores, su aplicación en empresas comerciales e industriales, Ecuador-2022. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(2), 1746–1760. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.217>
- Ruíz, S., & Delgado, J. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1333–1350. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.159](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159)
- Saavedra, K. (2021). *Características Del Ambiente De Control Interno En El Área De Almacén En La Pequeña Empresa Comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz –2019*. [Tesis de Bachiller, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote] <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27667>
- Salas, K., Manguel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 326–337.
- Sánchez, N. & Martínez, J. (2021). Control y stock de inventarios. *Ciencia y Tecnología Revista Científica Multidisciplinar*, 21 (30), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8591791>

- Sánchez, R. (2019). *Estudio de factibilidad para la creación de una ferretería de materiales de construcción en el barrio “Florenia de Carapungo” parroquia cutuglagua- cantón Mejía*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20611/3/T-UCE-0005-CEC-273.pdf>
- Segura, R. (2017). La Investigación en Gestión Pública: un modelo para el abordaje metodológico. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 73, 10–24. [https://doi.org/10.35485/rcap73\\_1](https://doi.org/10.35485/rcap73_1)
- Serrano, P., Señalín, L., Flor, V., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista espacios*, 39(3), 30-45.
- Shapiama, J., Vásquez, C., & Pérez, J. (2021). Propuesta de un sistema de control interno según el modelo COSO III. *SCIÉENDO*, 24(1), 7–15. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.001>
- Talaverano, D., & Paima, R. (2018). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016. *In Crescendo*, 9(4), 649-665.
- Tapullima, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance's*, 8(11), 81-89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Torres, J.; Saltos, C.; Hernández, M. (2019): Marketing estratégico para incrementar las ventas en la Ferretería Saltos Bajo la modalidad de servicio domestica complementaria en el sector norte de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/incrementar-ventas-ferreteria.html>
- Valera, J., & Delgado, J. (2020). Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1092–1110. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.140](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.140)
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 242–252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## **ANEXOS**



# UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

## FACULTAD DE ESCUELA PROFESIONAL DE

### TÍTULO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN:

**“Propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021”**

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar el sistema de control interno de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Se le solicita su colaboración respondiendo con sinceridad las siguientes preguntas. La prueba es anónima. Por favor, lea con atención y conteste marcando (X), teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

		Sistema de control interno				
Dimensión: Ambiente de control						
Valores éticos		1	2	3	4	5
1	La empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L establece valores éticos para el desempeño de sus actividades.					
2	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se establece valores de conducta para el desempeño de sus actividades.					
Competencias y responsabilidades		1	2	3	4	5

3	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L el personal tiene conocimientos para cumplir sus tareas.					
4	Para cumplir adecuadamente sus tareas el personal de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L posee habilidades.					
<b>Estructura organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Los miembros de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L cuenta con la experiencia suficiente para tomar las acciones adecuadas.					
6	En la estructura organizacional de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L cuentan con miembros comprometidos para tomar las decisiones adecuadas.					
<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>						
<b>Identificación de riesgos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Se identifican los riesgos de actividades en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
8	Se administran los riesgos en las áreas o funciones más importantes de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Gestión de riesgos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se analizan los riesgos dentro de su sistema de control efectivo.					
10	Se manejan los riesgos como parte del sistema de control efectivo de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Planes de contingencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se cuenta con un plan que identifique las condiciones que pueda tener un efecto desfavorable en los objetivos.					

12	Los mecanismos contenidos en el plan cuentan con un sentido de anticipación que respondan al criterio costo-beneficio de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Dimensión: Actividades de control</b>						
<b>Análisis de información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se realiza un análisis de los registros de información.					
14	Se analiza frecuentemente las aprobaciones y autorizaciones de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Despliegue de actividades</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Las actividades de control están expresadas en las políticas de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
16	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L el despliegue de las actividades control se encuentran en sus procedimientos.					
17	El despliegue de las actividades de control se encuentra en los sistemas de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Controles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L cuentan con controles detectivos.					
19	Se cuentan con controles preventivos en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
20	Se desarrollan controles correctivos en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
<b>Dimensión: Información y comunicación</b>						
<b>Calidad de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La información en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L es accesible.					



22	La información en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L es oportuna.					
<b>Comunicación de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Se desarrolla una comunicación formal de objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridades.					
24	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se comunica cuando hay cambios significativos de las diversas áreas.					
<b>Comunicación entre áreas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L existen adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.					
26	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se cuentan con canales de comunicación que informan aspectos relevantes del sistema de control interno.					
<b>Dimensión: Supervisión o monitoreo</b>						
<b>Auditoría interna</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	Se realizan informes del control interno en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
28	Se realiza seguimientos a las actividades realizadas en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L					
<b>Corrección de deficiencias</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se comunica las debilidades de los sistemas de control con el fin de que implementen las acciones necesarias.					
30	Se comunican las oportunidades de mejoramiento en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L con el fin de que implementen las acciones necesarias.					
<b>Retroalimentación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

31	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se desarrollan seminarios de entrenamiento que proporcionan retroalimentación a la administración de los controles.					
32	Se planifican sesiones de retroalimentación para la administración de los controles en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					

**¡Gracias por su participación!**



## UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

### FACULTAD DE

### ESCUELA PROFESIONAL DE

#### TÍTULO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN:

**“Propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L Chiclayo año 2021”**

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar la gestión de inventario de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L. Se le solicita su colaboración respondiendo con sinceridad las siguientes preguntas. La prueba es anónima. Por favor, lea con atención y conteste marcando (X), teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

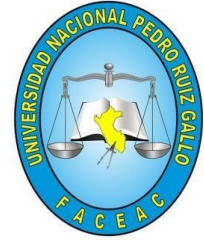
Gestión de inventario						
Dimensión: Recepción de mercadería						
Solicitud del pedido		1	2	3	4	5
1	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L la solicitud de pedido es generada por el vendedor de la sucursal.					
2	La solicitud del pedido es entregada al departamento de compras de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L para la respectiva gestión.					
Coordinación del área de compra		1	2	3	4	5
3	El departamento de compras de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L, con previa autorización de la					

	supervisora, se comunica con el proveedor vía telefónica realizando así el pedido correspondiente					
4	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L la mercadería a recibir se demora alrededor de 2 a 3 días laborables dependiendo del artículo y su disponibilidad.					
<b>Recepción y verificación del producto.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L, después del plazo establecido para la entrega, el personal encargado realiza la recepción del producto.					
6	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L verifica que las cantidades y características sean las que se han solicitado.					
<b>Registro y pago al proveedor</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se comunica con el departamento de compras y contabilidad para el respectivo registro.					
8	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se realiza el pago de la factura del proveedor.					
<b>Dimensión: Almacenamiento de mercadería</b>						
<b>Clasificación del producto según su tipo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L comunica que la mercadería está completa.					
10	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L procede a clasificarla de acuerdo al tipo de producto.					
<b>Codificación de los productos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L el personal encargado elabora un listado de productos recepcionados.					

12	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se le asigne un código a cada producto para su fácil reconocimiento.					
<b>Almacenamiento según el lugar correspondiente del producto</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L almacena la mercadería en el lugar que el designa.					
14	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se almacena el producto en un ambiente adecuado.					
<b>Dimensión: Distribución de mercadería</b>						
<b>Verificación de los productos faltantes</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L visita las sucursales para identificar productos faltantes.					
16	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L realiza una lista de productos que falten					
<b>Preparación de los productos a entregar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L entrega la lista de productos faltantes.					
18	La empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L realiza paquetes embalados para la entrega de productos a cada sucursal.					
<b>Entrega de mercadería</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se moviliza para entregar la mercadería a cada sucursal.					
20	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se solicita la firma de recepción al encargado de la sucursal correspondiente.					
<b>Dimensión: Despacho de mercadería</b>						
<b>Registro de la venta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

21	Cuando se efectúa la venta de un artículo, el personal encargado de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L registra la venta en el sistema informático.					
22	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se emite las facturas correspondientes y la entrega la mercadería al cliente.					
<b>Actualización del inventario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	A través de la factura registrada automáticamente se actualiza el inventario de la sucursal de la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L.					
24	En la empresa Corporación y Proyectos Rioja E.I.R.L se cuentan con un sistema de registro en inventarios actualizados.					

**¡Gracias por su participación!**



## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Dr. Cáceres Montalvo Jaime Rosendo, asesor de la tesis titulada:

“Propuesta de un sistema de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventarios en la empresa corporación y proyectos rioja e.i.r.l Chiclayo año 2021”

Presentada por los bachilleres de la escuela profesional de contabilidad:

**Flores Alarcón, Deyvi Michel**  
**Quintana Mendoza, Jorge Ubildo**

En mi calidad de asesor doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 19 % verificado en el reporte de originalidad de software Turnitin convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo de protocolo dado por la Unidad de Investigación FACEAC.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Lambayeque, 15 de agosto de 2023

ASESOR

DR. Cáceres Montalvo Jaime Rosendo

# TESIS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

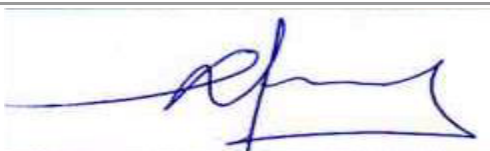
PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE


## FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uwiener.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	1library.co	Fuente de Internet	<1%
6	alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental	Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unprg.edu.pe	Fuente de Internet	<1%



ASESOR  
Dr. Jaime Caceres Montalvo



10	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
13	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	 ASESOR Dr. Jaime Caceres Montalvo <1 %
17	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %

21	repositorio.autonoma.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unheval.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
23	repositorioacademico.upc.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.udl.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
25	dspace.espol.edu.ec	ASESOR Dr. Jaime Caceres Montalvo	<1 %
26	repositorio.uta.edu.ec	Fuente de Internet	<1 %
27	Diego Andrés Carreño Dueñas, Luis Felipe Amaya González, Erika Tatiana Ruiz Orjuela, Felipe Javier Tiboche. "Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario", Industrial Data, 2019	Publicación	<1 %
28	Submitted to Universidad San Francisco de Quito	Trabajo del estudiante	<1 %
29	dialnet.unirioja.es	Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ulasamericas.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %

31	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to CSU, San Jose State University	Trabajo del estudiante	<1 %
33	risti.xyz	Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Estatal de Milagro	Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.utc.edu.ec	Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.espe.edu.ec	Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.ucss.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE	Trabajo del estudiante	<1 %
39	repositorio.unan.edu.ni	Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unjfsc.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %



ASESOR  
Dr. Jaime Caceres Montalvo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Michel Flores Alarcon  
Título del ejercicio: PROPUESTA DE UNA SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA ...  
Título de la entrega: TESIS  
Nombre del archivo: OL\_INTERNO\_OPERATIVO\_Y\_GESTION\_DE\_INVENTARIO-\_MIC...  
Tamaño del archivo: 934.23K  
Total páginas: 92  
Total de palabras: 18,923  
Total de caracteres: 104,949  
Fecha de entrega: 15-ago.-2023 12:28a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega... 2146081215

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



"Propuesta de un sistema de control interno operativo en  
almacén para mejorar la gestión de inventario en la empresa  
Corporación y Proyectos Ríoja E.I.R.L. Chiclayo año 2021"

Tesis que presentan los bachilleres

DEYVI MICHEL FLORES ALARCON  
JORGE UBILDO QUINTANA MENDOZA

Para obtener el título profesional de CONTADOR(A) PÚBLICO(A)

ASESOR  
Dr. CPC. JAIME CACERES MONTALVO

Lambayeque – Perú

Agosto – 2022

ASESOR  
Dr. Jaime Caceres Montalvo