

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**



**El control Interno de la Gestión de Inventario y su Impacto en
los Resultados Financieros de la empresa Cept & Asociados
SAC distrito de San Juan de Lurigancho 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Merly Sofia Menis Canchis

ASESOR

Ilianov Pablo Carrasco López

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Merly Sofia
Apellidos	Menis Ganchis
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74543375
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-1234-2249

Datos del Jurado**Datos del presidente del jurado**

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176

Datos del segundo miembro

Nombres	William Amadeo
Apellidos	Muñoz Marticorena
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08269783

Datos del tercer miembro

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771

Datos de la obra

Materia*	Control interno, resultados financieros, proyecto de mejora
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00
Idioma (Normal ISO 639-3)	SPA - español
Tipo de trabajo de investigación	Tesis
País de publicación	PE - PERÚ
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	Contador Público <input type="checkbox"/>
Grado académico o título profesional	Título Profesional <input type="checkbox"/>
Nombre del programa	Contabilidad <input type="checkbox"/>
Código del programa Consultar el listado: enlace	411026

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

ACTA N° 162-2022-CONT.

Siendo las 19:00 del día **jueves 22 de diciembre de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **093-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“El Control Interno de la Gestión de Inventario y su Impacto en los Resultados Financieros de la empresa Cept & Asociados SAC, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020”** presentada por el bachiller **MENIS CANCHIS, MERLY SOFIA**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 045-2020-UCSS/VAC-FCEC-CF, para obtener su Título Profesional de **Contador Público**.

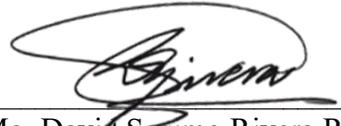
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“El Control Interno de la Gestión de Inventario y su Impacto en los Resultados Financieros de la empresa Cept & Asociados SAC, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020”	Mg. David Sosimo Rivera Romero. Mg. Ilianov Pablo Carrasco López. Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena.	BUENO 15

Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue aprobada por unanimidad por los integrantes del jurado calificador, en señal de conformidad, firman los miembros del jurado.


Mg. Ilianov Pablo Carrasco López
MIEMBRO


Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena
MIEMBRO


Mg. David Sosimo Rivera Romero
PRESIDENTE

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, ..13. de.....Enero..... de 2023....

Señor(a),

Nombres y Apellidos

Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado

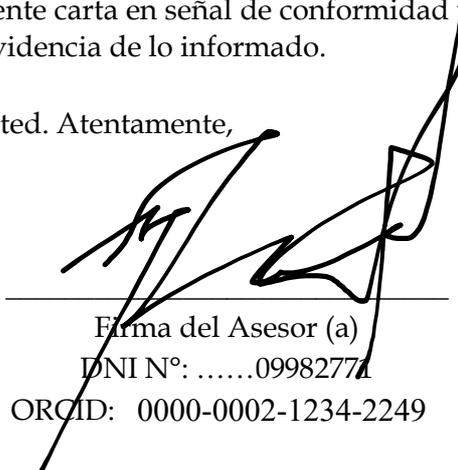
Facultad / Escuela de ...Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: El Control Interno de la Gestión de Inventario y su Impacto en los Resultados Financieros de la empresa Cept & Asociados SAC, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, presentado por ... Merly Sofia Menis Canchis (Código 2015100305 y DNI 74543375) para optar el título profesional/grado académico de CONTADOR PÚBLICO ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de ...13.. %** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)
DNI N°:09982771
ORCID: 0000-0002-1234-2249

Facultad de Ciencias económicas y comerciales/Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Económicas y comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN..	8
ABSTRACT..	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN .	12
1.1. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL DE LA SITUACIÓN	
PROBLEMÁTICA -----	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA EMPRESARIAL -----	14
1.2.1. Problema General -----	14
1.2.2. Problemas específicos -----	14
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA -----	14
1.3.1. Justificación operativa -----	14
1.3.2. Justificación económica -----	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN -----	15
1.4.1. Objetivo general-----	15
1.4.2. Objetivos específicos -----	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN -----	17
2.1.1. Antecedentes internacionales -----	17
2.1.2. Antecedentes nacionales -----	19
2.2. BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN -----	21
2.2.1. Control Interno -----	21
2.2.2. Gestión de Inventarios -----	25
2.2.3. Gestión Financiera -----	30
2.2.4. Gestión de riesgo -----	33
2.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA INTERNA DE LA	
ORGANIZACIÓN -----	33

2.4.	MARCO CONCEPTUAL DE LA SITUACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA -----	35
2.4.1.	Control interno -----	35
2.4.2.	Gestión de Inventario -----	36
2.4.3.	Gestión Financiera -----	36
2.4.4.	Gestión de Riesgo -----	38
2.4.5.	Gestión de proyecto -----	40
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA		41
3.1.	MARCO METODOLÓGICO -----	41
3.1.1.	Hipótesis -----	41
3.1.1.1.	Hipótesis General -----	41
3.1.1.2.	Hipótesis específicas -----	41
3.1.2.	Variables de estudio -----	41
3.1.2.1.	Variable dependiente -----	41
3.1.2.2.	Variable independiente -----	42
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN -----	42
3.2.1.	Tipo de investigación -----	42
3.2.2.	Descripción del diseño de investigación -----	43
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS -----	43
3.3.1.	Técnicas -----	43
3.3.2.	Instrumentos -----	44
3.4.	RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS EMPRESARIALES -----	44
3.4.1.	Técnicas de recolección -----	44
3.4.2.	Técnicas de procesamiento -----	44
CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA		45
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL SECTOR -----	45
4.2.	DIAGNÓSTICO DEL CASO EMPRESARIAL -----	47
4.2.1.	Identificación de la problemática empresarial -----	47
4.2.2.	Monetización de la problemática empresarial -----	50
4.3.	Propuesta de mejora -----	52
4.3.1.	Objetivos -----	52

4.3.2.	Diagrama del proyecto de mejora -----	52
4.3.3.	Proyecto de mejora-----	54
1.3.4	Monetización del proyecto de mejora-----	63
4.4.	EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA -----	64
4.4.1.	Proyección de EE.FF.-----	64
4.4.1.1.	Ingresos-----	64
4.4.1.2.	Egresos -----	65
4.4.1.3.	Monetizaciones-----	66
4.4.2.	Validación cuantitativa -----	66
4.4.2.1.	VPN-----	66
4.4.2.2.	Costo Beneficio -----	67
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
5.1.	CONCLUSIONES -----	68
5.2.	RECOMENDACIONES -----	68
REFERENCIAS.....		69
ANEXOS.....		73
ANEXO A: CARTILLA DE VALIDACION DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTOS		73
ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA – PLAN DE TESIS		76
ANEXO C: ESTADOS FINANCIEROS.....		79
ANEXO D: DECLARACIÓN JURADA.....		81
ANEXO E: CARTA DE COMPROMISO		82
ANEXO F: CARTA DE ACCESO A LA UNIDAD EMPRESARIAL		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Unidades de Trabajo	46
Tabla 2. Entrevistas.....	48
Tabla 3. Falta de Organización en la Mercadería	51
Tabla 4. Perdida de los equipos (Android) que no se vendieron	52
Tabla 5. Presupuesto de Proyecto de Mejora	63
Tabla 6. Estado de Resultados 2020	64
Tabla 7. Estado de Resultado 2021.....	65
Tabla 8. Flujo neto de efectivo	66

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 <i>Componentes del Control Interno Coso III</i>	24
Figura 2 <i>Variable de gestión de inventario</i>	28
Figura 3 <i>Representación gráfica del inventario</i>	29
Figura 4 <i>Decisiones de la gestión de inventario</i>	31
Figura 5 <i>Componente de gestión de riesgo</i>	33
Figura 6 <i>Cálculo del TIR</i>	36
Figura 7 <i>Ecuación del VAN</i>	37
Figura 8 <i>Marco de la gestión de riesgo</i>	39
Figura 10 <i>Participación de mercado móvil</i>	46
Figura 11 <i>Proyecto de mejora</i>	53
Figura 12 <i>Flujograma de proceso actual de venta</i>	55
Figura 13 <i>Flujograma de pedido actual de mercadería</i>	56
Figura 14 <i>Flujograma de mejora de pedido de mercadería</i>	58
Figura 15 <i>Flujograma de proceso actual de compra</i>	59
Figura 16 <i>Flujograma actual de ingreso al almacén</i>	60
Figura 17 <i>Flujograma de mejora de ingreso al almacén</i>	62

Resumen

El presente trabajo de investigación presenta los problemas del almacén de la empresa Cept & Asociados S. A. C., distrito de San Juan de Lurigancho, 2020. Estos son la falta de personal en el almacén, el déficit de *stock* y la falta de un sistema de información en línea. Por ello, se hacen las propuestas de mejora orientadas a desarrollar el proceso administrativo del área para aumentar la mejora de esta empresa. Así, se plantean la reorganización de proceso de mercadería, herramientas de control, verificación del personal y el registro de las mercaderías, y capacitar al personal para tener una buena organización de la mercadería y calidad del producto.

Como resultado del estudio financiero, basado en los costos y ahorros suscitados por la propuesta, el trabajo de investigación resulta viable. Esto se sustenta en un valor actual neto (VAN) de S/ 8,335,562.43, mayor a cero, una tasa interna de retorno (TIR) de 78.71 y la razón beneficio-costos (B/C) mayor a 1.

Para la mejora, se deben cumplir los procesos e implementaciones de las herramientas. Asimismo, se tiene que respetar las normas y escuchar a todos los colaboradores para verificar las opiniones y analizarlos. Además, se debe de implementar un *software* llamado Starsoft para el manejo de los equipos.

Palabra clave: Control interno, resultados financieros, proyecto de mejora

ABSTRACT

The present research work presents problems in the company's warehouse, where there is a lack of personnel in the warehouse, a lack of stock and a lack of an online information system. Therefore, as well as the proposals for improvement, where the administrative process of the area is developed in order to increase the improvement of this company.

Giving the proposals for improvement, it is the reorganization of the merchandise process, control tools, verification of the personnel and the registration of the merchandise, and training of the personnel to have a good organization of the merchandise and product quality.

In the development of the financial analysis, based on the total expenses and savings generated by the tools. The research work is viable, based on a net present value (VAN) of S/. 8,335,562.43, greater than zero, an internal rate of return (IRR) of 78.71 and the benefit-cost ratio (B/C) greater than 1.

And for improvement, the processes and implementations of the tools must be complied with, respecting the rules and listening to all collaborators to verify the opinions and analyze them. In addition, a software called Starsoft must be implemented to manage the equipment.

Keyword: Internal Control, Financial Results, Improvement Project

Introducción

Toda empresa de servicio debe de estar enfocada a la disposición de servicio al cliente, y mantenerse en el mercado para hacerse más competitivo. Actualmente, el ambiente cada vez se vuelve más competitivo en el entorno económico de las empresas, ya que necesitan disponer de un sistema de control para controlar su eficacia y distintas actividades a los servicios para el apoyo en las decisiones tomadas. Sin embargo, hay casos en que se han propuesto estrategias para mantener satisfecho al cliente. Las quejas que se presentan sirven, por ejemplo, para detectar lo que desea el cliente.

Una empresa de telecomunicaciones proporciona servicios de última generación. Esto se debe a que el servicio ofrecido se orienta a satisfacer las exigencias de los clientes desde el punto económico financiero. Dicho enfoque aportará la información de la inversión y su evolución.

Asimismo, la telefonía móvil en el Perú sigue desarrollándose de manera competitiva, dando una desaceleración de nuevas líneas y ofertas de precio y servicio. Esto nace de una nueva competencia: la de captar clientes para hacer una portabilidad (competencia rival), y una renovación (mantener clientes) para tener una rentabilidad de la empresa y establecimiento de la marca.

Esta investigación titulada *El control interno de la gestión de inventario y su impacto en los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020* tiene como objetivo determinar la importancia del control interno en el área de almacén para así gestionar el inventario. Al respecto, se verificó que la empresa tiene tres problemas. Estos son los que siguen: (a) la falta de personal en el almacén, (b) el déficit de *stock* y (c) la falta de un sistema de información en línea.

Asimismo, el presente estudio se estructura en cinco capítulos. El primer capítulo comprende la problemática de la investigación. En esta, se desarrolla la fórmula del problema, justificación del problema y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo abarca el marco teórico. Este desarrolla los antecedentes que sirven como guía de investigación, las bases teóricas, las bases legales y

normativas internas de la empresa. Además, el tercer capítulo expone la metodología, la hipótesis, las variables de estudio, el diseño de estudio, las técnicas e instrumentos, y la recolección y procedimiento de datos empresariales

El cuarto capítulo explica la propuesta y ejecución de mejora. En este, se refleja la descripción de sector y diagnóstico del caso, la propuesta de mejora proyectada y dando la ejecución de los EE. FF. El quinto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se debe mencionar que esta investigación estudiará la empresa Consultoría Empresarial Palacios Torres CEPT & Asociados S. A. C. Esta se orienta tanto a las telecomunicaciones como a la venta de celulares.

Capítulo 1. Problemática Empresarial de Investigación

El propósito de esta empresa es mejorar la comunicación para todos los peruanos mediante el servicio móvil como la venta de los celulares. Por ello, es que la empresa se dedica a la venta de móviles. Una de sus problemáticas que tiene es la atención a los clientes internos, porque llegan a incumplir las promesas pactadas y plazos mayores de entrega. Consecuentemente, se genera una demora de la entrega a los clientes externos.

1.1. Diagnóstico Contextual de la Situación Problemática

La mayor parte de las empresas generan sus ingresos mediante bienes, ya que estos bienes se compran para revender a sus clientes; estos se llaman inventarios. Un inventario es un activo líquido que se vende en pocos días o semanas (Pavón Sierra et al., 2019). Asimismo, un inventario se define como una relación ordenada de los fondos de la empresa y se encuentran organizados; forman parte de la empresa con un valor económico como patrimonio de la empresa. Se caracterizan mediante tamaño, volumen, estructura y representación, con los cargos de aprovisionamiento y repartición de la empresa. Estas funciones son parte de la lógica desarrollada en la empresa (Cruz Fernández, 2017).

Quiere decir que el control del inventario de una empresa es una función determinada con el volumen de su actividad. Se trata de una actividad muy importante en las grandes empresas de cualquier rubro (Cruz Fernández, 2017).

Por ende, se puede observar que las actividades del departamento de inventarios se manejan de forma regular en una empresa. Se encuentra todos los formularios para la entrada y salida de mercaderías del almacén; pero no se hace uso correctamente, ya que hay formatos que se tienen que llenar manualmente y deben vaciarse en el sistema. A veces, no hay tiempo suficiente, debido a que la información requerida para el ciclo almacén-inventario no está actualizada en el momento que se requiere. Además, existen cargos determinados donde hay división de funciones y a

veces hay poco personal. Incluso, como los colaboradores hacen de todo un poco, se genera descontrol en las actividades designadas a cada persona. También, se observa que, a veces, las obligaciones de cada personal no están bien definidas y no están dadas de manera verbal (Pavón Sierra et al., 2019).

El control interno no es un punto por resolver en los problemas de las empresas. Se trata de un sistema que sirve de apoyo a la empresa para tener recursos. De igual forma, es una herramienta administrativa para evaluar y evitar los riesgos. (Pavón Sierra et al., 2019)

La problemática de esta empresa es la falta de personal en el almacén, déficit de *stocks* y la carencia de un sistema de información en línea. Por ello, se solicitan órdenes de compra mediante las cantidades que persisten en el registro de almacén, y no se encuentra la cantidad de pedidos, ni en el tiempo determinados (Pavón Sierra et al., 2019). A partir de estas circunstancias, se descubre una mala gestión de inventario que conlleva el aumento de los costos y reduce la eficiencia del uso errado de los recursos (Pérez Hualtibamba & Wong Aitken, 2018).

En esta época, se observa que las empresas no manejan bien los inventarios, por lo que se provocan pérdidas económicas y envíos retrasados a sus clientes. Además, el almacén no se organiza bien por tener un manejo incorrecto en el inventario. Por ejemplo, cuando un cliente pide un producto por catálogo a un vendedor, este debe verificar si el producto está en *stock*. Por esta verificación incomoda al cliente porque tiene que esperar si el producto está en existencias; más aún, cuando no se encuentra el producto deseado por el cliente. Por ello, el vendedor debe solucionar con otra opción, sino el cliente se va. Con este caso, se puede ver un manejo inapropiado de gestión y control de inventarios, porque la empresa queda mal y pierde la confianza de sus clientes (Pérez Hualtibamba & Wong Aitken, 2018).

Por la falta de una buena gestión de inventario y el uso incorrecto del control interno esta razón, la empresa Cept & Asociados S. A. C. tiene problemas con la capacitación del personal, productividad de la empresa y el trabajo de los colaboradores.

1.2. Formulación del Problema Empresarial

1.2.1. Problema General

¿Cómo el control interno de la gestión de inventarios impacta en los resultados financieros de empresa Cept & Asociados S. A. C.?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál sería el problema de control interno de inventarios que afecte los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados S. A. C.?
- ¿Cuál sería el proyecto de mejora que corrija el problema de control interno de inventarios de la empresa Cept & Asociados S. A. C.?
- ¿Cómo se validaría cuantitativamente mediante los indicadores financieros la pertinencia del proyecto de mejora para optimizar los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados S. A. C.?

1.3. Justificación de la Problemática

1.3.1. Justificación Operativa

El control interno contribuye en una gestión para generar una buena administración en todos los procesos. También para luchar contra la corrupción (Contraloría General de la República, 2014)

Además, la investigación permite brindarle un proyecto de mejora para que los gerentes puedan ejecutar y solucionar los inconvenientes en la empresa. El propósito de la mejora será la implementación en el área de almacén para generar un buen despacho para los clientes.

1.3.2. Justificación Económica

Cuando la eficiencia económica sea mayor, serán menor los costos y los beneficios crecerán. Esto quiere decir que la disminución de los costos se produce gracias a la eficiencia que permite reducir el precio final de cualquier servicio (Contraloría General de la República, 2014).

El control interno es una guía para cumplir objetivos establecidos por la administración. Es decir, es un apoyo para que la administración utilice recursos con el fin de alcanzar una buena gestión financiera y administrativa. Además, el control interno es una buena herramienta para mejorar un buen objetivo propuesto por la administración para así mejorar la rentabilidad del trayecto del proceso (Calle-Álvarez et al., 2020)

Finalmente, el proyecto de mejora brinda diversas estrategias que aseguran una gestión provechosa en la empresa con la ayuda del control interno. De esta manera, se propicia un escenario para que la empresa crezca y cada día mejore en el trayecto económico y administrativo.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el impacto del control interno de la gestión de inventarios en los resultados financieros de empresa Cept & Asociados S. A. C., distrito de San Juan de Lurigancho, 2020

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la existencia de un problema de control interno de inventarios que afecta los resultados financieros de empresa Cept & Asociados S. A. C.
- Establecer un proyecto de mejora que corrija el problema de control interno de inventario de la empresa Cept & Asociados S. A. C.

- Demostrar cuantitativamente mediante indicadores financieros, la pertinencia y validación del proyecto de mejora planteado para optimizar los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados S. A. C.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

En este trabajo de investigación, se han revisado bibliotecas virtuales, libros, artículos, revistas y tesis de investigación. En relación con el tema *El control interno de la gestión de inventarios y su impacto en los resultados financieros de empresa Cept & Asociados S. A. C.*, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, se pudieron encontrar algunos trabajos que servirá de gran ayuda para alcanzar los objetivos planteados.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Udovychenko (2021) en su tesis *Control interno de la empresa en el proceso de auditoría externa* para optar el grado de máster tiene como objetivo contribuir con veracidad en los estados financieros de una empresa económica como en las pymes y estudiar la teoría de la auditoría sobre el estado del control interno. Además, tiene como fin revisar el control interno en las entidades auditadas cuyos estados financieros y contables están atados mediante métodos en la auditoría. Se puede decir que el control interno tiene la necesidad de establecer las metas, objetivos, métodos, base de información y guías que permitirán mejores resultados de información. El propósito de esta investigación es que se debe desarrollar para establecer el estado del control interno en las empresas en la realización de las auditorías externas.

Para Saint-Marc (2019), en su tesis *Análisis de situación, propuesta e implementación de mejoras en la gestión de un almacén de material de no producción de la planta de Almussafes de Ford España S. L.* para optar el grado de máster en Ingeniería Industrial, tiene como objetivo que es mejorar la gestión de almacén. Por ende, se va avanzando con el ingreso de los procesos operativos del almacén. Además, esta tesis analiza la gestión de almacén del material de no producción de planta en esta empresa mediante implementación de mejora. Asimismo, se debe tener reglas de organización física en el almacén, un sistema de información para tener un seguimiento en los materiales a mejor precio y una aplicación de gestión de almacén.

Nuñez Mendoza (2019) en su tesis *Control interno Adecuado: Herramienta para la maximización de utilidades* para optar el título de Contaduría, tiene como objetivo un sistema de control interno que se ha incrementado en los últimos años, por lo que resulta que, al calcular la eficiencia y la productividad se centra en las actividades que realizan para así mantenerse en el mercado. Además, el control interno detecta errores para prevenir a la empresa, ya que es muy importante que varias empresas asuman esta responsabilidad, por eso es necesario que la administración tenga el conocimiento del control interno para el momento de ponerlo en práctica.

Plancarte Morales (2019), en su tesis *Propuesta para la implementación del modelo de control interno y gestión de riesgos de ingresos extraordinarios por cuotas de recuperación en las clínicas periféricas de la facultad de Odontología, UNAM* para optar el título de Licenciado en Contaduría, tiene como objetivo que es cumplir con el conjunto de medios por los titulares de dependencias y entidades como los servicios públicos, guías y reglas para la transparencia de la gestión. Por ello la DGSA (Dirección General de Servicios Administrativos) preparo una matriz de control interno y gestión de riesgo de la UNAM, ya que es un proceso que verifica los componentes que proporciona seguridad razonable con los siguientes objetivos: eficacia y eficiencia de las operaciones, seguridad de la información financiera y desempeño de la normativa aplicable. En conclusión, es cumplir con la normatividad determinada y supervisando que no exista equivocaciones en el control interno y que se otorgue un buen servicio de calidad. Integrar un control interno fiable para evitar consecuencias negativas como riesgos, retrasos en tiempos y protección de activos

Zayas Guzmán (2018), en su tesis *Diseño de control interno para pymes* para optar el título de licenciado en Contaduría, tiene como objetivo que toda pymes tenga un buen control interno para así comprender la situación de la empresa, aplicar el control interno de operaciones, y calcular la eficacia y la productividad, con el fin de que se puedan realizar las actividades básicas de la empresa. La importancia del control interno es muy elemental en el funcionamiento de la empresa, y ofrecer una mejora en la calidad, oportunidad y veracidad a la empresa. Así, el contador público pueda expresar una opinión sobre el control interno, ya que se proyecta según al estudio y evaluación al realizar la auditoría en los estados financieros. En conclusión,

se debe plantear un buen control interno claro y preciso, ya que será necesario para la organización y consiste en implementar confianza en las acciones administrativas aplicables.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Castañeda Camacho et al. (2018), en su tesis *Valoración del riesgo de fraude interno en el subproceso de compras comerciales de supermercados peruanos s.a. de acuerdo al principio N.º 2 del Fraud Risk Management Guide* para optar el grado académico de magíster de Auditoría tiene como objetivo evaluar el riesgo de fraude en la empresa Supermercados Peruanos S. A. Además, se utilizó el diseño de investigación que es no experimental, es de tipo descriptivo y se evaluó a los colaboradores mediante la entrevista. Finalmente, la conclusión de esta tesis es que se evaluarán los riesgos de fraude en esta empresa comercial. Por ello, los expertos del sector *retail* complementan que esta empresa tiene controles para moderar el riesgo de fraude y aplicar un buen control interno. A diferencia de esta tesis, este trabajo es de tipo descriptivo-correlacional, y se enfocará a la empresa Cept & Asociados S. A. C. en el aspecto de telecomunicaciones en el distrito de San Juan de Lurigancho y analizará las dos variables para mejorar las empresas.

Trujillo Gallo (2018), en su tesis *Influencia del control interno en el proceso administrativo del departamento contable de la empresa industria panificadora Ricoson S. A. C.* para optar el título de ingeniero en gestión empresarial, tiene como objetivo tener un enlace entre el control interno y administrativo en el área contable y administrativo en esta empresa. El tipo de investigación es aplicado es descriptivo-explicativo, se usó un diseño no experimental y es de nivel descriptivo-correlacional. Finalmente, la conclusión de esta tesis es que hay una relación del control interno con el área de contabilidad y administrativa en el distrito de San Juan de Lurigancho. A diferencia de esta tesis, este trabajo es de tipo descriptivo-correlacional, y se enfocará a la empresa Cept & Asociados S. A. C. en el aspecto de telecomunicaciones en el mismo distrito de la tesis y se analizarán las dos variables para mejorar las empresas.

Yllescas Campos (2019), en su tesis *El control interno y los Efectos productivos en la gestión del almacén en la empresa Inproplast S. A. C. en el periodo 2016* para optar el título profesional de contador público, tiene como objetivo que es establecer la influencia del control interno en la gestión del almacén para así mejorar las malas prácticas de la empresa. Además, esta investigación es de tipo cuantitativo porque se utilizó encuestas a los trabajadores. Algunos puntos que se han concluido son los que siguen: (a) no se ha implementado políticas para proporcionar seguridad en el objetivo de la empresa y (b) no hay un plan organizacional para controlar el proceso de la gestión del almacén. Por ello, es necesario que implementen políticas para lograr la eficiencia, sumar la competitividad en el almacén donde varias áreas lo requieren, observar la identificación de la rotura de *stock* para tener una gestión de mejora en el almacén y ser comunicativos en ascendentes, descendientes y transversal. La finalidad es informar al personal y que todos apoyen al objetivo de la empresa: acortar el tiempo y los costos para enriquecer el proceso productivo.

Berrocal Moran (2021), en su tesis *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento de equipos móviles de una empresa de telecomunicaciones mediante la aplicación de herramientas lean y gestión de inventarios*, para optar el título de ingeniero industrial, tiene como objetivo proponer la mejora, ejecutar los procesos que se realice al ritmo del *takt time* de abastecimiento para eliminar el proceso cuello de botella, y reducir el despacho de productos defectuosos. Así, se verificará el impacto en la gestión de abastecimiento de equipos móviles, ya que la empresa se dedica a la venta móvil; por ello, se analizará el mapa de flujo de valor. Después, se aplica la herramienta de gestión de inventarios para identifica la relevancia de los modelos de equipos móviles y predecir la necesidad de abastecimiento de equipos de la empresa, así como verificar la conducta de los indicadores de rentabilidad como los ingresos y costos.

Muñoz Cruz (2021), en su tesis *Factores incidentes en la implementación del sistema de control interno de la Junta Nacional de Justicia, Ex consejo Nacional de la Magistratura* para optar el grado académico de magíster en Contabilidad, tiene como objetivo verificar si el control interno ha concluido en el plazo previsto debido a la organización de dirección, supervisor y monitoreo. Por ello, esta tesis es

descriptiva y explicativa, donde se utilizó encuestas y entrevistas. Asimismo, el diseño fue no experimental, dado que la dirección no asumió el compromiso de implementar el sistema de control interno, ya que hubo un escaso avance logrado durante 11 años. La conclusión sería que los funcionarios de la Junta Nacional de Justicia tengan un método de dirección y supervisión para la integración del sistema de control interno y tomar decisiones correctas para la junta.

2.2. Base Teórica de la Investigación

2.2.1. Control Interno

El control interno es un proceso en que la empresa deberá planear una garantía razonable para tener operaciones, reportes y cumplimiento a futuro. Así, hace efecto el sistema de control interno, según COSO 2013, donde los cinco componentes hacen su funcionamiento en su determinación para lograr los objetivos específicos y estar presente en la planeación del sistema de control interno (Casares San José-Martí & Lizaraburu Bolaños, 2016).

Historia del Control Interno. En el año 1985, nace el Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway – COSO. Esta comisión asigna las instrucciones generales del control interno, la disposición del fraude y la gestión del riesgo. Además, el sistema COSO ha determinado que el control interno logro evaluar los procesos internos a cada empresa (Hernández, 2018).

El sistema de control interno, mediante el COSO, tomó varios cambios importantes como en el año 1992. COSO manifestó que, en los Estados Unidos, el Informe Integral Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I) tomó el concepto control interno como una guía para el progreso de la estructura de todas las empresas a nivel mundial (Hernández, 2018).

Para el año 2004, el comité COSO estableció el Enterprise Risk Management – Integrated Framework (COSO II) donde se amplía un concepto del control interno. Así fue surgiendo hasta el año 2013, y el comité expuso el Internal Control - Integrated Framework - ERM, sobre la gestión de riesgo. Pese a la cantidad de información, que se relaciona con la implementación y operación del control interno, la administración

de las mypes que emplean el método tradicional deben actualizarse para mejorar y no tener riesgos a futuro. A pesar de que son empresas pequeñas o medianas logran alcanzar un buen ambiente de control favorable para las personas que brinden esa supervisión (Hernández, 2018).

La Importancia del Control Interno. La importancia del control interno se caracteriza por dos aspectos. Primero, el jefe debe de tomar decisiones para que no se pierda la validez, ya que el control interno es la parte más importante de la empresa. Segundo, el control interno ha evolucionado mediante el tiempo; por ello, el auditor interno tiene que evaluar varios puntos como la confiabilidad de redes, operaciones informáticas decisiones tomadas mediante la información (Al - Mashfadi, 2021).

Control Administrativo. El control administrativo tiene procedimientos y métodos operacionales y contables. La finalidad es lograr los objetivos administrativos. Estos son los que siguen: (a) estar informado de la situación de la empresa, (b) coordinar sus funciones y (c) verificar el logro de sus objetivos determinados. Asimismo, el control administrativo implementa el plan de la organización y procedimiento para tomar los procesos de decisión, que se refiere a la autorización, por parte de la administración (Mantilla, 2018).

Control Contable. Después del control administrativo, surge el control contable con sus objetivos. Estos son dos, que, a continuación, se presentan.

- Toda operación se debe de registrar con el monto correcto; con el objetivo de acceder al desarrollo de los estados financieros y mantener un buen control contable en los activos.
- Las operaciones se realiza acuerdo con las autorizaciones de la administración (Mantilla, 2018).

Objetivo del Control Interno. El objetivo de control interno es brindar la seguridad razonable dentro de tres categorías. Estas son las que siguen: (a) eficacia y eficiencia de las operaciones, (b) confiabilidad de la información financiera, y (c) cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (Casares San José et al., 2016).

Modelo Coso. El modelo Coso tiene una importancia por dos hechos que han constituido un fenómeno mundial, ya que se ha aceptado todos los sectores vinculados

con los negocios y generó un consenso para solucionar un sistema conceptual de estos enfoques a nivel mundial (Pavón Sierra et al., 2019). El Coso es una idea de las 5 instituciones de EEUU, que se determinó para tener una matriz de control interno para evaluar el Sistema de control interno en las empresas. Por ello, es necesario que la gestión de riesgo proporcione principios y conceptos claves como Enterprise Risk Management (ERM) para que las empresas tomen el ERM (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016).

El Control Interno en las Empresas. La tecnología a nivel mundial está creciendo agarrado de la mano del control interno. Por eso, las empresas están implementado un proceso administrativo, ya que se solicita un personal calificado para mantener las normas de un control interno para lograr las metas por la administración (Hernández, 2018).

Auditoría Interna. La auditoría interna es un medio de seguridad para tener certeza en la decisión del control interno. Además, evalúa el funcionamiento de las empresas mediante el mecanismo del Coso (Hernández, 2018).

Auditoría Externa. La auditoría externa se enfoca en señalar los componentes del control para verificar su funcionamiento de manera correcta. Además, sus valorizaciones verifican si va en un buen camino logrando los objetivos propuestos mediante la supervisión. Es usada como una herramienta administrativa para tener auditorías al control interno de gestión y en funcionamiento (Hernández, 2018).

Componentes del Control Interno. El control interno está dividido por cinco componentes. En la Figura 1, se presenta cada uno de estos. Luego, se explican dichos componentes.

Figura 1

Componentes del Control Interno Coso III



Nota. Este grafico representa a los cinco componentes del control interno del coso 2013 para implementar un buen sistema de control. Adaptado de *Introducción a la gestión Integral de riesgos empresariales. Enfoque ISO 31000*, por I. Casares San José-Martí & E. Lizarzaburu Bolaños, 2016, Platinum Editorial.

Entorno de Control. Este componente comprende cinco aspectos (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016). Estos se presentan a continuación.

- Comprende un acuerdo con la integridad y los valores éticos.
- La observación de administración es que hay una responsabilidad de una buena gestión, y supervisar el desarrollo y la ejecución de control interno
- La alta dirección dispone la estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad en la consecución de los objetivos.
- El compromiso debe desarrollarse con las personas competentes.
- En cuanto al efecto de los objetivos, las personas deben de ser consecuentes para atender bien el control interno.

Evaluación de Riesgos. Este componente comprende cuatro aspectos (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016). Estos se presentan a continuación.

- Permitir el reconocimiento y estimación de los riesgos
- Debe de identificar y evaluar los riesgos.
- Observar el riesgo de fraude
- Identificar los cambios que podrían impactar el control interno

Actividades de Control. Este componente comprende tres aspectos (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016). Estos se presentan a continuación.

- Desarrollar actividades de control para mitigar los riesgos para el logro de sus objetivos
- Incrementar los controles sobre la tecnología de la información
- Aplicar las actividades de control mediante políticas y procedimientos adecuados

Información y Comunicación. Este componente comprende generar, compartir y comunicar información relevante para el buen movimiento de los componentes del control interno. Se tiene en cuenta, en ese sentido, los objetivos y responsabilidades (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016).

Actividades de Monitorización. Este componente comprende, por un lado, la comunicación externa de los materiales que dañen al movimiento de los componentes del control interno. Por otro lado, se espera la evaluación y comunicación de las deficiencias de las actividades de comunicación (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016).

2.2.2. Gestión de Inventarios

Además, para mejorar la gestión de inventarios, se debe planificar entre los precios, recepción y almacén de productos manejables. El jefe encargado en el almacén debe controlar a los proveedores con el propósito de comprobar los precios y buscar a nuevos proveedores. Además, las entradas y las salidas deben ser registrados inmediatamente en el sistema (Pérez Hualtibamba & Wong Aitken, 2018).

Ventas. Las ventas han innovado varios cambios para tener nuevos negocios. Por ejemplo, se evidencia en lo siguiente: (a) la adicción al servicio, (b) la desregularización y (c) los cambios en las perspectivas administrativas (Acosta Veliz et al., 2018).

Planificación de Ventas. La planificación de las ventas es muy importante porque se debe estar en constante observación en los continuos cambios en el mercado, ya que está en juego la empresa. Estos beneficios de la planificación en la gestión de ventas son los que siguen: (a) mejorar el clima laboral, (b) promover el enfoque y la dirección, y (c) aumentar la flexibilidad de la empresa (Acosta Veliz et al., 2018).

Control de Inventarios. El control de inventarios tiene sus procesos, desde el ingreso de productos al almacén con el FIFO o PEPS. Además, para el control de inventario se hace un análisis de ABC. Además, con el fin de mejorar el control de inventarios, se debe aplicar la metodología *Layout* para delinear una solución aceptable a los problemas en la distribución del almacén con su afinidad de la ubicación de los productos (Pérez Hualtibamba & Wong Aitken, 2018).

Control de Stock. El control de *stock* es un conjunto de artículos donde se almacena para una próxima venta (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). El *stock* es cuando los inventarios físicos se realizan para llevar un buen control y censo de las existencias para hacer el inventario contable en el departamento de compras registrando en su contabilidad (Cruz Fernández, 2017). Por otro lado, las entradas de stock se controla la llegada de los artículos, al decidir cuando hacemos los pedidos y cuál será su tamaño (Cruz Fernández, 2017).

Inventarios. El inventario es una relación ordenada de productos de la empresa. Además, se ayuda a provisionar sus almacenes en el proceso comercial o productivo, dispuesta el producto al cliente. Los inventarios son los siguientes puntos: (a) materia prima, (b) productos semiterminados y (c) productos terminados (Cruz Fernández, 2017).

Stock. El *stock* es un bien o un producto necesario para vender a futuro. Además, el stock se puede observar en dos puntos. En el primer punto, llamado físico, se requiere que el inventario que esté en perfecto estado para su venta. En cambio, el

punto económico, el inventario establecerá el criterio de valoración exacta de stock ideal (Cruz Fernández, 2017).

Existencias. Las existencias tienen relación con el *stock* y uno de los criterios más comunes es el contable. Para el Plan General Contable, son activos para ser entregado en el camino de la explotación. Se clasifica en el grupo 3 del Plan General Contable de las existencias, y lo más comunes en los inventarios son los siguientes: (a) mercaderías, (b) materias primas, (c) otros aprovisionamientos, (d) productos en cursos, (e) productos semiterminados y (f) productos terminados (Cruz Fernández, 2017).

Inventarios Físicos. Los datos registrados deben ser íntegros para que el inventario físico cuente con las unidades de existencias y que empresa tenga en su almacén. Por otro lado, el cálculo físico abarca los datos registrados y el manejo de la gestión de inventario (Cruz Fernández, 2017). El inventario físico presenta las ventajas para la empresa y son las que siguen: (a) arregla las existencias en el almacén, (b) calcula las existencias en tiempo real y (c) brinda los datos exactos a la empresa aportando la eliminación de existencias deterioradas (Cruz Fernández, 2017).

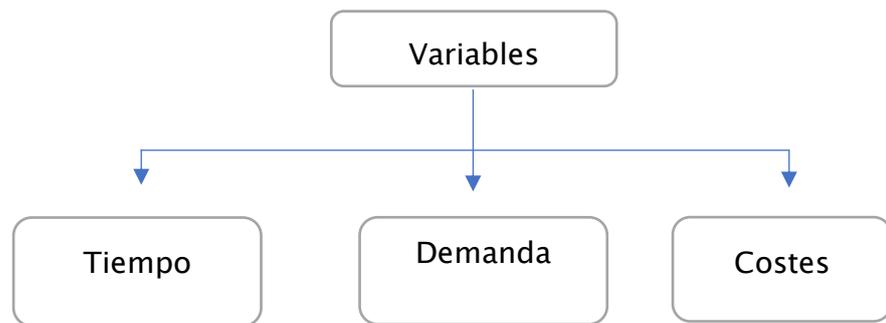
Variables que Afectan a la Gestión del Inventario. En las empresas, en la aplicación de los inventarios, existen variables que perjudican en la toma de decisiones dentro de la gestión del inventario. En la Figura 2, se presentan las variables.

- El tiempo: El tiempo de la entrega es lo que necesita la mercadería hasta la llegada a la empresa (Cruz Fernández, 2017).
- La demanda: La demanda es la variación en relación al entorno y el volumen del producto distribuido (kilos, unidades, litros, etc.) (Cruz Fernández, 2017).
- Costes: La gestión de inventario lleva varios gastos en la empresa (Cruz Fernández, 2017). Estos son los que siguen: (a) adquisición al abastecimiento del producto (materia prima); (b) almacenamiento al establecer el almacén de productos de la empresa (instalaciones) y (c) demanda cuando no cubre los productos faltantes en el almacén, por eso

debe hacer un sobre costo para tener el producto para el cliente (entregas urgentes).

Figura 2

Variable de gestión de inventario



Nota. Este gráfico representa a las variables de la gestión de inventario que son el tiempo, demanda y costes para que funcione la empresa. Adaptado de *Gestión de inventarios COML0210*, por A. Cruz Fernández, 2017, IC Editorial.

Tamaño, Estructura y Representación del Inventario

Tamaño del Inventario. Sobre el tamaño del inventario, la pregunta es por qué las empresas adquieren un inventario, simplemente es para evitar roturas de *stock*, para tener una mayor acomodación en la producción. Además, los costes asociados en el almacén son los que siguen: (a) costes de órdenes, (b) costes de sostener el inventario y (c) costes por roturas de *stock* (Cruz Fernández, 2017).

Estructura del Inventario. La estructura del inventario se establecerá en el tamaño del inventario. Por ello, la empresa suele poseer tres clases de inventarios. Estos se mencionan a continuación.

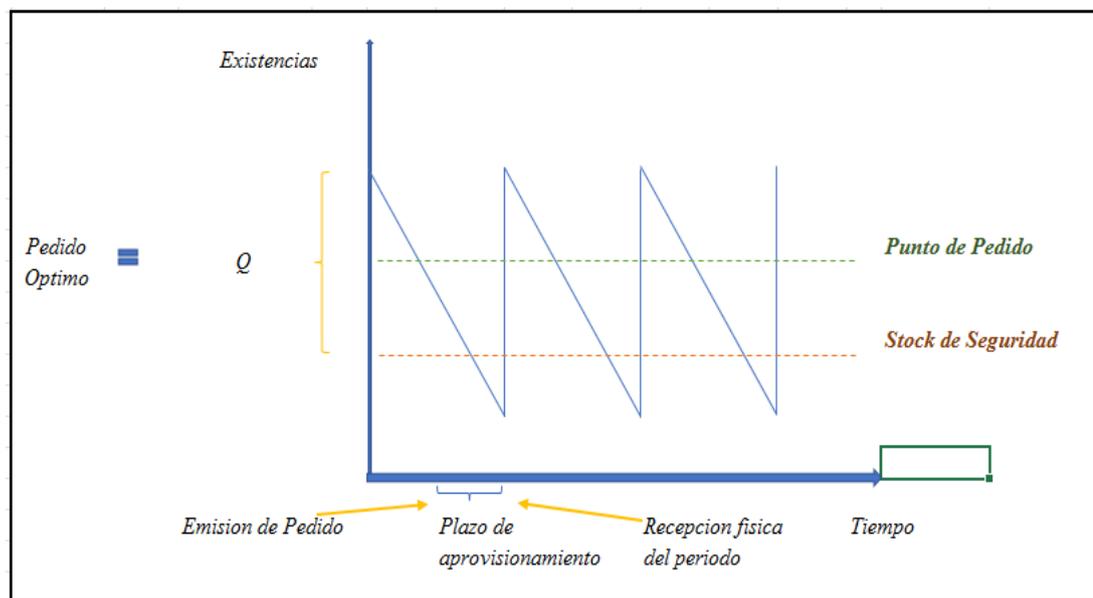
- El primer inventario es la existencia para tener un equilibrio de las entradas y las salidas (Cruz Fernández, 2017).
- El segundo inventario es la existencia por el stock de seguridad (Cruz Fernández, 2017).

- El tercer inventario son las proporciones de la materia prima para el crecimiento a futuro de la demanda (Cruz Fernández, 2017).

Representación del Inventario. La representación del inventario son las entradas y las salidas de las existencias (Cruz Fernández, 2017). El punto del pedido es lograr el equilibrio entre el costo de inversión de la mercadería y el riesgo de rotura de *stock* (ver Figura 3).

Figura 3

Representación gráfica del inventario



Nota. Este grafico representa al inventario donde se puede verificar el unto de pedido con el stock de seguridad. Adaptado de *Gestión de inventarios COMLO210*, por A. Cruz Fernández, 2017, IC Editorial.

Modelo de Gestión de Inventario del Almacén. Los modelos de gestión de inventario del almacén son los que siguen: (a) tipos de mercaderías almacenadas; (b) equilibrar la demanda y el almacén del producto para mantener los costes del almacenamiento; y (c) el financiamiento en el inventario como el personal, seguridad, mantenimiento del almacén, etc. Los más utilizados son el modelo determinista y el modelo aleatorio (Cruz Fernández, 2017).

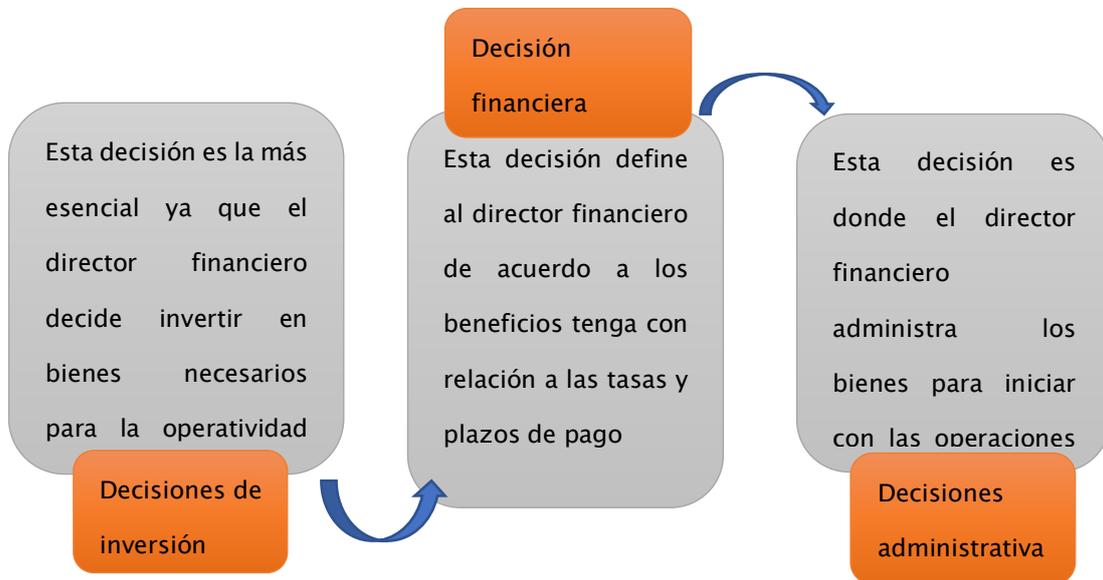
Tipos de Inventarios. Los tipos de materiales que son implementados tendrán sus clases de inventarios. Estos son los que a continuación se mencionan:

- Según el momento:
Inventario Inicial

Inventario Final
- Según la periodicidad:
Inventario Intermitente
Inventario perpetuo
- Según la forma:
Inventario de materia prima
Inventario de productos en fabricación
- Según la función:
Inventario de tránsito
Inventario de ciclo
Inventario de seguridad
- Otros tipos:
Inventario Físico
Inventario Mínimo
Inventario Máximo
Inventario Disponible
Inventario en Línea. (Cruz Fernández, 2017)

2.2.3. *Gestión Financiera*

El concepto de gestión se da a conocer en la acción y en la administración de algo. Las finanzas existen tres áreas de intereses que son los inversionistas, las instituciones y mercado financiero y las finanzas corporativas. Por ello, se establece un conjunto de acciones para hacer una administración de una empresa (ver Figura 4). Es decir, gestión financiera es llevar un control de los ingresos y egresos de la empresa con el fin de brindar a máximo los recursos económicos (Fajardo Ortíz & Soto González, 2018).

Figura 4*Decisiones de la gestión de inventario*

Nota. Este gráfico representa a las decisiones de la gestión de inventario, que son tres: decisión de inversión, financiera y administrativa. Adaptado de *Gestión financiera empresarial*, por M. Fajardo Ortiz & C. Soto González.

Importancia. La importancia de la gestión financiera se dirige a la identificación de los aspectos financieros como la planificación estratégica con los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el VAN y TIR. (Fajardo Ortiz & Soto González, 2018).

Objetivos. Se espera que la empresa esté en óptimas funciones y dar al máximo de su potencial. Los objetivos son los que siguen: (a) maximización de la fortuna de los accionistas y (b) maximización de la productividad de la empresa (Fajardo Ortiz & Soto González, 2018).

Resultados Financieros. Toda empresa requiere ganancias para poder cumplir sus motivaciones. Además, los ingresos están establecidos por las ventas y deben conseguir el precio de las unidades vendidas. (Fajardo Ortiz & Soto González, 2018).

Por eso, los resultados financieros de la empresa son cuatro estados financieros donde son punto clave que la Comisión de Bolsa de Valores (SEC) exige presentar a los accionistas. Estos son los que siguen: (a) el estado de pérdida y ganancias, (b) el balance general, (c) el estado de patrimonio de los accionistas y (d) el estado de flujos de efectivos.

El Estado de Pérdidas y Ganancias. Este estado presenta los resultados financieros de la empresa casi siempre el 31 de diciembre. Hay empresas que operan en ciclos financieros de 12 meses que terminan en fecha distinta al de 31 de diciembre. Otras presentan sus estados financieros mensuales para el uso de la administración y los accionistas reciben informes trimestrales. Por ejemplo, podemos observar en la imagen el estado de pérdida y ganancias.

El Balance General. Este estado presenta la situación financiera de la empresa, que está constituida con activos, pasivo y patrimonio.

El Estado de Patrimonio de los Accionistas. Este estado muestra las transacciones que afectan a la contabilidad patrimonial ocasionadas por un año específico. Además, se le puede definir como el estado de ganancias retenidas en el que predomina el ingreso neto obtenido durante un año y cualquier dividendo pagado en efectivo.

El Estado de Flujo de Efectivos. Este estado es el resumen ocurrido durante un año específico. Además, ofrece una información sobre flujos de efectivos operativos, inversión y financiero de la empresa.

2.2.4. Gestión de riesgo

Gestión de riesgo es una etapa fundamental donde hay un enfoque riguroso y documentado en el desarrollo de los eventos analizados. Esto requiere información de todas las áreas de interés interna y externa. (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016).

La información de sus procesos más importantes tiene valor para la empresa. Deberá desarrollar mecanismos de seguridad y contrarrestar los riesgos a los que está expuesta (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016)

Objetivos. Los objetivos de la gestión de riesgo son los que siguen: (a) ayuda la gestión de riesgos, (b) proporcionar la estructura para el control de riesgo y (c) crear una empresa más flexible. La norma ISO 31000 es una guía de implementación de desarrollo en su enfoque de gestión de riesgos en la empresa (Casares San José-Martí & Lizarzaburu Bolaños, 2016). La norma ISO 31000 para la gestión de riesgo tiene tres componentes (ver Figura 5).

Figura 5

Componente de gestión de riesgo



Nota. Este gráfico representa los componentes de la gestión de riesgo que son tres: (a) principios, (b) estructura y (c) proceso. Adaptado de *Introducción a la gestión Integral de riesgos empresariales. Enfoque ISO 31000*, por I. Casares San José-Martí & E. Lizarzaburu Bolaños, 2016, Platinum Editorial S. A. C.

2.3. Base Legal y Normativa Interna de la Organización

Al examinar informaciones sobre la Base legal para el desarrollo del tema de investigación, se ha encontrado las siguientes bases legales.

2.3.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

En el año 1948, las NAGAS se inició en los boletines (Statementon Auditing Estándar – SAS) emitidos por el comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores

Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), que son normas necesarias para que los auditores tengan un buen desempeño laboral, y presenten efectividad y eficiencia en su trabajo. Asimismo, disminuirán el riesgo de auditoría. Las NAGAS fueron aprobadas en el Perú en el mes de octubre de 1968 por la razón del II Congreso de Contadores Públicos en la ciudad de Lima. Después, se ratificó su aplicación en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, en 1971 en la ciudad de Arequipa. Por ello, estas normas aplicarán para todos los contadores y futuros contadores del Perú, que les servirá para su desempeño profesional (Manrique Plácido, 2019).

Además, estas normas se dividen en tres grupos: (a) normas generales o profesionales, (b) normas de ejecución del trabajo y (c) normas de preparación del informe. En el primer grupo, se tiene el cuidado y esmero profesional, del que se puede concluir que un auditor debe manifestar confianza a sus clientes, estableciendo responsabilidad y cuidado profesional, en todos los ámbitos de la profesión (Manrique Plácido, 2019).

2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las NIA son normas aplicadas con la responsabilidad del auditor, al realizar una auditoría con la información adquirida por la entidad. Además, estas normas contienen requisitos esenciales junto con su aplicación y materiales explicativo. Es fundamental que el auditor debe tener conocimiento con la aplicación de estas normas para comprender los objetivos y emplear de forma adecuada. En la NIA 315: Responsabilidad del Auditor para Identificar y Valorar Riesgos, el auditor debe identificar y valorar los riesgos en la equivocación material en los estados financieros mediante el control interno de la entidad trabajada (Manrique Plácido, 2019).

2.4. Marco Conceptual de la Situación de la Problemática

2.4.1. Control Interno

El control interno es un procedimiento realizado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de la empresa. El fin es proveer seguridad razonable al logro de los objetivos de la empresa (Mantilla, 2018).

Coso 2013. Con la implementación del coso 2013 a las empresas, se espera cambios en el entorno operativo, los informes, verificar los requisitos para optar lo que constituye el control interno efectivo (Foster & Schandl, 2019).

Beneficios del coso 2013. Estos son los que siguen: (a) establecer los procesos de gestión para verificar las probabilidades del logro y objetivos impactados, (b) verificar la estructura del control interno, (c) identificar las lagunas del control interno, y (d) mejorar la capacidad de la empresa (Foster & Schandl, 2019). El coso 2013 es un marco confiable para la implementación del control interno. Por ello, es que la empresa busca objetivos que se cumplan. Se dividen en cinco componentes.

- Control medioambiente
 - Compromiso con la integridad y valores ético
 - Determina la responsabilidad del supervisor
 - Determina autoridad
 - Demuestra compromiso con la competencia
 - Brinda las cuentas establecidas
- Evaluación de riesgos
 - Objetivos determinados
 - Analizar los riesgos
 - Evaluar el riesgo
- Actividades de control
 - Desarrollar las actividades
- Información y comunicación
 - Usar la información
- Actividades de seguimiento

- Evaluar las deficiencias

2.4.2. *Gestión de Inventario*

Los inventarios de una empresa son bienes adquiridos por la empresa para hacer vendidos. El objetivo se presenta a continuación.

- Minimizar la inversión sin intervenir en quebrantos por falta de *stocks*

Por tanto, los inventarios son muy importantes para la empresa en la parte de gestión económica y financiera (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).

Stock. El *stock* es el acumulado de materiales del almacén para poder venderlo posteriormente. Esto facilita que las inversiones sean efectivas (Mean Coalla, 2017)

2.4.3. *Gestión Financiera*

La Tasa de Interna de Rendimiento/Retorno (TIR). El TIR es la toma de decisiones sobre el proyecto de inversión y financiera que requiere la empresa. También, se puede decir que es la tasa de descuento tal como el valor presente de ingresos con el valor de presente de egresos. Además, se señala que el rendimiento por los fondos invertidos resume las condiciones y méritos de la empresa. El cálculo del TIR se presenta en la Figura 6 y luego se presentan los puntos que componen dicho cálculo.

Figura 6

Cálculo del TIR

$$\sum FEI(I + TIR)^{-t} = VAN = 0$$

Nota. Tomado de “Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión”, por M. Mete, *Fides et Ratio*, 7, 2014, pp. 67-85.

TIR:	Tasa Interna de Rendimiento/Retorno
VAN:	Valor Actual Neto
FE (t):	Flujo de Efectivo neto del periodo t
n:	número de periodos de vida útil del proyecto

El Valor Actual Neto (VAN). El valor actual neto (VAN) es el valor actual/presente de los flujos de efectivos, dando así la diferencia entre los ingresos y egresos. Los flujos netos se usan mediante la tasa de descuentos llamadas tasa de expectativas, que es la medida de la rentabilidad mínima exigida de un proyecto que permite recuperar la inversión (Mete, 2014). La ecuación del VAN se presenta en la Figura 7 y luego se presentan los puntos que componen dicho cálculo.

Figura 7

Ecuación del VAN

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{FE(t)}{(1+i)^t} - I(0)$$

Nota. Tomado de “Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión”, por M. Mete, *Fides et Ratio*, 7, 2014, pp. 67-85.

VAN:	Valor Actual Neto
FE (t):	Flujo de Efectivo neto del periodo t
i:	Tasa de expectativa o alternativa/oportunidad
n:	número de periodos de vida útil del proyecto
I (0):	Inversión Inicial (Neta de ingreso y otros egresos)

Balance General. Se trata de la situación financiera de la empresa para verificar el balance entre los activos de la empresa y su funcionamiento, y en lo que debe o en el capital (Lawrence & Chad, 2016). Para la validación se ha usado los

estados financieros de la empresa Cept & asociados S. A. C. y realizado la tasa de crecimiento de cada año, considerando los primeros 4 años.

2.4.4. Gestión de Riesgo

La gestión eficaz de riesgo permite la mejora de la gestión de la empresa mediante determinados aspectos. Estos son los que siguen: (a) protección personal, (b) estrategia y escoger una decisión, (c) implementar la creatividad de la imagen de la empresa y (d) ser más competitivos.

Además, permite utilizar el ISO 31000 todo tipo de empresa. Incluye entidades públicas y privadas, para poder aplicar cualquier tipo de riesgo, verificando que gestión es transversal a la empresa (Lawrence & Chad, 2016).

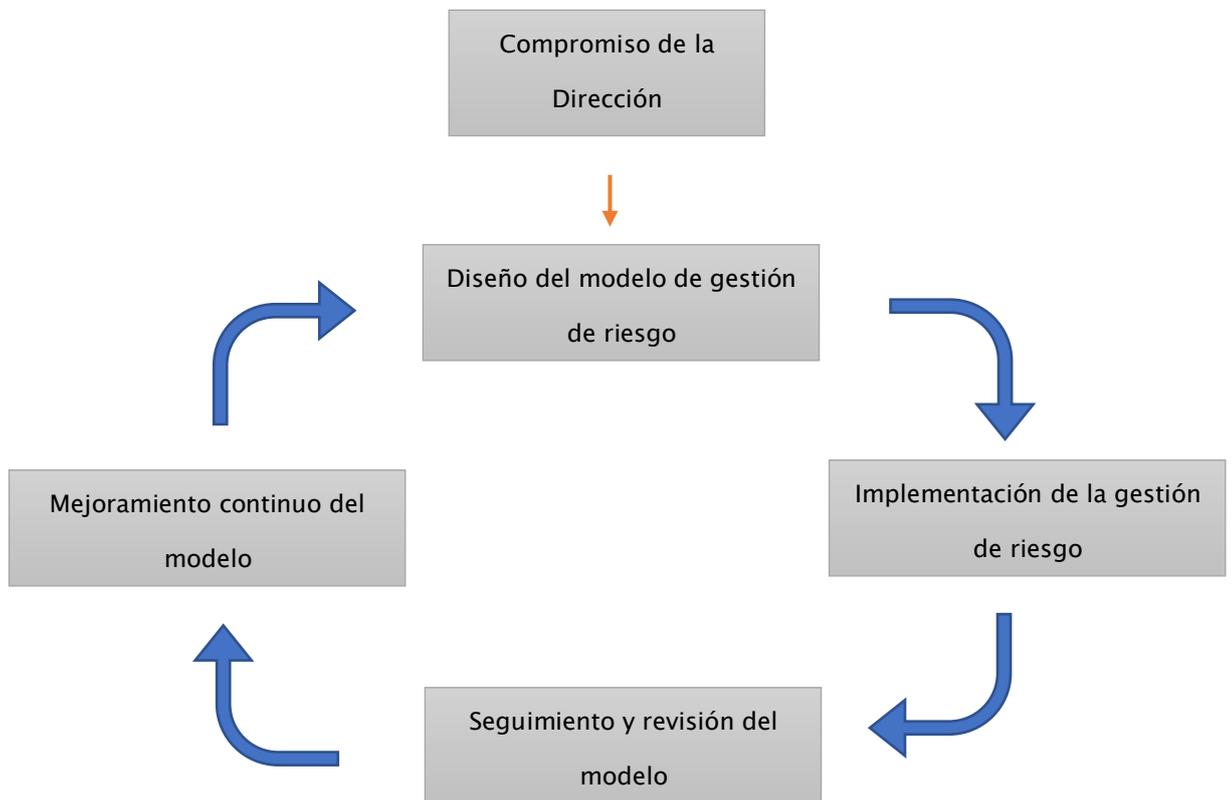
Principio de la Gestión de Riesgos. Hay once principios de la gestión de riesgos que se dirige a orientar a todos los aspectos de la empresa mediante esta dicha gestión. Además, es muy importante que la empresa observe que estos principios se plasmen en la gestión gestión eficaz. Estos principios son los siguientes:

- La gestión del riesgo apoya el valor.
- La gestión del riesgo es la pieza global de todos los procesos de la empresa.
- La gestión del riesgo es la pieza de las decisiones tomadas.
- La gestión del riesgo usa la naturaleza y la incertidumbre.
- La gestión del riesgo es puntual y estructurada.
- La gestión del riesgo usa la información disponible.
- La gestión del riesgo esta acondicionada.
- La gestión del riesgo engloba los factores humanos.
- La gestión del riesgo es clara.
- La gestión del riesgo es dinámica.
- La gestión del riesgo permite una buena mejora de la empresa.

Marco de Gestión de Riesgo. La gestión de riesgo se muestra en la Figura 8. Al respecto, se debe afirmar que es primordial el compromiso de la dirección.

Figura 8

Marco de la gestión de riesgo



Nota. Este gráfico representa al marco de la gestión de riesgo, ya que lo primordial es el compromiso de la dirección. Tomado de *Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales. Enfoque ISO 31000 Casares*, por I. San José-Martí & E. Lizarzaburu Bolaños, Platinum Editorial S. A. C., 2016.

2.4.5. *Gestión de Proyecto*

Cada persona tiene un proyecto profesional, familiares o individuales para seguir creciendo, así como las empresas se desarrollan constantemente. Por esta razón, el objetivo es crecer, mejorar e implementar mejoras basados en proyectos. Por ejemplo, si una empresa remueve una maquinaria necesita contar con un conocimiento y aplicar técnicas de administración de proyecto. Por ello, equivale el valor del dinero en el tiempo, ya que el dinero se utiliza para la compra de bienes y servicios (López Miranda & Lankenau Caballero, 2017).

Proyecto. Un proyecto es una iniciativa dirigida a lograr un objetivo propuesto a un tiempo determinado.

Objetivo. Los objetivos de un proyecto deben de contener información que lo justifique. Las razones son por el dinero, volumen, etc. En general, se tienen dos aspectos principales para un buen mejoramiento en la empresa. En el primer aspecto, los participantes del proyecto, de una manera u otra, implementan el desarrollo y así verifican mejor los riesgos, dado que estará definida la participación de cada uno de los participantes. Se inicia el proyecto identificando los datos personales de los participantes, tipo de proyecto, etc.

También, se debe analizar la responsabilidad de la gestión de proyectos y su desarrollo en las siguientes tareas:

- Entender la petición del cliente externo
- Fomentar el plan de diseño, programación y la entrega del proyecto.
- Debe de haber una buena comunicación entre las personas y los equipos asignados del proyecto.
- Verificar el seguimiento del proyecto.
- Comunicar a la dirección general
- Fomentar las capacidades de las personas

En el segundo aspecto, los participantes son sus elementos. Todo proyecto tiene diferentes rasgos específicos; siempre habrá una serie de elementos. Por ello, la definición y la ejecución son claves principales de un proyecto (Bataller, 2016).

Capítulo 3. Metodología

3.1. Marco Metodológico

3.1.1. *Hipótesis*

3.1.1.1. Hipótesis General

El control interno en la Gestión de Inventarios impactara en los resultados financiero de empresa Cept. & Asociados S. A. C.

3.1.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe un problema de control interno de inventarios que afecta los resultados financieros de la empresa Cept. & Asociados S. A. C.
- Mediante el diseño y aplicación de un proyecto de mejora se corrige el problema de control interno de inventarios de la empresa Cept. & Asociados S. A. C.
- Mediante una validación cuantitativa con indicadores financieros se comprueba que el proyecto de mejora optimiza los resultados financieros de la empresa Cept. & Asociados S. A. C.

3.1.2. *Variables de estudio*

3.1.2.1. Variable dependiente

Resultados Financieros

- **Denominación Empresarial**

Los resultados financieros de la empresa Cept. & Asociados consisten en los estados financieros para la verificación de los indicadores financieros como el Balance General y Estado de Resultados.

- **Escala de medición**

- Escala de razones

- **Indicador financiero/económico de medición**

- VAN

- Beneficio Y Costo

3.1.2.2. Variable independiente

Proyecto de mejora

- **Denominación empresarial**

El control interno de la empresa Cept. & Asociados consiste en un conjunto de normas, donde el objetivo es prevenir riesgos que nos afecte en la empresa. Por ello, es importante que tenga una buena gestión de los inventarios.

- **Escala de medición**

- Escala Ordinal

- **Indicador de medición**

- Desempeño laboral

- Capacitación al personal

- Mejora de la comunicación

- Monitoreo

3.2.Diseño de la Investigación

3.2.1. *Tipo de investigación*

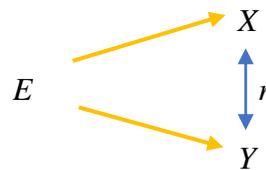
El tipo de investigación que se va a emplear es descriptivo-correlacional. Se estudiarán las relaciones entre la variables dependiente e independiente.

3.2.2. Descripción del diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental transversal. La razón es que, en esta investigación, se encuentra un enlace entre las dos variables. En la Figura 9, se presentan los detalles.

Figura 9

Diseño de investigación



E = Entrevista

X = Control Interno de la gestión de Inventarios

Y = Resultados Económicos

r = Correlación entre dichas variables

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Técnicas. Para este trabajo de investigación, se usarán tres técnicas de recolección de datos. Estas se explican a continuación.

- Entrevistas: Se hará una valoración del control interno de la empresa. Son entrevistas individuales para averiguar la situación de la entidad.
- Análisis documental: Esta técnica proporcionará la información respecto a la estructura de la empresa. Así, descubrirán los defectos en el control de inventarios.
- Revisión documentaria interna de la contabilidad: Esta técnica proporcionará los estados financieros, correos administrativos.

Instrumentos. Se utilizaron tres instrumentos. Estos se presentan a continuación.

- La guía de entrevista: Es una lista de preguntas sobre los posibles problemas que tendrá la empresa.
- Estados financieros: Este análisis ayudará a resolver los problemas control de la empresa y el control de los inventarios.
- Procesos administrativos: Es un flujo continuo de actividades donde se planifica, organiza, direcciona y controla los objetivos para aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa para hacerlas efectiva.

3.4. Recolección y Procesamiento de los Datos Empresariales

3.4.1. Técnicas de Recolección

La información recolectada será con el programa de Microsoft Excel para monetizar. Se presentará con la declaración Jurada, Kardex y depreciación de los celulares. La información será mostrada, presentada con gráficos de barras, tablas e indicadores estadísticos como desviación estándar, la media y análisis de varianza, para la respectiva investigación.

3.4.2. Técnicas de Procesamiento

Los resultados serán ordenados en cuadros de barras y/o de sector circular, en gráficos estadísticos, y la guía de entrevista de las dos variables correspondientes al tema del trabajo de investigación. Además, se realizará en forma descriptiva-correlativa para un buen planteamiento adecuado sobre el diagnóstico.

La información recolectada será procesada a través del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) con un nivel de confianza de 95 % y el programa de Microsoft Excel. La información será mostrada, presentada con gráficos de barras y tablas. Además, se implementará presupuesto de inversión, nuevos procesos administrativos, procesos de mejora y evaluar escenarios sin mejora y con mejora

Capítulo 4. Propuesta y Ejecución de Mejora

4.1. Descripción del Sector

Gracias a que el mundo se está globalizando e intercomunicando de manera tan rápida y modificando nuestra forma de vivir, en el afán de comunicarse con otras personas ubicadas cada vez más lejos y en el menor tiempo se hacen hemos uso de diversas tecnologías visuales, acústicas electrónicas, electromagnéticas y ópticas. En el año 1932, se definió la palabra “telecomunicaciones” que consiste en intercambiar mensajes entre un transmisor y receptor con el prefijo *tele* que significa ‘a distancia’. Así, es masivo el uso del teléfono y el Internet o “red de redes”; sin embargo, el ser humano ha utilizado distintitas tecnologías como señales de humo, mensajeros, linternas, faros, y correo postal terrestre, marítimo y aéreo.

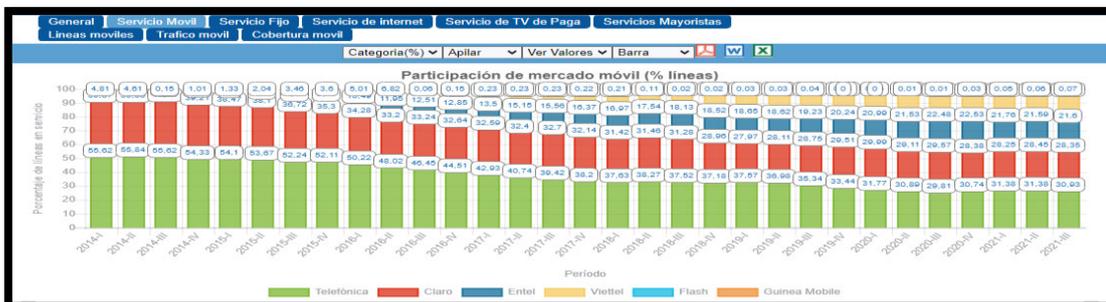
Para poder hablar desde cualquier lugar es otro gran reto tecnológico mediante el uso de los teléfonos móviles y sus diferentes tecnologías. En 1983, CPTSA instala la primera central digital en Lima En 1993, se crea OSIPTEL.

En 1999 se pone en funcionamiento el cable submarino Panamericano de fibra óptica administrado por Telefónica del Perú. En el 2005 América Móvil (claro), adquiere TIM Perú. En 2011, llega al Perú Bitel. En 2013, llega al Perú Entel.

Al respecto, la empresa Consultoría Empresarial Palacios Torres & Asociados S. A. C. se encuentra en el Cono Este de Lima y pertenece al sector de telecomunicaciones en el Perú. Además, es una distribuidora de la empresa Claro, que brinda un servicio de información y comunicación y ha captado a los clientes con el despliegue de la cobertura a nivel nacional mediante las innovaciones de los servicios que ofrece al mercado. Cada año sigue evolucionando la tecnología con un continuo desarrollo tanto en la captación de los clientes como el despliegue de la cobertura a nivel nacional. El objetivo de esta empresa es brindar a las personas una manera de comunicarse y, con ello, aprovechar la incursión móvil para las propuestas de las líneas móviles y búsqueda de nuevos clientes.

Figura 10

Participación de mercado móvil



Nota. Este gráfico representa a la Participación de mercado móvil, dando a conocer la evolución de los años. Adaptado de Punku. El portal a la información de las telecomunicaciones, por OPSITEL (s. f.) (<https://punku.osiptel.gob.pe/#>).

4.1.1 Estructura de la Empresa

La empresa está consolidada tanto en el ámbito técnico como administrativo para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto lograr a través del desarrollo del negocio. En primer lugar, la unidad de trabajo administrativo tiene una gerencia general en un primer nivel; en el segundo nivel, como área de Back office tiene Back de seguimientos y jefa de las Back, Back de Móviles, Back de grabaciones y Back de Postventa y Soporte.

En segundo lugar, la unidad de trabajo técnico tiene como grupo de desarrollo las actividades terciarias, como redes. Esta manera ayuda a tener más ventas mediante las redes sociales y páginas web, y el supervisor de *call* para la revisión del desarrollo de procesos en ventas (Tabla 1).

Tabla 1 *Unidades de trabajo*

UNIDAD DE TRABAJO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE TRABAJO TECNICO
BACK DE SEGUIMIENTO Y JEFA DE LAS REDES BACK	REDES
BACK DE MOVILES	SUPERVISOR DE CALL
BACK DE GRABACIONES	
BACK DE POSTVENTA Y SOPORTE	

Nota. Se aprecia un esquema que representa las dos unidades de trabajo que se desarrollan en la empresa.

4.2. Diagnóstico del Caso Empresarial

4.2.1. Identificación de la Problemática Empresarial

En la identificación del problema que hay en la empresa, se ha utilizado una herramienta para analizar los posibles errores. El diagrama de Ishikawa es la herramienta que se ha utilizado para la verificación de los problemas, con el fin de resolver el problema y seguir desarrollándose de manera competitiva.

Unos de los primeros problemas que se ha identificado en la mano de obra es la ineficiencia en la atención a los clientes, que es uno de los puntos más importantes en el rubro de la empresa. Asimismo, la carencia en el puesto de almacén y falta de personal en el almacén donde el jefe de la empresa lo administra genera un mal manejo en los productos, la falta de seguimiento y control. En la maquinaria, se presentan la falta de un sistema de información en línea en la empresa, la falta de estantes, falta de mantenimiento y falta de software contable.

En la medida, se identificaron la falta de los cálculos y la falta en estimar el tiempo de entregas de los productos. En los materiales, se observan la falta de *stocks* de materiales, la falta de orden en el almacén y la información de cantidad en los equipos. En los métodos, se evidencia la inexistencia de formatos de materiales,

incumplimiento al ingreso del almacén y déficit de *stocks*. Estos son los puntos de la identificación de problemas.

Por ello, las variables que se están organizando como factores raíces son las que siguientes: (a) es la implementación al personal en el almacén y capacitar al personal, (b) implementar un *stock* mínimo y (c) implementar de un sistema de información en línea. Además, estas variables tienen sus indicadores que son los siguientes: (a) desempeño laboral, (b) capacitación al personal, (c) mejora de la comunicación y (d) monitoreo

En la segunda variable, los indicadores de los Resultados Financieros son dos. Estos son los que siguen: (a) VAN y (b) beneficio/costo.

Periodo de Análisis. El periodo de análisis que se usó como base es del año 2020. Por otra parte, en la Tabla 2, se presenta la entrevista e interpretación de las respuestas del jefe de la empresa.

Tabla 2

Entrevista al jefe de la empresa

Pregunta	Respuesta	Interpretación
1. ¿Ud. tiene conocimiento de que la empresa cuenta con un sistema de control interno y si cree que es este aplicado en la empresa?	No cuenta con control interno y no aplica.	El jefe de la empresa no tiene conocimiento del manual establecido en la empresa.
2. En la empresa, ¿Aplica los valores éticos en el entorno interno?	Si cuenta con valores éticos.	El jefe de la empresa ha implementado algunas políticas para el mejoramiento de la empresa, pero no son tan específicas.
3. ¿Considera usted que la administración debe de tener puestos bien definidos y alineados?	Si considera que se debe de tener bien definidos.	El jefe de la empresa desea implementar una buena administración para la empresa.

4. ¿Considera usted que la empresa debe tener un responsable del control de los equipos?	Si considera que se debe de tener un almacenero.	El jefe de la empresa afirma que no hay un puesto responsable de los equipos,
5. ¿Generalmente cuáles son sus procedimientos para poder minimizar los riesgos de pérdidas en los diversos procesos del negocio?	Los procedimientos que se minimizan es conocer bien la empresa, identificar las causas y desarrollar estrategias.	El jefe de la empresa conoce los procesos para aplicar minimizando el riesgo de las pérdidas.
6. ¿Usted conoce y se exhibe la estructura organizacional de la empresa?	Si conoce la estructura organizacional.	El jefe de la empresa afirmo que existe, pero no formalmente.
7. En la empresa, ¿existen políticas y procedimiento adecuados para un buen proceso de selección del personal?	No existen las políticas y procedimiento.	El jefe de la empresa afirmo que no existe, pero solicita personal capacitado.

Tabla 2 (continuación)

Pregunta	Respuesta	Interpretación
8. ¿La empresa brinda charlas de capacitación en cuanto a detección y prevención de riesgos operativo con el objetivo de mantener al personal debidamente capacitado y mejorar su rendimiento?	La empresa de Claro brinda capacitación de manera global.	El jefe de la empresa afirmó que la empresa no tiene un colaborador para capacitar.
9. ¿La empresa cuenta con registros y supervisión de sus existencias en el almacén?	Si cuenta con un registro de Kardex manual.	El jefe de la empresa afirmó que si existe un Kardex.
10. ¿El registro es de un sistema de información implementado en la empresa?	No existe un sistema de información.	El jefe de la empresa afirmó que no existe un sistema de información.

11. ¿Tiene previa coordinación con sus proveedores para el abastecimiento de existencias en el almacén?	Si mediante los pedidos de los equipos.	El jefe de la empresa afirmó que si tiene coordinación.
12. ¿Cuenta con un <i>software</i> adecuado para el control de los inventarios?	No existe un <i>software</i> .	El jefe de la empresa afirmó que no tiene un <i>software</i> .
13. ¿Se registra las entradas y salidas de los productos del almacén?	Si existe un registro mediante Kardex.	El jefe de la empresa afirmó que si existe un Kardex manual.
14. Considera usted ¿exista un formato de almacenaje y despacho de los materiales del almacén?	No existe un formato de almacenaje.	El jefe de la empresa afirmó que no existe un formato de almacenaje.
15. Considera usted ¿se debería realizar el inventario físico periódico y aleatorio en la empresa?	Si se debería de realizar un inventario físico en la empresa.	El jefe de la empresa afirmó que si se debería de hacer un inventario.

4.2.2. Monetización de la Problemática Empresarial

La monetización del problema sirve para identificar las causas del problema que tiene la empresa. Por ello, se realizó el Diagrama de Ishikawa, que es una herramienta para identificar las causas del problema y poder monetizar. El problema que tiene la empresa Cept. & Asociados es la ineficiencia del control interno de la gestión de inventario en ventas (ver Tabla 3).

Tabla 3*Caso 1: Falta de organización en la mercadería*

Causa 1. Método: Falta de organización en la mercadería	
Número promedio de mercaderías no vendidas	120
Días promedio	30
Monto promedio por mercaderías no vendidas	S/ 3,500.00
Monto promedio de mercaderías vendidas mensual	S/ 420,000.00
Margen promedio por venta	15 %
Ganancia no materializada al mes	S/ 63,000.00
Ganancia no materializada anual	S/ 756,000.00
Tasa del costo oportunidad del dinero	3 %
Costo de oportunidad	S/ 22,680.00
Pérdida anual total	S/ 778,680.00

Nota. Esta tabla representa a la falta de organización en la mercadería, donde la venta que se hace en la empresa es de los celulares de sistema Android-iOS de alta gama.

La empresa Cept. & Asociados S. A. C. es una empresa dedicada a la distribución de celulares de la empresa América Móvil (Claro). En la Tabla 3, se ha empleado todos los celulares no vendidos de alta gama, de los cuales son 120 celulares al mes. El monto promedio de las mercaderías no vendidas es de S/ 3500.00 mensuales, a comparado al monto promedio de las mercaderías vendidas es de S/ 420 000.00. El margen promedio sería del 15 % por venta, las ganancias no materializadas al mes son del S/ 63 000.00 y anualmente sería S/ 756 000.00. Por ello, la tasa del costo de oportunidad del dinero es del 3 %, donde el costo de oportunidad sería del S/22 680.00. Finalmente, la pérdida anual total es de S/ 778 680. Otra causa se demuestra en la Tabla 4.

Tabla 4*Pérdida de los equipos (Android) que no se vendieron*

Causa 2: Pérdida de los equipos (Android) que no se vendieron		
Mercaderías de alta gama (Android) no vendidos al mes		30
Pérdida mensual de valor de los equipos (Android) de alta gama no vendidos	S/	3,953.25
Pérdida anual (causa 2)	S/	47,439.00

En la Tabla 4, como se aprecia, la segunda causa es la pérdida de los equipos (Android) que no se han vendido. Los teléfonos Android de gama alta en un solo año representan el 45.18 % de su valor, es decir, 3.765 % mensual. Por ello, se hizo un análisis: los celulares del sistema Android de alta gama son 30 equipos que no se venden al mes, y la pérdida mensual es de S/ 3 953.25 por los celulares de alta gama no vendidos y por el 3.765 % mensual; en total, la pérdida anual de esta segunda causa es de S/ 47 439.00. La pérdida anual total es de S/ 826,119.00 donde se suma los intereses anuales más la pérdida anual de la causa 2.

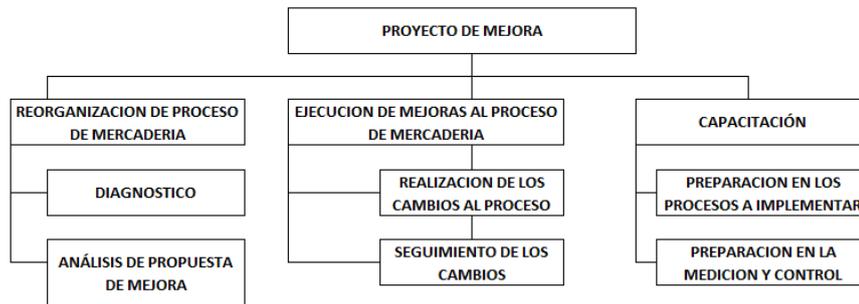
4.3. Propuesta de mejora

4.3.1. Objetivo

El objetivo de esta propuesta de mejora es incrementar y reorganizar el proceso administrativo del área para así aumentar la mejora de esta empresa.

4.3.2. Diagrama del proyecto de mejora

El proyecto de mejora sirve para brindar soluciones a la empresa, es decir, desarrollar y reestructurar el proceso administrativo del área para una mejora en la empresa. En la Figura 11, se presenta proyecto de mejora que se ha realizado en la empresa.

Figura 11*Proyecto de mejora*

Proceso de Mercadería. La reorganización de proceso de mercadería se realizará en dos puntos. Estos se explican a continuación.

Diagnóstico. El diagnóstico de la empresa es que no hay un manejo adecuado en las entradas y salidas de los equipos. La forma de manejar genera problemas y mala información financiera y económica, ya que se cuadra mal el ingreso y egreso en la empresa. Además, no hay una buena supervisión al personal.

Análisis de Propuesta de Mejora. Para este análisis, se tendría que verificar las entradas de la mercadería, ya que entran cajas sucias; verificar la higiene en la entrega de los celulares a la empresa y a los clientes. También, se debe supervisar al personal, porque se tendría que mantener una buena comunicación constante y asertiva para sentir confianza de preguntar si tiene duda y de comunicar cualquier problema.

Ejecución de Mejoras al Proceso de Mercaderías. Se intervendrá en cuanto a la realización de los cambios de proceso y seguimiento de cambios. Estos se detallan en las líneas siguientes.

Realización de los Cambios al proceso. Con los cambios que se van a realizar en este proceso, se implementarán las herramientas de control para tener un buen sistema y se registrarán las compras en Kardex para tener bien alineado el ingreso y salida de las mercaderías.

Seguimiento de los Cambios. En el proceso que se informará periódicamente el personal, se monitoreará el registro de las mercaderías. Se realizará cualitativa y cuantitativamente.

Capacitación. Se intervendrá en la preparación en los procesos por implementar, y la preparación en la medición y control.

Preparación en los Procesos por Implementar. En este punto, se implementará una gestión con relación a los clientes (CRM). Este *software* es de apoyo a la gestión con los clientes, ya que nos ayudará a gestionar las ventas más rápidas. Además, se aplicará un sistema de información.

Preparación en la Medición y Control. En este proyecto de mejora, se manejará el control de calidad de los productos. También, se verificará en la entrega de las mercaderías lo más puntual.

4.3.3. Proyecto de mejora

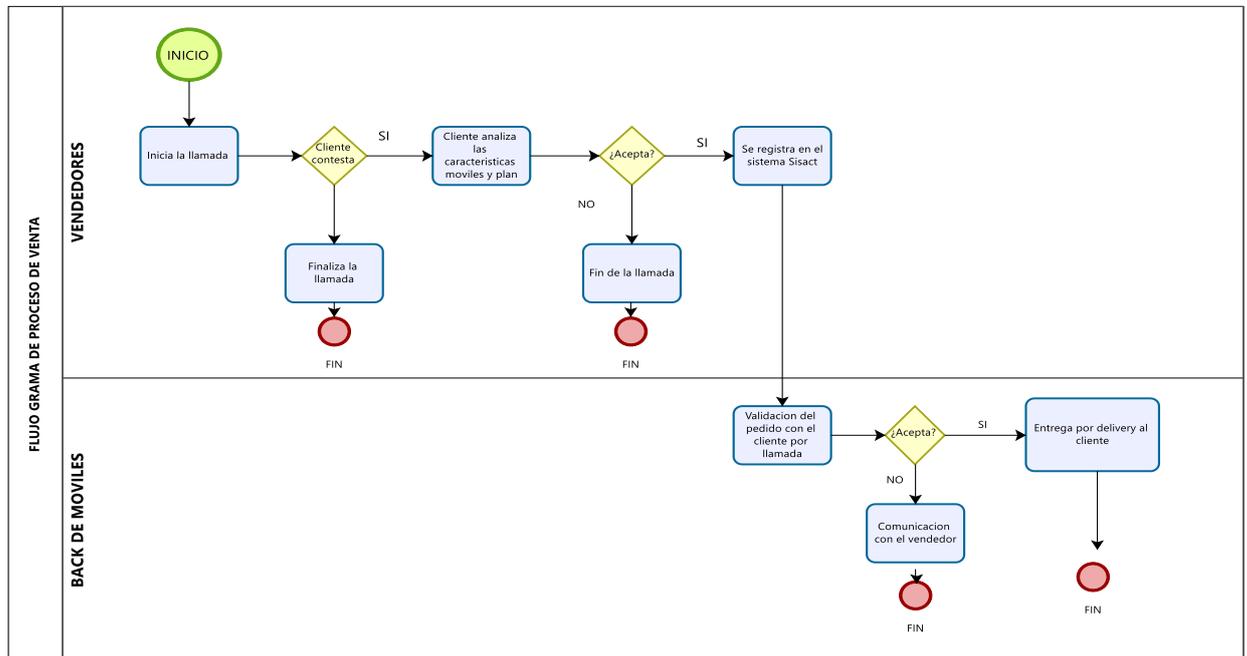
El proyecto de mejora es necesario para aumentar la calidad y reducir costos, donde se dirige a resolver problemas que tienen su origen en los niveles de directivos y problemas en el área. Se debe mencionar que la empresa está formada por el área administrativa, área de Call Center y Gerencia, donde no existe un personal encargado en el almacén, hay déficit de *stock* en los materiales y falta de información de línea.

Para poder saber cómo se maneja la empresa, en la Figura 12, se presenta el flujograma del proceso actual de venta de la mercadería (móviles). Inicia desde el dialogo del cliente con el vendedor hasta que culmina la venta.

El vendedor llama a los clientes a partir de la base de datos brindada por el jefe general. Se establece el diálogo entre vendedor y cliente; acepta los términos de cada equipo escogido por el cliente; se evalúa si califica en el sistema después se le comenta al cliente y el cliente escoge el equipo. El siguiente paso es validar al cliente con sus datos y equipo escogido. Por último, se deriva al *courier* para la entrega del equipo. De igual forma, se ha observado que para la mejora de este diagrama no hay que implementar, ya que está bien establecido.

Figura 12

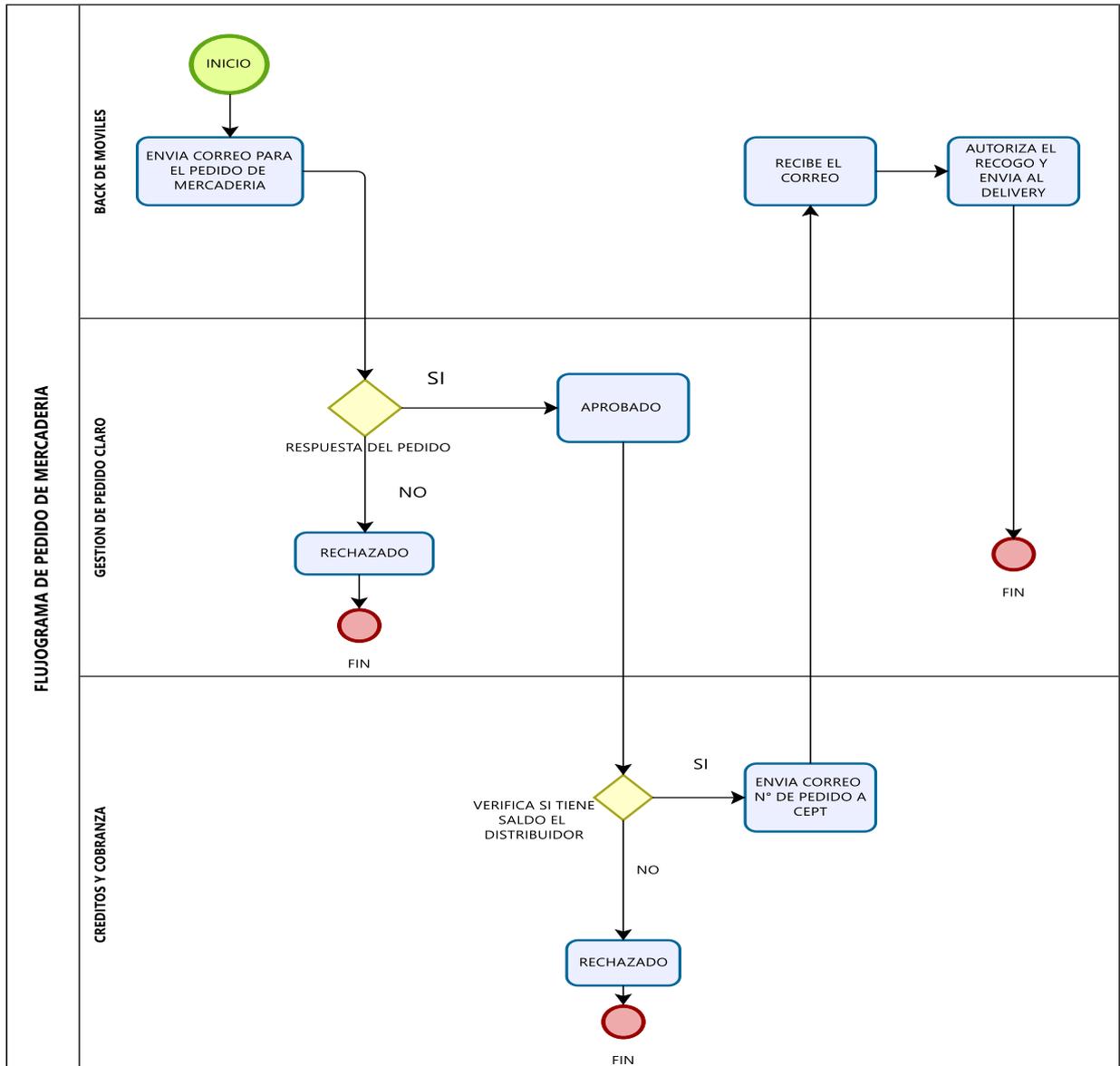
Flujograma de proceso actual de venta



Después de que la *back* de móviles valida al cliente la información correcta del vendedor, si es correcto, se envía un correo al área correspondiente. El proceso se observa en la Figura 13.

Figura 13

Flujograma de pedido actual de mercadería



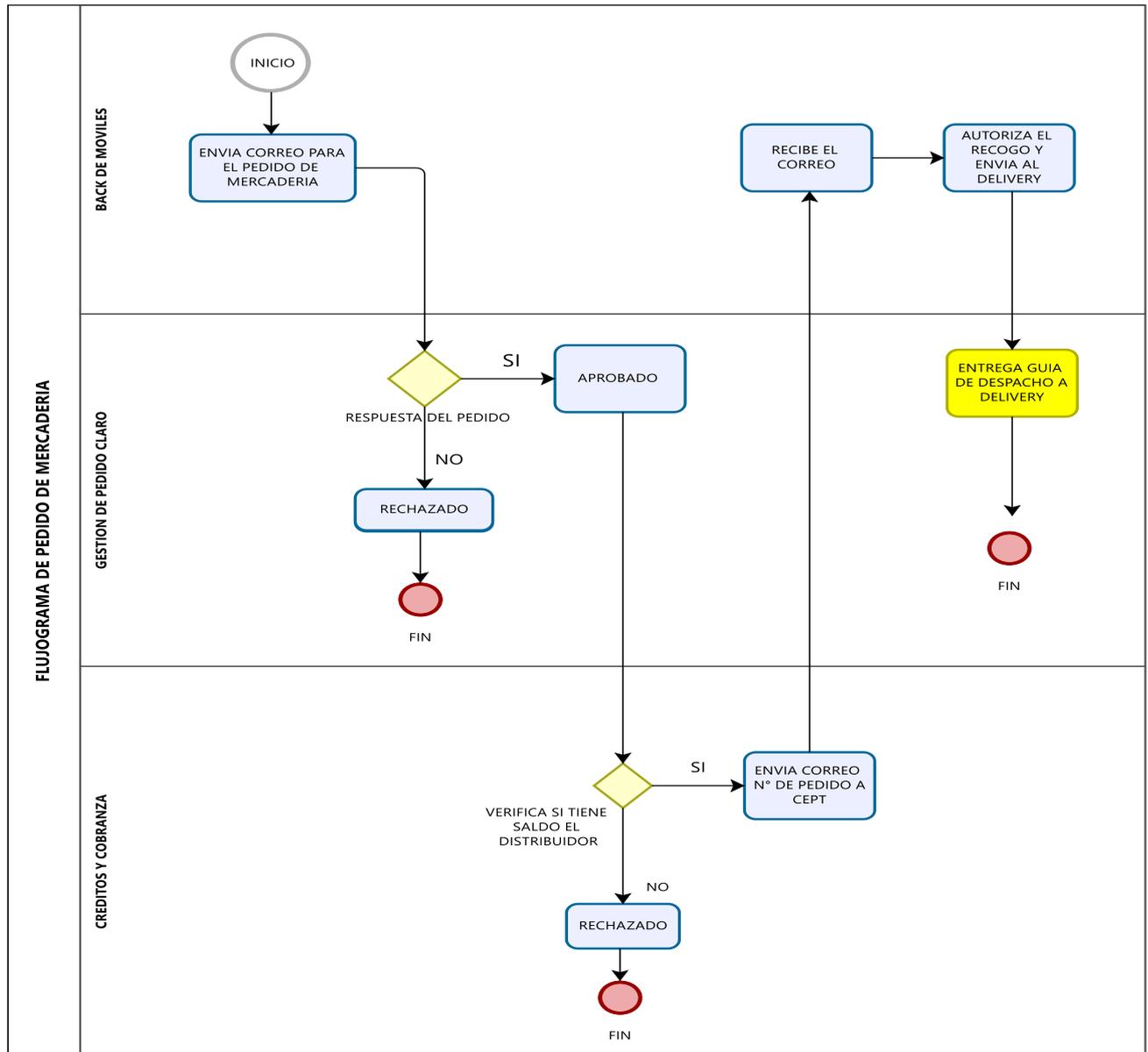
Nota. Esta figura representa al pedido de mercadería de Cept. & Asociados al almacén de la empresa Claro.

Después de que se realiza una venta, como se muestra en la Figura 13, inicia el proceso de pedido de los equipos móviles, donde el área de *back* de móviles solicita mediante correo electrónico los equipos a las dos áreas de almacén de Claro: área de Gestión de Pedidos Claro, y área de Créditos y Cobranza. La primera área verifica si los equipos pedidos por la empresa son los correctos; si es así, se aprueba y se deriva al área de Cobranza. Luego, esta área verifica si la empresa Cept. tiene saldo para poder otorgar la aprobación a la primera área; si es así, después se le envía el número de pedido por correo a la empresa y finaliza el proceso de pedidos de equipos.

Al respecto, se ha propuesto una nueva mejora. Esta se muestra en la Figura 14. El pedido de la mercadería para que la empresa sea más eficaz y mejore las ventas.

Figura 14

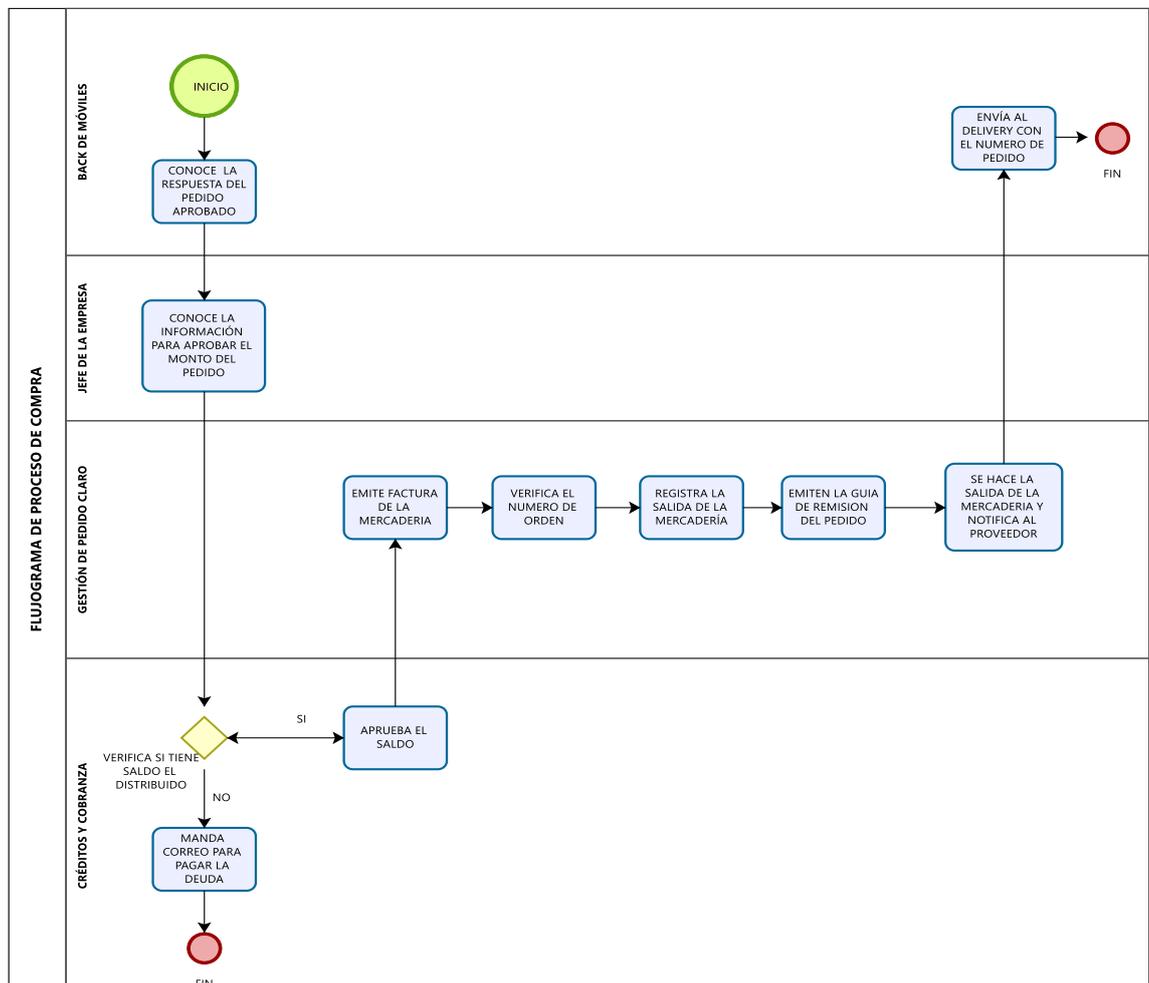
Flujograma de mejora de pedido de mercadería



En la Figura 15, se señala cómo es el proceso de compra de los equipos móviles al almacén de Claro para esta muestra empresa Cept. & Asociados.

Figura 15

Flujograma de proceso actual de compra



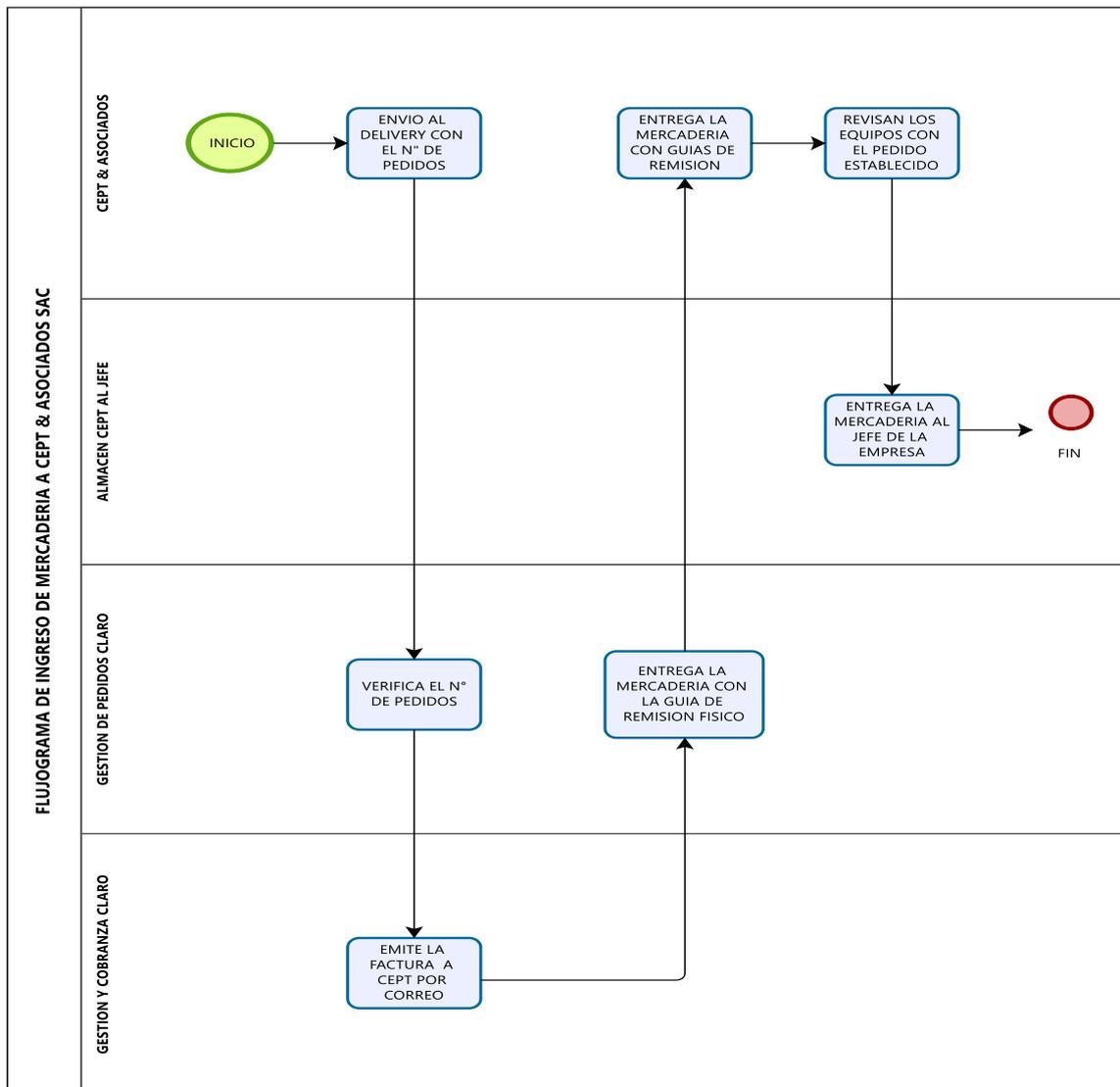
Nota. Este gráfico representa al flujograma de proceso de la compra de los móviles para la venta de los clientes.

Por otro lado, se puede observar en la Figura 16 el ingreso de almacén. Se inicia desde la llegada de los equipos del almacén de Claro a la empresa Cept., donde el *delivery* entrega los equipos con las respectivas guías remisión al área de *Back* de móviles, donde se revisa los equipos comparando con número del pedido. Después, se

le entrega los equipos al jefe de la empresa para el guardado de los equipos en su oficina.

Figura 16

Flujograma actual de ingreso al almacén

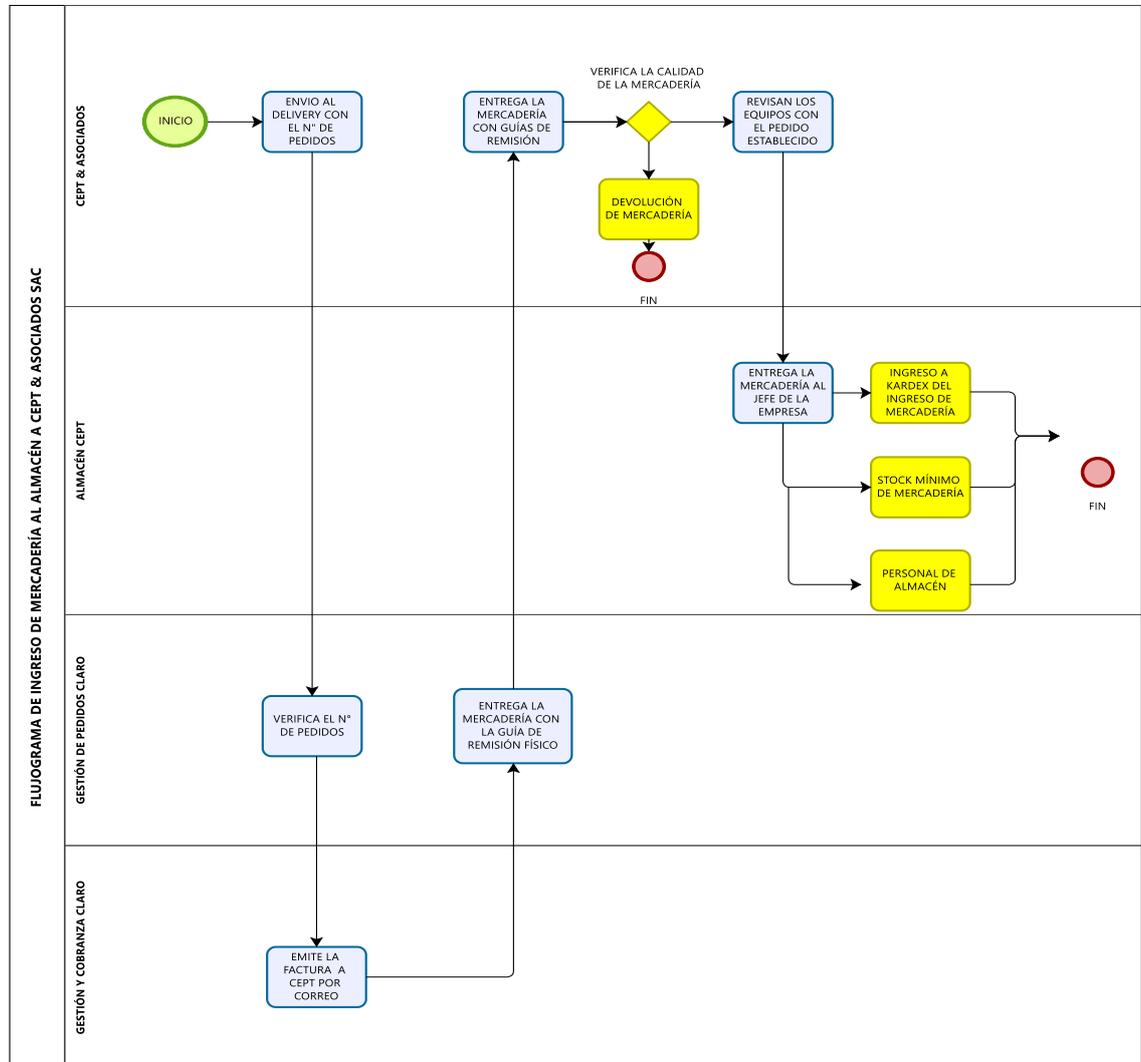


Nota. Este gráfico representa al flujograma de ingreso de mercadería al almacén desde el almacén de claro hacia la empresa Cept. & Asociados S. A. C.

Para mejorar los respectivos ingresos de los equipos al almacén, se realizó la propuesta que se observa en la Figura 17. Como se observa, se ha implementado en la entrega de los equipos a Cept. una verificación de la calidad de los equipos, y si son los equipos correctos comparando con el número de pedidos. Después, para la entrega de los equipos a almacén, se necesita implementar un personal respectivo al ingreso y salidas de la mercadería, un Kardex de los inventarios y un *stock* mínimo de mercadería para un mejor manejo de entregas a los clientes.

Figura 17

Flujograma de mejora de ingreso al almacén



Nota. Este grafico representa al flujograma de ingreso de mercadería al almacén desde el almacén de claro hacia la empresa Cept & Asociados S. A. C.

1.3.4 Monetización del proyecto de mejora

El diagrama del proyecto de mejora nos ayudará en una identificación de oportunidad de mejora en este problema. En la Tabla 5, se presenta el presupuesto de proyecto de mejora. Se verifica que la monetización del proyecto de mejora es de S/ 49,000.

El punto uno de la *reorganización de proceso de mercadería* se va a presupuestar con el monto de S/ 13 500. Esto será de utilidad para verificar el ingreso y salida de la mercadería, conocer la información financiera, supervisar al personal, revisar la calidad de la mercadería y tener un sistema de mejora.

El punto dos de *la ejecución de mejoras al proceso de mercaderías* es el monto de S/ 20 000 para las herramientas de control, el registro de las compras, verificación del personal, registro de la mercadería de forma cualitativa y cuantitativa. El punto tres de la capacitación es de S/ 15 500 para la preparación en los procesos por implementar: se va a implementar el CRM, sistema de información; preparación en la medición y control: dar sueldo al personal, verificar los materiales, control en la calidad de los productos, verificación en la entrega de la mercadería.

Tabla 5

Presupuesto de proyecto de mejora

Detalle de actividad	Importe
Reorganización de proceso de mercadería	s/ 13,500.00
Diagnostico	s/ 6,500.00
Análisis de propuesta de mejora	s/ 7,000.00
Ejecución de mejoras al proceso de mercadería	s/ 20,000.00
Realización de los cambios al proceso	s/ 11,000.00
Seguimiento de los cambios	s/ 9,000.00
Capacitación	s/ 15,500.00
Preparación en los procesos a implementar	s/ 10,000.00
Preparación en la medición y control	s/ 5,500.00
Total	s/ 49,000.00

4.4.Ejecución del Proyecto de Mejora

4.4.1. Proyección de EE. FF.

Ingresos. Toda empresa genera ganancias cada día, por ello, se debe de tener un control en los ingresos para saber cómo se encuentra la situación financiera. Estos ingresos constituyen el aumento del activo, es decir, la entrada de dinero. Este puede producirse en la venta de un producto o servicio, en este caso la empresa Cept. vende los equipos móviles. En la Tabla 6, se puede verificar el monto S/ 13 481 144.08 de ingreso en la empresa de Cept, del año 2020.

Tabla 6

Estado de resultados 2020

CONSULTORÍA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS S. A. C. RUC 20545484511 Estado de Resultados (Expresado en Soles)	
AL 31 de diciembre de 2020	
Ventas netas o ingresos por servicios	13,481,144.08
Gastos de Administración	(9,541,495.21)
Resultado de operación	3,939,648.87
Gastos financieros	(261,453.40)
Ingresos financieros gravados	279,624.22
Otros ingresos gravados	30,849.99
Resultado antes de participaciones	3,988,669.68
Participación de los trabajadores	-.-
Resultado antes de impuestos	3,988.669.68
Impuesto a la Renta	(1,108,523.25)
Resultado del ejercicio	2,880,146.43

El monto S/ 14 631,609.56 de ingresos en la empresa de Cept. del año 2021. Los detalles se pueden verificar en la Tabla 7.

Tabla 7

Estado de resultados 2021

CONSULTORÍA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS SAC	
RUC 20545484511	
Estado de resultados (Expresado en Soles)	
	Al 31 de diciembre de 2021
Ventas netas o ingresos por servicios	14,631,609.56
Gastos de Administración	(10,727,328.65)
Resultado de operación	3,904,280.91
Gastos financieros	-232,536.26
Ingresos financieros gravados	245,855.52
Otros ingresos gravados	28,570.80
Resultado antes de participaciones	3,946,170.97
Participación de los trabajadores	-.-
Resultado antes de impuestos	3,946,170.97
Impuesto a la Renta	-1,108,523.25
Resultado del ejercicio	2,837,647.72

Egresos. Como todo ingreso en la empresa, también hay egresos con los cuales se produce operaciones como las salidas de dinero, gastos, con la intención de pagar por un compromiso o adquisición de un producto. En la Tabla 6, los egresos del 2020 serían S/ 9 802 948.61. Los gastos administrativos son S/ 9 541 495.21 y los gastos financieros son S/ 261 453.40.

Además, se observa en la Tabla 7 que los egresos del 2021 serían S/10,959,864.91, donde los gastos administrativos son S/10,727,328.65 y los gastos financieros de S/ 232,536.26.

Monetizaciones. La monetización de una empresa es el esfuerzo de las estrategias y procesos por generar factura y beneficios de los clientes. El presupuesto de la empresa Cept & Asociados S.a.c es de S/49,000.00 de monetización del proyecto de mejora en los Resultado Financieros (Variable Dependencia). Tal como en la Tabla 3 se detalla la monetización del problema que es S/826,119.00, donde este punto es muy importante para poder mejorar la problemática que tiene la empresa.

4.4.2. Validación cuantitativa

VPN. Todo negocio maximiza el valor presente de las ganancias futuras. Por ello, el valor presente neto es el método cuantitativo y VAN donde el valor del dinero del periodo inicial

Este flujo es el flujo neto de efectivo. En la Tabla 8, se puede ver que consiste en los ingresos totales, los egresos totales, flujo neto de efectivo y flujo neto de efectivo para TIR, desde el año 2021 al 2024. En la Tabla 9, se detallan la tasa de crecimiento de ingresos y egresos.

Tabla 8

Flujo neto de efectivo

Año de operación	Ingresos totales*	Egresos totales*	Flujo Neto de Efectivo	Flujo Neto de Efectivo para TIR
2021	14,631,609.56	11,602,447.65	3,029,161.91	-3,029,161.91
2022	15,880,254.46	12,886,658.51	2,993,595.95	2,993,595.95
2023	17,235,457.29	14,385,563.11	2,849,894.18	2,849,894.18
2024	18,706,311.59	16,070,754.16	2,635,557.44	2,635,557.44

Tabla 9

Tasa de crecimiento de ingresos y egresos de la empresa Cept.

Tasa de crecimiento de ingresos			Tasa de crecimiento de egresos		
Año	Monto	Tasa crecimiento	Año	Monto	Tasa crecimiento
2017	10562900.8		2017	6,719,719.50	100.00 %
2018	11062500.9	5 %	2018	7,737,642.50	15.1 %
2019	12562487.1	14 %	2019	8,764,561.61	13.3 %
2020	13481144.08	7 %	2020	9,541,495.21	8.9 %
2021	14631609.56	9 %	2021	10,727,328.65	12.4%
2022	15880254.46		2022	12,060,539.51	
2023	17235457.29		2023	13,559,444.11	
2024	18706311.59		2024	15,244,635.16	

Costo-Beneficio. El costo beneficio es un proceso que se realiza para medir la relación entre los costes de la empresa y los beneficios que otorga. El objetivo es determinar si una próxima inversión es rentable o no para una empresa. Los indicadores financieros de costo-beneficio (1.21) se detallan la Tabla 10.

Tabla 10

Costo-Beneficio

VAN=	8,335,562.43
TIR =	78.71%
B/C =	1.21

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones

1.1. Conclusiones

Después de desarrollar y analizar los detalles de la ejecución del proyecto de mejora en las ventas de celulares y mejora en el almacén de la empresa, se puede determinar que el proyecto de mejora es viable en el horizonte de cinco (05) años, ya que presenta un valor actual neto (VAN) de S/ 8,335,562.43. Se trata mayor a cero, una tasa interna de retorno (TIR) de 78.71 % y la razón beneficio-costos (B/C) es de 1.21.

Por otro lado, en esta investigación, para las actividades de gestión y control, se han recolectado los datos en las entrevistas, el análisis documental y revisión documentaria interna de la contabilidad. Además, se implementará presupuesto de inversión, nuevos procesos administrativos y procesos de mejora. Por ende, se mejorará la organización, el proceso de la mercadería a S/ 1350 para verificar el ingreso y salida de la mercadería.

Un punto adicional es la mejora de la implementación de un buen sistema de control en el almacén, dando una buena capacitación, y se destine S/15 500 para la preparación de los procesos a implantar un sistema de información (CMR). Asimismo, se considere el uso de un sistema *software* llamado Starsoft para el mejoramiento de los ingresos y salidas de los equipos.

1.2. Recomendaciones

Se debe incentivar y propiciar la comunicación y trabajo en equipo. Esto se aplicará a las áreas que forman parte de los procesos relacionados con los temas logísticos, comerciales y operaciones.

Para que la ejecución del proyecto sea exitosa, se recomienda cumplir con los cronogramas de mejora, respetar las normas, lineamientos y procedimientos de las implementaciones de las herramientas. Especialmente, se tiene que desarrollar e incentivar el uso del talento, capacidad y habilidades blandas de todos los colaboradores de la empresa. Finalmente, se debe implementar el *software* en línea para un mejor manejo de los equipos.

REFERENCIAS

- Acosta Veliz, M., Salas Narvaez, L., Jiménez Cercado, M., & Guerra Tejada, A. M. (2018). *Administración de empresas*. Area de Innovación y Desarrollo, S. L.
- Al - Mashfadi, A. S. (marzo de 2021). Review on Development of the Internal Control System. *Journal of Accounting Research, Business and Finance Management* , 2(1), 12-20. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System
- Bataller, A. (2016). *La gestión de proyectos*. UOC.
- Berrocal Moran, C. O. (2021). *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento de equipos móviles de una empresa de telecomunicaciones mediante la aplicación de herramientas lean y gestión de inventarios*. [Tesis de licenciatura, Pontifica Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19714>
- Calle-Álvarez, G. O., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Casares San José-Martí, I., & Lizaraburu Bolaños, E. (2016). *Introducción a la gestión Integral de riesgos empresariales. Enfoque ISO 31000*. (V. M. Saenz, Ed.) Lima: Platinum Editorial S. A. C.
- Castañeda Camacho, R., Guevara Bernedo, O., & Rojas Águila, K. (2018). *Valoración del riesgo de fraude interno en el subproceso de compras comerciales de*

Supermercados Peruanos S. A. de acuerdo al principio n.º 2 del Fraud Risk Management Guide. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2323>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno.* Contraloría General de la República.

Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios COML0210.* IC Editorial.

Fajardo Ortiz, M., & Soto González, C. (2018). *Gestión financiera empresarial.* Ediciones UTMACH.

Fajardo Ortiz, M., Verdezoto Reinoso, M., & Ramon Guanuche, R. (2018). *Contabilidad y auditoría fundamentos, procedimientos y casos prácticos.* ECUADOR: Ediciones UTMACH.

Foster, P., & Schandl, A. (2019). *Coso Internal Control-Integrated Framework: An Implementation Guide for the Healthcare Provider Industry.* (COSO, Ed.)

Haro de Rosario, A., & Rosario Díaz, J. F. (2017). *Gestión financiera.* Universidad de Almeria.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGrawHill Education.

Hernández, D. F. (2018). Gestión del riesgo y control: una mirada tridimensional. *Revista Científica Hermes*, 22, 449-465.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21710/rch.v22i0.429>

Lawrence, G., & Chad, Z. (2016). *Principio de administración financiera* (14 ed. ed.). Pearson Educación.

López Miranda, A., & Lankenau Caballero, D. (2017). *Administración de proyectos.* Pearson.

Manrique Plácido, J. M. (2019). *Introducción a la auditoría.* Ediciones Carolina (Trujillo).

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno.* ECOE Ediciones.

Mean Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios.* Ediciones Nobel S. A.

- Mete, M. R. (2014). Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión. *Fides et Ratio*, 7, 67-85.
- Muñoz Cruz, J. L. (2021). *Factores incidentes en la implementación del sistema de control interno de la Junta Nacional de Justicia, Ex Consejo Nacional de la Magistratura*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16752?show=full>
- Núñez Mendoza, D. M. (2019). *Control interno adecuado: herramienta para la maximización de utilidades*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. [https://repositorio.unam.mx/contenidos/control-interno-adecuado-herramienta-para-la-maximizacion-de-utilidades-3497930?c=padA0W&d=true&q=*.*\)&i=1&v=1&t=search_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/control-interno-adecuado-herramienta-para-la-maximizacion-de-utilidades-3497930?c=padA0W&d=true&q=*.*)&i=1&v=1&t=search_0&as=0)
- OPSITEL. (s. f.). *Punku. El portal a la información de las telecomunicaciones*.
<https://punku.osiptel.gob.pe/#>
- Pavón Sierra, D. E., Villa Andrade, L. C., Rueda Manzano, M. C., & Lomas, E. X. (2019). Control interno en las empresas como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 860-873.
- Pérez Hualtibamba, M. M., & Wong Aitken, H. G. (2018). Gestión de inventarios en la empresa Soho Color Salón & Spa en Trujillo Perú en 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, (27).
<https://doi.org/https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2457>
- Plancarte Morales, C. A. (2019). *Propuesta para la Implementación del modelo de control Interno y gestión de riesgos de ingresos extraordinarios por cuotas de recuperación en las clínicas periféricas de la facultad de Odontología, UNAM*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].
- Saint-Mar, O. (2019). *Análisis de situación, propuesta e implementación de mejoras en la gestión de un almacén de material de no producción de la planta de Almussafes de Ford España S.L.* [Trabajo de fin de máster, Universidad Politécnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/handle/10251/125633>

- Trujillo Gallo, P. (2018). *Influencia del control interno en el proceso administrativo del departamento contable de la empresa industria panificadora ricoson S. A. C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria La Molina]. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/3316>
- Udovychenko, O. (2021). *Control interno de la empresa en el proceso de auditoría externa.* [Trabajo de fin de máster, Universidad Politécnica de Valencia]. <https://m.riunet.upv.es/handle/10251/171288>
- Yllescas Campos, J. D. (2019). *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast S. A. C. en el periodo 2016.* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/915>
- Zayas Guzmán, A. N. (2018). *Diseño de control interno para pymes.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000778279

ANEXOS

ANEXO A: CARTILLA DE VALIDACION DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	
PROFESIÓN	
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	
ESPECIALIDAD	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA CEPT & ASOCIADOS SAC, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020	
NOMBRE DEL TESISISTA	MERLY SOFIA MENIS CANCHIS
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer como el control interno de la gestión de inventarios impacta en los resultados económicos de empresa Cept & Asociados SAC
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUÉ CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ÍTEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUÉ SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido calculando la confiabilidad y será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación
1. Ud. ¿Tiene conocimiento de que la empresa cuenta con un sistema de control interno y si cree que es este aplicado en la empresa?	TA () TD () SUGERENCIAS:
2. En la empresa, ¿Aplica los valores éticos en el entorno interno?	Ta () TD () SUGERENCIAS:

3. ¿Considera usted que la administración debe de tener puestos bien definidos y alineados?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
4. ¿Considera usted que la empresa debe tener un responsable del control de los equipos?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
5. ¿Generalmente cuáles son sus procedimientos para poder minimizar los riesgos de pérdidas en los diversos procesos del negocio?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
6. ¿Usted conoce y se exhibe la estructura organizacional de la empresa?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
7. En la empresa, ¿existen políticas y procedimiento adecuados para un buen proceso de selección del personal?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
8. ¿La empresa brinda charlas de capacitación en cuanto a detección y prevención de riesgos operativo con el objetivo de mantener al personal debidamente capacitado y mejorar su rendimiento?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
9. ¿La empresa cuenta con registros y supervisión de sus existencias en el almacén?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
10. ¿El registro es de un sistema de información implementado en la empresa?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
11 ¿Tiene previa coordinación con sus proveedores para el abastecimiento de existencias en el almacén?	Ta () TD () SUGERENCIAS:
12. ¿Cuenta con un software adecuado para el control de los inventarios?	Ta () TD () SUGERENCIAS:

13. ¿Se registra las entradas y salidas de los productos del almacén?	<p style="text-align: right;">Ta () TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14. Considera usted ¿exista un formato de almacenaje y despacho de los materiales del almacén?	<p style="text-align: right;">Ta () TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15. En la empresa ¿existen políticas y procedimiento adecuados para un buen proceso de selección del personal?	<p style="text-align: right;">Ta () TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16. Considera usted ¿se debería realizar el inventario físico periódico y aleatorio en la empresa?	<p style="text-align: right;">Ta () TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA – PLAN DE TESIS

TÍTULO: “EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE EMPRESA CEPT & ASOCIADOS, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y INDICADORES	METODOLOGIA
<p align="center">1. PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cómo el control interno de la Gestión de Inventarios impacta en los resultados Financieros de empresa Cept & Asociados SAC?</p>	<p align="center">1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el control interno de la Gestión de Inventarios del impacto en los resultados financieros de empresa Cept & Asociados SAC</p>	<p align="center">1. HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El control interno de la Gestión de Inventarios impacta positivamente en los resultados financieros de empresa Cept & Asociados SAC</p>	<p align="center">Variable Independiente (X)</p> <p>X1. Proyecto de Mejora</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de Procesos - Capacitaciones - Seguimiento de Control 	<p align="center">Tipo de Investigación</p> <p>Descriptivo – Correlacional</p> <p align="center">Diseño de la Investigación</p> <p>Guía de Entrevista Análisis Documental</p>
<p align="center">2. PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál sería el problema de control interno que afecte los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC?</p>	<p align="center">2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la existencia de un problema de control interno de inventarios que afecta los resultados financieros de empresa Cept & Asociados SAC.</p>	<p align="center">2. HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe un problema de control interno de inventarios que afecta los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC.</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Capacitación al Personal 	<p align="center">Técnica de Recolección</p> <p>Guía de Entrevista Análisis Documental</p>

<p>¿Cuál sería el proyecto de mejora que corrija el problema de control interno de inventarios de la empresa Cept & Asociados SAC?</p>	<p>Establecer un proyecto de mejora que corrija el problema de control interno de inventario de la empresa Cept & Asociados SAC.</p>	<p>Mediante el diseño y aplicación de un proyecto de mejora se corrige el problema de control interno de inventarios de la empresa Cept & Asociados SAC.</p>	<p>- Mejora de la Comunicación e información - Monitoreo</p> <p>Y1. Resultados Financieros</p>	<p>Procedimiento, Presentación, Análisis e interpretación de los datos</p>
<p>¿Cómo se validaría cuantitativamente mediante los indicadores financieros la pertinencia del proyecto de mejora para optimizar los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC?</p>	<p>Demostrar cuantitativamente mediante indicadores financieros, la pertinencia y validación del proyecto de mejora planteado para optimizar los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC</p>	<p>Mediante una validación cuantitativa con indicadores financieros se comprueba que el proyecto de mejora optimiza los resultados financieros de la empresa Cept & Asociados SAC</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>- Valor Actual - Beneficio</p> <p>Indicadores:</p> <p>- VAN - Costo / Beneficio</p>	<p>- Declaración Jurada - Kardex</p>

ANEXO C: ESTADOS FINANCIEROS

CONSULTORIA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS SAC	
RUC 20545484511	
ESTADO DE RESULTADOS	
(Expresado en Soles)	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
Ventas netas o ingresos por servicios	13,481,144.08
Gastos de Administración	(9,541,495.21)
Resultado de operación	3,939,648.87
Gastos financieros	(261,453.40)
Ingresos financieros gravados	279,624.22
Otros ingresos gravados	30,849.99
Resultado antes de participaciones	3,988,669.68
Participación de los trabajadores	-.-
Resultado antes de impuestos	3,988.669.68
Impuesto a la Renta	(1,108,523.25)
Resultado del ejercicio	2,880,146.43

CONSULTORIA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS SAC	
RUC 20545484511	
ESTADO DE RESULTADOS	
(Expresado en Soles)	
	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Ventas netas o ingresos por servicios	14,631,609.56
Gastos de Administración	(10,727,328.65)
Resultado de operación	3,904,280.91
Gastos financieros	-232,536.26
Ingresos financieros gravados	245,855.52
Otros ingresos gravados	28,570.80
Resultado antes de participaciones	3,946,170.97
Participación de los trabajadores	-.-
Resultado antes de impuestos	3,946,170.97
Impuesto a la Renta	-1,108,523.25
Resultado del ejercicio	2,837,647.72

ANEXO D: DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Anibal Cervan Palacios Jesus de Nacionalidad Peruana con documento de identidad N° 07640923, de cargo Gerente General de la empresa Consultoria Empresarial Palacios Torres & asociados sac . con RUC 20545484511 con dirección CAL LAS MAGNOLIAS MZA. K LOTE. 03 URB. MOSHA (ALTURA CUADRA 8 DE AV. LAS LOMAS) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO.

Declaro bajo juramento, de haber sido participe de la exposición del proyecto de mejora para la empresa en el área de almacén como parte de la tesis "EL CONTROL INTERNO DE LA GESTION DE INVENTARIO Y SU IMPACTO NE LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA EMPRESA DE CEPT & ASOCIADOS SAC, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020" de la Srta. Merly Sofia Menis Canchis de la Universidad Catolica Sedes Sapientiae.

En señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de San Juan de Lurigancho 2 de diciembre del 2022.

Firma

DNI: 07640923

ANEXO E: CARTA DE COMPROMISO

	CARTA	CÓDIGO GC-REG-07
		Página: 1 de 1

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 01 de marzo de 2021.

CARTA N° 025-2021-UCSS/VAC-FCEC

Señores
CEPT & ASOCIADOS SAC
CONSULTORIA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS
Anibal Cervan Palacios Jesús
Gerente General
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted y hacerle llegar mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y el mío propio, asimismo presentarle a la Srta. **MENIS CANCHIS MERLY SOFÍA**, con código **2015100305** del programa de estudios de **Contabilidad**, de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales.

La Srta. **MENIS CANCHIS MERLY SOFÍA**, se encuentra recopilando información para su trabajo de tesis. Motivo por el cual, solicito se sirvan brindarle el apoyo necesario a fin de que pueda obtener la información para su tesis.

Sin otro particular y agradeciendo la atención, quedo de ustedes.

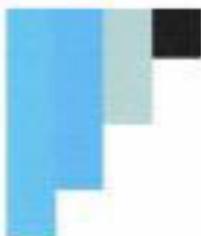
Atentamente,



 Enrique Guadalupe Aguilar Muñoz
 Decano

JEGAM/tp.

ANEXO F: CARTA DE ACCESO A LA UNIDAD EMPRESARIAL



Lima, 01 de Mayo 2021

Señores:
UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
 Presente -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de dirigimos a ustedes, a fin de informarles sobre la solicitud para el uso de información de mi representada, requerida por vuestro (a) Bachiller ANIBA CERVAN PALACIOS JESUS para el desarrollo de su Tesis.

Al respecto, de manera expresa autorizamos que dicha información pase a ser de carácter público dentro de los fines académicos que son propios de la naturaleza de este tipo de trabajos, entre los cuales esté su publicación una vez concluido el mismo en el repositorio de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Asimismo comunicamos que el tipo de acceso al documento debe ser:

- Acceso abierto * al contenido completo.
 Acceso restringido ** al contenido completo

Sin otro particular, nos despedimos de ustedes, expresándole las muestras de nuestra mayor consideración.

Atentamente,

ANIBAL CERVAN PALACIOS JESUS
CEPT & ASOCIADOS SAC
CONSULTORIA EMPRESARIAL PALACIOS TORRES & ASOCIADOS

*Acceso abierto, por el cual los metadatos y el texto completo de los trabajos de investigación o tesis se encuentran de modo inmediato y permanente en línea y gratuitos para cualquier persona, sin barreras de pago ni técnicas, sea en un repositorio institucional de origen o en el mismo Recolector Digital REINATI.

** Las tesis de "acceso restringido" no permiten acceder al texto completo por indicaciones de los autores. En el caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción de acceso restringido de la información, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

