



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio  
en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Contador Público**

**AUTORAS:**

Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri ([orcid.org/0000-0002-0732-0694](https://orcid.org/0000-0002-0732-0694))

Mendoza Peña, Daniela Sofia ([orcid.org/0000-0002-4553-8264](https://orcid.org/0000-0002-4553-8264))

**ASESOR:**

Mg. Vasquez Campos, Salomon Axel ([orcid.org/0000-0001-9405-0794](https://orcid.org/0000-0001-9405-0794))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi amada hija Illary, mi mayor inspiración de superación. Con esto quiero demostrarle que pese a las dificultades en la vida todo lo que te propongas lo puedes lograr.

A mi ángel en el cielo, Gilberto Guimaray Puntillo, por los consejos que me dio en vida y el amor que me ofreció.

A mi madre por todo el apoyo incondicional y los consejos dados, y a todas las personas que confiaron en mí.

**Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri**

A mis padres Haydee y Enrique, a mi papá por inculcarme conocimientos y aconsejarme a cómo afrontar la vida, por los alientos y reflexiones a no rendirme, por incitarme a buscar siempre el lado positivo. A mi querida madrecita, quien es el motor y motivo de seguir adelante, quien me educó con valores y lecciones de vida, te amo y cada éxito mío es a tu nombre y te juro que lograré salir adelante juntas. A mi comprometido Manuel quien con paciencia y su amor incondicional supo guiarme y sacar lo mejor de mí, Te amo.

A mis queridas tías Marybell y Patricia, quienes afrontaron una responsabilidad en educarme, orientarme para la vida, en lo profesional y laboral, las quiero. A Majo por ser un gran amigo, quien me animó a seguir y no rendirme.

**Mendoza Peña, Daniela Sofía**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios, por permitirnos llegar a nuestra meta con satisfacción y aprendizaje, por brindarnos salud y esperanza ante la vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, nuestra casa de estudios quien nos inculcó las enseñanzas correctas, las facilidades como alumnos y los ambientes para nuestra implementación en conocimientos, logrando ser unas profesionales.

A nuestro profesor Axel Vásquez, quien nos orientó en nuestro proceso, quien inculcó conocimientos de estudio y experiencia, ayudando a lograr una de nuestras principales metas.

A nuestros profesores quien a lo largo de la carrera de contabilidad fueron parte de este proceso integral de formación profesional.

Con mención especial, a nuestros maestros, Juan Carlos Aguilar, Víctor La Torre, Nancy Campos, quienes con sus palabras de aliento y sabiduría nos fortalecieron a seguir adelante como futuros profesionales dejando una marca de manera personal ante nosotras. Gracias.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VASQUEZ CAMPOS SALOMON AXEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Control Interno de Inventarios y su Influencia Sobre el Costo del Servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023", cuyos autores son MENDOZA PEÑA DANIELA SOFIA, MENDOZA HOYOS LISZT SAYURI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VASQUEZ CAMPOS SALOMON AXEL <b>DNI:</b> 70319901 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9405-0794	Firmado electrónicamente por: SVASQUEZCA01 el 07-12-2023 11:36:05

Código documento Trilce: TRI - 0685916



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MENDOZA HOYOS LISZT SAYURI, MENDOZA PEÑA DANIELA SOFIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control Interno de Inventarios y su Influencia Sobre el Costo del Servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MENDOZA PEÑA DANIELA SOFIA <b>DNI:</b> 74052315 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4553-8264	Firmado electrónicamente por: DMENDOZAPE2 el 09-12-2023 10:46:01
MENDOZA HOYOS LISZT SAYURI <b>DNI:</b> 75460460 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0732-0694	Firmado electrónicamente por: LMENDOZAHO el 06-12-2023 15:53:14

Código documento Trilce: INV - 1550824

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARADOTIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2 Variables y operacionalización.....	8
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5 Procedimiento.....	12
3.6 Método de análisis de datos.....	12
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	28
.....	2

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento de la variable Control interno de Inventarios .....	11
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento de la variable Costo del Servicio .....	11
Tabla 3 Validez de Contenido .....	12
Tabla 4 Evaluación de los criterios de Validez de contenido.....	12
Tabla 5 Resumen del modelo 1.....	14
Tabla 6 Coeficientes de Beta del modelo 1 .....	14
Tabla 7 Resumen del modelo 2.....	15
Tabla 8 Coeficientes de Beta del modelo 2.....	16
Tabla 9 Resumen modelo 3 .....	16
Tabla 10 Coeficientes de Beta del modelo 3.....	17

## **RESUMEN**

El objetivo principal de este estudio fue determinar cómo la gestión de inventarios internos afecta el costo del servicio de MYL COMUNICACIONES S.R.L. efecto. Cercado de Lima 2023. Este estudio se desarrolló considerando una metodología de enfoque cuantitativo, con el carácter de un estudio explicativo básico con un diseño no experimental. La recolección de datos se realizó utilizando como instrumentos técnicos de encuesta y cuestionarios, este último aplicado a una muestra de 25 colaboradores de MYL COMUNICACIONES S.R.L. Se aplica una muestra determinada por muestreo no probabilístico. Los resultados clave muestran que la gestión de inventario interno (físico y digital) impacta el costo de los servicios en un 19%. En resumen, la gestión de inventario interno no tiene un impacto significativo en el costo del servicio.

**Palabras clave:** Control interno, inventario, costo del servicio.



## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to determine how internal inventory management affects the cost of the service of MYL COMUNICACIONES S.R.L. effect. Cercado de Lima 2023. This study was developed considering a quantitative approach methodology, with the character of a basic explanatory study with a non-experimental design. Data collection was conducted using survey techniques and questionnaires as instruments, the latter applied to a sample of 25 collaborators of MYL COMUNICACIONES S.R.L. A sample determined by non-probabilistic sampling is applied. Key results show that internal inventory management (physical and digital) impacts the cost of services by 19%. In short, internal inventory management does not have a significant impact on the cost of service.

**Keywords:** Internal control, inventory, cost of service.

## I.INTRODUCCIÓN

En la actualidad el seguimiento y control en ámbito empresarial es cada vez más exigente ya que están en constante cambios y/o actualizaciones ya sea en los sistemas operativos como también en la estructura organizacional con el fin de ser competentes y constantes con la satisfacción del cliente. Por ello que las empresas inmersas al rubro de telecomunicaciones están en constante cambio y buscando soluciones innovadoras para el desarrollo de sus productos-servicios. Se debe tener estructuras administrativas, sistema de gestión empresarial eficientes y adecuadas, las cuales ayudan a minimizar los riesgos, el sistema de control interno también es muy importante para cada área con el objetivo de optimizar los recursos, se podría decir que el manejo y control del inventario es la columna vertebral de las empresas ya que, sin esta, la logística de la entidad estaría sin resguardo y control con respecto al producto-servicio que ofrece.

Dentro de las organizaciones el sistema de control interno es importante porque contribuye al crecimiento del negocio; brinda confianza a los informes financieros y a cumplir con las normativas planteadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria -SUNAT liberándonos así de toda responsabilidad como las multas que se impongan por parte del estado.

Como planteamiento del **problema general** se tiene ¿De qué manera el control interno del inventario influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023?, así mismo se consideraron 2 **problemas específicos**: ¿De qué manera el control interno del inventario digital influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023? ¿De qué manera el control interno del inventario físico influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023?.

El **objetivo general** planteado es el poder determinar de qué manera el control interno del inventario influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023.

Como **objetivos específicos**: determinar de qué manera el control interno del inventario digital influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023; determinar de qué manera el control interno del inventario físico influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023.

En cuanto a la **hipótesis general** se dice que El Control interno del inventario influye significativamente sobre el costo del servicio en MYL Comunicaciones SRL Cercado de Lima 2023.

Las **hipótesis específicas** son: El control interno de inventario digital influye significativamente sobre el costo del servicio en MYL Comunicaciones SRL, Cercado de Lima 2023. El control interno de inventario físico influye significativamente sobre el costo del servicio en MYL Comunicaciones SRL, Cercado de Lima 2023.

El estudio se justifica porque se utilizaron teorías existentes sobre los costos del servicios y control interno de inventarios en la entidad para contrastar con la realidad de la Empresa Myl Comunicaciones S.R.L. y obtener nuevos conocimientos que ayuden a mejorar el costo del servicio en las empresas.

Con base en los resultados del estudio, su propósito es brindar conocimientos sobre las desventajas y ventajas de los diferentes sistemas de cálculo, y realizar los cálculos principalmente de acuerdo con un orden específico, para ofrecer alternativas a la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima con el fin de aumentar su rentabilidad. También contribuirá a otros estudios.

El presente estudio está enfocado en el control interno de inventario y cómo esta influye sobre el costo del servicio de la entidad, también es para reducir riesgos y pérdidas con el fin de mejorar la rentabilidad de los servicios y/o proyectos, nuestra investigación es viable ya que dará solución a los problemas que tiene la organización.

La investigación es importante, porque nos permitirá determinar si el Control Interno del inventario influye sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023, en cual nos proporcionará información sobre las deficiencias que generen ante la falta del control interno de inventario y su influencia sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023. Permitted de esta manera implementar un sistema de control interno al inventario en cual se reducirá riesgos y se podrá mejorar la rentabilidad de los servicios y/o proyectos para así tomar decisiones estratégicas.

## II.MARCO TEÓRICO

Como parte de la revisión de literatura se consideraron algunos estudios previos al desarrollo de la presente tesis, en el **ámbito internacional** se encontraron investigaciones como la de:

Martínez y Rocha (2019) mencionan sobre una implementación de sistema de inventario en una empresa ubicada en Cerete-Córdoba. Pretende dar solución a uno de los principales problemas que genera, que es la mala gestión de la información y del inventario, lo que conlleva un mal servicio al cliente, una reducción de la rentabilidad y por tanto una mala planificación. El estudio utilizó un estudio descriptivo exploratorio teniendo como muestra a toda la empresa ferretería. Se observó en sus hallazgos y se entendió en las entrevistas que no estaban organizados, mucho menos en el control de inventarios, y no registraban de manera organizada las actividades realizadas en la empresa porque no contaban con toda la información. registros de respaldo relevantes. del mismo. En conclusión, cabe destacar que, al implementar el control de inventarios, las empresas obtienen un conocimiento más claro de los bienes que tienen a su disposición, lo que también les brinda la oportunidad de tomar decisiones oportunas.

Rodríguez (2015) realizó una investigación en Ecuador- Ambato dicho estudio, señala que evaluar el control de inventarios y el cumplimiento de los cronogramas en Calzado Vaness es fundamental para impulsar la producción, puesto que, sin un control de inventario, no se podrá saber el stock exacto ni el manejo de la salida y entrada de productos. La metodología es de tipo mixto, cualitativa y cuantitativa. Los resultados fueron 100% que no realizan la gestión ni control de inventario, en ese caso fue una reunión de 3 personas. En conclusión, se va a mejorar e implementar buenas funciones para la mejora y rentabilidad de la empresa.

Agudelo y Ramírez (2021) en su investigación de La Empresa Distribuciones Patty, Colombia- Santiago de Cali. A través de su estudio nos indica que según el mal manejo de control de inventario ha sido causante de pérdida y esto va a afectar el beneficio de la empresa. La metodología fue de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos son preocupantes ya que la no se lleva un control interno sobre sus productos, en este caso del inventario, siendo afectada al no llevar un control adecuado.

Haro (2018) en su trabajo de investigación diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para Mobler el objetivo principal es diagnosticar el sistema interno de control de materiales actualmente en uso en Mobler. La investigación utilizó una propuesta metodológica, cuyo propósito fue aplicar los principios de control interno determinados por COSO con ayuda de métodos científicos, haciéndolos aplicables en otros trabajos de investigación. Los resultados mostraron que, en primer lugar, se llevó a cabo una observación directa de los procedimientos del taller y las condiciones generales para identificar posibles fallos de funcionamiento; en segundo lugar, el personal de MOBLER completó un cuestionario de control interno relacionado con el manejo de materiales y finalmente envió el cuestionario al contador. y el dueño de MOBLER solicitó una entrevista. En conclusión, la propuesta para mejorar el control interno de materiales, el cual se desarrolló de un sistema de gestión y control de inventarios de materiales que se adapte a la acumulación de costes de pedidos concretos.

Drout (2016) en su investigación de una Microempresa. El objetivo es identificar las actividades realizadas en el área de almacenamiento con el fin de evaluar la gestión operativa para la protección, control y registro de dichas actividades. Este estudio utiliza métodos de análisis, síntesis y deducción inductiva para recolectar datos a través de encuestas. Sus indicadores de desempeño muestran que el 69,95% de las ventas y el 30,5% de la utilidad bruta provienen de las ventas, por lo que la empresa no cuenta con mucha liquidez para cubrir los gastos de la actividad económica. Concluyó que la escasez de existencias y el gasto excesivo de estos cinco productos resultaron en pérdidas significativas debido a una mala gestión, lo que indica que la empresa debería realizar inventarios semanales para evitar pérdidas físicas y monetarias.

En contexto **nacional**, Vargas et al. (2023) realizaron el siguiente trabajo de investigación sobre control tributario en una empresa de telecomunicaciones según sus desmedros y afectación al impuesto a la renta ubicada en el Perú- San Isidro. A través de su estudio nos indica que a debido a la pandemia vivida en el 2020 (COVID-19), muchas de las empresas del rubro de telecomunicaciones resultaron afectadas, tuvo como finalidad de identificar inconvenientes que se experimentó con el control del desmedro, de esa manera se deduce de los gastos al determinar el impuesto sobre la renta deductivo-estadístico. Los resultados

obtenidos fueron que se asume el 5%, por lo tanto, la hipótesis inicial fue rechazada y en su defecto acepta la hipótesis alternativa, la cual también establece que en la investigación se utilizó la prueba de chi-cuadrado e información obtenida de SPSS versión 25 se procesó para probar la hipótesis. En conclusión, el control tributario de los desmedros tiene un impacto positivo al calcular y/o determinar el impuesto sobre la renta anual de las entidades en el rubro de telecomunicaciones en San Isidro, 2020-2021, ya que la administración de empresas efectiva debe cubrir aspectos financieros, contables, fiscales y tributarios.

Bravo (2021) como propósito de la presente investigación consistió en analizar la gestión de inventarios en una empresa de telecomunicaciones en Perú. Se empleó una metodología cualitativa, enfocada en una única variable para resaltar características específicas en un momento determinado. El enfoque de la investigación se basó en la fenomenología, centrada en las experiencias compartidas. Se utilizaron entrevistas como técnica de recopilación de datos y se elaboró una guía de entrevista que contenía 10 preguntas. En el proceso participaron seis individuos con experiencia y conocimientos en la gestión de inventarios.

Para analizar los datos, se utilizó plataforma de análisis virtuales, que permitió segmentar la información en unidades significativas y coherentes. Como resultado principal, se identificaron deficiencias en la gestión de inventarios que habían dado lugar a pérdidas económicas y a la insatisfacción de los clientes. Por lo tanto, se enfatizó la necesidad de reconocer las posibles causas de estas deficiencias como oportunidades de mejora y proponer soluciones alternativas.

Malca (2016) en el Perú-Lima, a través de su estudio nos indica que la aplicación del control interno en los inventarios es esencialmente identificada por la fuente de ingresos de la empresa, en este caso del sector agrícola interviene mucho la gestión financiera en el cual causa efecto del control interno de inventarios. El método utilizado en este estudio es descriptivo y aplicado. Los resultados obtenidos fueron gracias a que se encuestado a 44 personas que laboran en el área administrativas u operativas en el sector agroindustrial de lima, el 29.5% son los que realizan la gestión de almacén, el 52.3% son los que realizan a veces la gestión de almacén y el 18.2% son lo que nunca han realizado

una gestión de control en el almacén. En conclusión, falta comunicación entre los departamentos de almacén y contabilidad, y el reporte entre las dos áreas no es consistente afectando las decisiones financieras.

Capristan y Prado (2020) indican que se centró en el objetivo general de examinar la conexión entre el Control Interno y los recursos de corto plazo en un almacén en el sector de Telecomunicaciones en Chimbote durante el año 2020. Utilizamos una metodología de tipo descriptiva básica con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La población y la muestra consistieron en 25 empleados, y empleamos encuestas con el cuestionario de escala Likert como instrumento. Los resultados revelaron que el 36% de los encuestados en la empresa y que el Control Interno estaba en un nivel satisfactorio, mientras que el 12% indicó que los recursos de corto plazo se gestionaban de manera adecuada, lo que respaldó la hipótesis del investigador.

Cruz (2021) realizó la investigación sobre el sistema de control interna en el cual se desarrolla para una gestión positiva de inventarios, Perú- Cajamarca. A través de su estudio nos indica que su objetivo general es implementar un sistema adecuado para llevar el control interno y así mejorar la gestión de inventarios en la empresa DISFARMA SAC. Se empleó el método cuantitativo diseño no experimental. Como resultado, se encontraron irregularidades y los controles internos que operan actualmente dentro de la empresa eran inadecuados. Se ha descubierto que proporcionar un sistema de control interno adecuado administración del inventario.

De acuerdo con Macías et al. (2019) **el control interno de inventario** es un sistema integrado de políticas y procedimientos que monitorean la adquisición, el almacenamiento y el uso de materiales y productos dentro de una organización. El objetivo es equilibrar la disponibilidad de inventario y la inversión para garantizar la eficiencia y la rentabilidad.

**El control interno** según Escobar et al. (2023) es un proceso realizado por la junta directiva, la administración y otro personal de una organización para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con la confiabilidad, la eficiencia operativa y la eficacia de los informes financieros y el cumplimiento de las normas aplicables. leyes y regulaciones.

Para Romero et al (2021) nos indica que el proceso de gestión de inventarios

comienza con la obtención de información para facilitar la toma de decisiones. decisiones efectiva y eficientemente; Comienza con el control de los materiales en el almacén, donde el inventario físico se compara con el inventario digital y se identifican los inventarios de productos recargables.

Con relación a la teoría de **costo de servicio**, López y Gomez (2018) señalan que el costo de los servicios "se refiere a la cantidad monetaria de recursos invertidos en la producción de bienes o servicios que generan beneficios económicos futuros y que se recuperan mediante la venta de los bienes o servicios".

Para Licera (2015) la **importancia del costo** en la gestión empresarial o contable muchas veces surge en situaciones y escenarios que afectan el curso de las operaciones; es información sobre los gastos y costos en que incurre la empresa durante su operación, todos los cuales son importantes y requieren información oportuna y veraz.

Según Bretón y Garza (2016) los **costos indirectos** están esencialmente relacionados con las actividades realizadas en la prestación de los servicios; son esenciales para la producción del producto, pero no pueden cuantificarse o identificarse con precisión; también se refieren a los costos de producción, que consisten en materias primas indirectas, mano de obra indirecta y gastos generales.

Sin embargo, Nuño (2021) establece que **los costos indirectos** son costos asociados con el desarrollo y la producción de bienes y servicios, es decir, afectan directamente al proceso de producción, pero la característica principal de este proceso es que permite calcular individualmente su distribución para cada producto, que luego se determinará al determinar el volumen final de ventas. Para ayudarte a fijar precios. Estos costos también incluyen electricidad, agua, otros costos de personal, costos administrativos y financieros, así como otros costos que consideran no relacionados con los costos directos.



### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. *Tipo de investigación*

La investigación tiene un **enfoque cuantitativo**, según Neil y Suarez (2017). este método de investigación cuantitativa es un enfoque no experimental común. Su objetivo de la investigación cuantitativa es lograr una comprensión más objetiva de la realidad mediante la recolección de datos y su análisis central, el uso de conceptos y variables medibles, la obtención de conocimientos básicos y la elección del mejor modelo, lo que también significa el uso de computadoras, estadísticas y herramientas matemáticas para lograr resultados.

Según el autor Sánchez (2021), afirma que la investigación **cuantitativa** se caracteriza por el uso de valores numéricos definidos y ordenados para medir variables. Surge de la idea de crear una hipótesis que pueda ser aceptada o rechazada al final del estudio.

La presente investigación es **explicativa**, para Ramos (2020) la investigación explicativa es conocida por ser determinada en causa y efecto, teniendo una relación causal entre diversas variables, en el cual es importante la hipótesis.

##### 3.1.2. *Diseño de investigación*

El tipo de diseño es **no experimental** Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la investigación no experimental es la se lleva a cabo sin manipular variables, es decir, simplemente observar fenómenos en el entorno natural y analizarlos para sacar conclusiones adecuadas.

La investigación por desarrollar es **transversal** donde Sánchez et al (2016) establece que un estudio transversal se describe como una investigación observacional que examina a personas para medir una o más características o enfermedades (variables) en un momento particular en el tiempo. La información en los estudios transversales se recopila en el presente, a veces en función de las características, el comportamiento o las experiencias pasadas de una persona. En términos de su impacto, puede atribuirse en cualquier momento durante la observación; por su naturaleza temporal, se considera retrospectivo. La unidad de análisis es la persona evaluada en un momento específico.

#### 3.2 Variables y operacionalización

### **Variable Independiente: Control interno de Inventario**

Según la autora Torres (2017) demuestra que el propósito básico del inventario es proveer los materiales que sean de suma importancia para el uso de su servicio normal y continuo de la empresa.

Esto significa que el inventario es esencial para la operación consistente y coordinada del proceso de producción y el vínculo con la demanda, por lo que el objetivo principal de la gestión de inventario es determinar los niveles de inventario más económicos para materiales, trabajo en proceso y productos terminados.

### **Variable Dependiente: Costo del Servicio**

Los autores Gonzales y Ortega (2021) afirmaron que los costos de servicio de una entidad es la suma de los costos directos e indirectos necesarios para producir y entregar un producto o servicio a los clientes. Estos costos pueden incluir los materiales y suministros necesarios para producir el producto que se pondrá a venta o el servicio que se brindará al público, los costos laborales y salariales de los empleados necesarios para producir y entregar dicho servicio y/o producto, los costos de equipo e infraestructura necesarios para la producción y entrega, la comercialización y el servicio. Gastos de publicidad y otros gastos fijos relacionados con el funcionamiento necesario de la empresa.

El costo del servicio es un factor crítico, ya que el precio de venta debe ser lo suficientemente alto como para cubrir estos costos y generar un beneficio, pero no tan alto como para alejar a los clientes. Por lo tanto, las empresas deben equilibrar cuidadosamente los costos de servicio con los precios que cobran a los clientes para garantizar la rentabilidad de su negocio.

Para comprender mejor la composición de la variable, revisar el anexo 01.

## **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1 Población**

En cuanto a la población de esta investigación fue de 25 colaboradores en el cual se desempeñan en distintas áreas de la empresa MYL Comunicaciones SRL, en el distrito de Cercado de Lima 2022. Según López y Facheli (2015) indican que la población se refiere a un grupo o conjunto de la población en el cuál todos los elementos de interés para los investigadores, a partir de los cuales se obtiene resultados estadísticos y teóricos, el estudio examina todo el universo lo cual es el general de los números de individuos o

elementos. Para la presente investigación, la población también será considerada como la muestra.

- **Criterio de inclusión.** Las personas que forman parte del área de almacén.
- **Criterio de exclusión.** De todo el personal que no esté incluida en el área de almacén, es decir los del área marketing, ventas, administración.

### **3.3.2 Muestreo**

La investigación será **no probabilística**. Según Ochoa (2015) el método de muestreo para seleccionar elementos. Quedan a criterio del investigador. En el muestreo no probabilístico, la selección de ítems no está determinada por la probabilidad sino por las características del estudio y el propósito del investigador.

El muestreo **por conveniencia**, según Tamayo (2017) describe que es un método para seleccionar unidades de muestreo según la conveniencia o utilidad disponibilidad de investigadores. Este ejemplo se utiliza cuando se desea obtener información sobre una población de forma rápida y económica. Las pruebas de práctica se pueden utilizar en todas las fases. La investigación exploratoria como base para la formación de hipótesis y la investigación definitiva. Los investigadores están dispuestos a aceptar los riesgos asociados con los resultados de la investigación.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

Como unidad de análisis se tomará la información recopilada por la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L, Arteaga (2022) afirma que la unidad de análisis se determina a partir del análisis de datos reales, a partir de los cuales se desarrollará el producto o investigación a realizar. Cabe señalar que la unidad de análisis está relacionada con el concepto bajo consideración.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se usará como instrumento principal **el cuestionario** a través de una encuesta de esta manera obteniendo información fiable sobre la problemática en la empresa MYL COMUNICACIONES, de esta manera obtener datos fiables que permitan lograr resultados precisos y objetivos. La técnica

principal fue la **encuesta**.

Useche et al. (2019) mencionan que el cuestionario es una herramienta utilizada para el análisis estructurado de la información obtenida, que asegura que las variables que son la fuente principal del estudio sean exploradas a fondo para que se pueda obtener la información requerida para el estudio. este estudio.

Feria et al. (2020) nos indica que una **encuesta** se considera una técnica esencial en la investigación y está diseñada para recopilar información relevante relacionada con las preguntas de investigación y puede administrarse a los participantes de forma digital o impresa.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, la prueba utilizada fue alfa de Cronbach y para la medición se consideró la **escala de Likert**. Matas (2018) mencionó que este tipo de escala Likert es un instrumento psicométrico en el que los encuestados entenderán su acuerdo con un enunciado sobre un tema propuesto utilizando una escala ordinal y unidimensional según el tema en estudio o el nivel de desacuerdo.

De acuerdo con la tabla 1 se puede observar que el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach obtuvo un porcentaje de 90.1% lo que lo convierte en un cuestionario confiable para los fines de esta investigación.

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento de la variable Control interno de Inventarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	11

De acuerdo con la tabla 2 se puede observar que el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach obtuvo un porcentaje de 86.4% lo que lo convierte en un cuestionario confiable para los fines de esta investigación.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento de la variable Costo del Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.864	5

Bernal et al. (2020) examinan la validez del juicio de expertos como una cuestión de qué medidas se espera medir a través de un conjunto de voces

calificadas que comparan el instrumento utilizado con un modelo ideal, se refiere al hecho de que se entiende. Validez para variables.

**Tabla 3**

*Validez de Contenido*

Juez	Grado	Apellidos y Nombres	Especialidad
			Finanzas y
1	Mg.	La Torre Palomino Víctor Samuel	Tributación
		Campos Huaman de Saldaña	Tributación
2	Mg.	Lilian Nancy	
3	Mg.	Aguilar Culquicondor Juan Carlos	Finanzas y Auditoria

Los datos obtenidos en la Tabla 4 muestran que el coeficiente de claridad tiene 98%, la consistencia es del 10% y la relevancia es del 100%. Esto significa que el resultado tiene un valor mayor que 70%. Se tiene en cuenta que las herramientas utilizadas sean las adecuadas.

**Tabla 4**

*Evaluación de los criterios de Validez de contenido*

Criterios	V Aiken
Claridad	0.98
Coherencia	1.00
Relevancia	1.00
Total	0.99

### 3.5 Procedimiento

Primero se inició realizando una carta de autorización para el uso de datos de la empresa correspondiente, en el cual es representado por el gerente Wilder Montesinos Iparraguirre identificado con DNI 10501135, quien nos dio acceso a la información que será muy útil en nuestra investigación. La autorización se encuentra en el anexo 5.

Después de ello se procedió a recolectar los datos del manejo del inventario del año 2022 y se consultó si hay posible influencia en el costo del servicio verificando sus boletas electrónicas o facturas, proyectando esta información en un Excel, es decir una hoja de cálculo.

### 3.6 Método de análisis de datos

Para realizar este estudio se utilizó la estadística **inferencial**, de acuerdo con Ramírez y Polack (2020) manifiesta que la estadística inferencial proporciona las herramientas para una evaluación posterior de manera sistemática y que la muestra que se prueba es válida para la inferencia estadística. Vale la pena señalar que el propósito de la estadística inferencial es tener en cuenta los datos recopilados previamente.

Valdez & Alfaro (2016). Nos señala que el análisis de regresión constituye un método estadístico destinado a examinar las relaciones funcionales entre dos o más variables, así como a ajustar modelos matemáticos. La regresión lineal simple se basa en una única variable de regresión, siendo el caso más sencillo un modelo lineal. Supongamos que poseemos un conjunto de  $n$  pares de observaciones  $(x_i, y_i)$  y buscamos hallar la línea que mejor represente cada uno de estos pares de observaciones en su forma correspondiente.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según Oxfam (2019) Indica que la ética de la investigación consiste en un conjunto de principios y pautas que establecen y orientan el diseño, desarrollo, gestión, utilización y divulgación de cualquier investigación con repercusiones significativas.

Este trabajo de investigación se realizó de acuerdo con el código de ética brindado por la Universidad Cesar Vallejo (RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N°0340-2021/UCV), el cual se basa en los requisitos de transparencia y autenticidad de la investigación y sus publicaciones, además de tener en cuenta los principios de la universidad y las normas de propiedad intelectual. Además, se consideraron lineamientos detallados donde fue aprobada con RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°0062-2023-VI-UCV que desarrolla procedimientos adecuados de revisión, evaluación y aprobación del trabajo, la Carta Universitaria y el Código de Ética de la Universidad César Vallejo; además, todas las contribuciones teóricas deben citarse y citarse de acuerdo con el Manual de Normas de la APA, séptima edición

## IV.RESULTADOS

### Modelo 1: Influencia del control interno de inventarios sobre el costo de servicios

De acuerdo con la tabla 5, se puede observar en el resumen del modelo 1, que existe una relación de 25.4% del control interno de inventarios con el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023 Además, se puede observar que la influencia del control interno de inventarios sobre el costo del servicio fue de 6.4%

**Tabla 5**

*Resumen del modelo 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.254 <sup>a</sup>	0.064	0.024	3.159

#### Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** El control interno de inventario no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

**H<sub>1</sub>:** El control interno de inventario influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

#### Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  Se acepta  $H_0$

Si  $p < 0.05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

#### Interpretación

De acuerdo con la tabla 6, la fórmula resultante fue de  $Y = -0.948 + 0.228x$ . De la fórmula descrita se puede entender que, mientras la empresa de telecomunicaciones lleve un mejor control interno de inventarios físicos y digitales, el costo del servicio mejorará. Por otro lado, el valor de  $p$  fue de 0.221 ( $p > 0.05$ ) por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir el control interno de inventarios no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023

**Tabla 6**

### Coeficientes de Beta del modelo 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	-0.948	7.263		-0.130	0.897
Control interno	0.228	0.181	0.254	1.259	0.221

### Modelo 2: Influencia del control interno del inventario físico influye sobre el costo del servicio

De acuerdo con la tabla 7, se puede observar en el resumen del modelo 2, que existe una relación de 33% el control interno del inventario digital con el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima, Además, se puede observar que la influencia del control interno de inventarios físico sobre el costo del servicio fue de 0.1%

#### Tabla 7

##### Resumen del modelo 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
2	.033 <sup>a</sup>	0.001	-0.042	3.264

#### Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** El control interno de inventario físico no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

**H<sub>1</sub>:** El control interno de inventario físico influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

#### Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  Se acepta  $H_0$

Si  $p < 0.05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

#### Interpretación

De acuerdo con la tabla 8, la fórmula resultante fue de  $Y=9.579-0.096X_1$ . De la fórmula descrita se puede entender que, mientras la empresa de telecomunicaciones lleve un mejor control interno de inventario físico el costo del



servicio mejorará. Por otro lado, el valor de p fue de 0.887 ( $p > 0.05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se da aceptación a la hipótesis nula, es decir, el control interno de inventario físico no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

**Tabla 8**

*Coefficientes de Beta del modelo 2*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	9.579	9.090		1.054	0.303
2 Inventario físico	-0.069	0.444	-0.033	-0.157	0.877

**Modelo 3: Influencia del control interno del inventario digital influye sobre el costo del servicio**

De acuerdo con la tabla 9, se puede observar en el resumen del modelo 3, que existe una relación de 36% el control interno del inventario digital con el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023, Además, se puede observar que la influencia del control interno de inventarios físico sobre el costo del servicio fue de 12.9%

**Tabla 9**

*Resumen modelo 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
3	.360 <sup>a</sup>	0.129	0.092	3.048

**Prueba de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** El control interno de inventario digital no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023.

**H<sub>1</sub>:** El control interno de inventario digital influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

**Regla de decisión**

Si  $p > 0.05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0.05$  Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

## Interpretación

De acuerdo con la tabla 10, la fórmula resultante fue de  $Y = -0.302 + 0.434X_2$ . De la fórmula descrita se puede entender que, mientras la empresa de telecomunicaciones lleve un mejor control interno de inventario digital, el costo del servicio mejorará. Por otro lado, el valor de p fue de 0.077 ( $p > 0.05$ ) por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se da aceptación a la hipótesis nula, es decir, el control interno de inventario digital no influye significativamente sobre el costo del servicio en la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023.

**Tabla 10**

*Coefficientes de Beta del modelo 3*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	-0.302	4.617		-0.065	0.948
3 Inventario digital	0.434	0.235	0.360	1.849	0.077

## V.DISCUSIÓN

Después de haber realizado el análisis se puede encontrar que el objetivo principal, se ha determinado que el control interno de inventarios tiene una influencia del 6.4% sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R. L Cercado de Lima 2023. Además se ha encontrado que la influencia no fue significativa ( $p= 0.221$ ). En adición, a través del análisis de coeficiente de beta se encontró que, si el control interno de inventarios mejora, el costo del servicio mejorará. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Martínez y Rocha (2019) en un estudio que realizó en Cerete- Córdoba pudo encontrar que la mala gestión de los inventarios da como consecuencia un mal costo del servicio por ello se dice que la importancia del seguimiento del inventario radica en el objetivo principal de toda empresa: ganar dinero. Pero si bien es cierto que gran parte de esas ganancias provienen de las ventas porque son la fuerza impulsora detrás del negocio, es importante tener en cuenta que, si el inventario no funciona bien, las ventas no funcionarán eficazmente porque no se conoce la disponibilidad real de los productos, se proporciona información incorrecta al cliente y, por lo tanto, el cliente permanece insatisfecho, eliminando la posibilidad de obtener ganancias. En resumen, si no se mantiene un control adecuado de inventario, las ventas serán bajas.

De igual forma, Rodríguez (2015), en un estudio que realizó en Cantón Ambato Provincia de Tungurahua pudo encontrar que las Actividades de Control en los Inventarios si influye sobre el cumplimiento de la Programación de la Producción en la empresa estudiada. Es decir que el control de inventario influye significativamente sobre el cumplimiento de la producción solicitada para mejorar y cumplir con los objetivos de las empresas con la finalidad de generar mejor liquidez.

Al igual que los autores mencionados, Agudelo y Ramírez (2021) en su investigación de "La Empresa Distribuciones Patty", Colombia- Santiago de Cali. A través de su estudio nos indica que según el mal manejo de control de inventario ha sido causante de pérdida y esto va a afectar el beneficio de la empresa por ello que consideran que el control de inventarios se enfoca en la evaluación y mantenimiento del inventario, donde se detalla que el principal objetivo del control de inventarios es mejorar el desempeño. Para lograr el objetivo de mejorar el rendimiento del almacén, se debe intentar mantener los volúmenes y así reducir

costes, reducir el tiempo de espera para la recepción y envío de mercancías, así como conseguir una mayor rotación del almacén. Al respecto Haro (2018) encontró que el control de inventarios para Mobler el objetivo principal es diagnosticar el sistema interno de control de materiales actualmente en uso en Mobler en su investigación utilizó una propuesta metodológica, cuyo propósito fue aplicar los principios de control interno.

Y según con el autor Drout (2016) menciono que posterior de haber analizado la empresa clasificó los problemas que se presenta en cada área, como la mala administración y la mala gestión en los inventarios del almacén, esto afecta a la empresa tanto en la actualidad y a lo que desea en la prosperidad, lo que recomendó fue realizar inventario de forma semanal comprando lo físico con el cuadro general y de esta manera evitar las pérdidas de existencias de almacén y proveer la rentabilidad mejorando su estabilidad a la empresa. Además el autor Bravo (2021) indica que el problema se originó durante la pandemia, por lo que antes de la pandemia la empresa mantuvo buenas prácticas en la gestión de inventarios, controlando el stock de la existencias, el cuidado y el buen almacenamiento, sin embargo durante la pandemia, el almacén tuvo cambios por lo que se estuvo guardando el patrimonio (muebles) y por lo tanto se tuvo que mover las existencias en lo cual causo demoras para encontrar el producto y al no estar bien guardados o surtidos ocasionó problemas para realizar el nuevo inventario, por ende Bravo propuso implementar un sistema de control interno garantizando la seguridad, ubicación y el control de ingreso y salida, de esta manera garantizando la seguridad.

Es por ello que Vargas et al (2023) en la investigación lamentablemente fue tomada las medidas posterior al problema que sufrió la empresa por perdidas de material y de venta durante el año 2020 y 2021, tiempo de la pandemia, pero con la intención de solución a futuro y medidas correctivas , se analizó y se sacó en conclusión que la hubo mala ubicación de material y productos de venta, en lo cual genero desmedro en su gran parte por el peso y la no ubicación de estas mismas, en su análisis general acordó como solución implementar un sistema para la mejora de gestión del inventario en el almacén, puesto que las perdidas monetarias afectaron por gran parte a la empresa, siendo uno de los años con poca afluencia.

Al respecto Malca (2016) encontró que la aplicación del control interno en los

inventarios es esencialmente identificada por la fuente de ingresos en su estudio no se ha implantado un sistema de control interno eficaz a nivel de control correctivo, preventivo y de detección del almacén los resultados obtenidos se dieron a la evaluación de 44 personas el 29.5% son los que realizan la gestión de almacén, el 52.3% son los que realizan a veces la gestión de almacén y el 18.2% son lo que nunca han realizado una gestión de control en el almacén. En conclusión, falta comunicación entre los departamentos de almacén y contabilidad, y el reporte entre las dos áreas no es consistente afectando las decisiones financieras por lo que la variable control interno de inventarios coincide con nuestra investigación es decir que si influye significativamente en la empresa.

Del mismo modo Capristan y Prado (2020) encontraron que el control interno en los almacenes(inventarios). Los resultados mostraron que el 36% de los encuestados creía que los controles internos de la empresa estaban en un nivel satisfactorio, mientras que el 12% dijo que los recursos a corto plazo se gestionaban adecuadamente, lo que respalda la hipótesis del investigador. Al igual que los autores mencionados Cruz (2021) encontró que el control interno en el almacén(inventarios) se tiene que implementar de forma adecuada para poder llegar un control interno adecuado y así proporcionar un sistema adecuado para la administración del inventario.

Desde el punto de vista teórico según Pérez (2013) es necesario señalar el control interno de inventarios es indispensable para llevar una correcta gestión y/o administración

## **VI.CONCLUSIONES**

1. En relación con el objetivo principal, se ha determinado que el control interno de inventarios tiene una influencia del 6.4% sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R. L Cercado de Lima 2023. Además se ha encontrado que la influencia no fue significativa ( $p= 0.221$ ). En adición, a través del análisis de coeficiente de beta se encontró que, si el control interno de inventarios mejora, el costo de servicio mejorará.
2. Se ha determinado que el control interno de inventario físico tiene una influencia del 0.1% sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R. L Cercado de Lima 2023. En adición, a través del análisis de coeficiente de beta se encontró que, si el control interno de inventarios físico disminuye, el costo del servicio se vería afectado.
3. Se ha determinado que el control interno de inventario digital tiene una influencia de 12.90% en el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023. En adición, a través del análisis de coeficiente de beta se encontró que, si el control interno de inventarios digital aumenta, el costo del servicio mejorará significativamente.

## **VII.RECOMENDACIONES**

Se recomienda crear un proceso de control interno para empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L, incorporando métodos y recursos óptimos para lograr cumplir con la meta deseada. Además, se recomienda implementar soluciones alternativas a través de reuniones con los trabajadores y asociados.

También se sugiere que la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L implementar un constante control interno de inventarios para mejorar los costos del servicio para obtener las ganancias realizando un inventario físico periódico para evitar materiales caducados; contratar a una persona que solo sea responsable del departamento de almacén para registrar adecuadamente la mercancía disponible en ese departamento.

El personal administrativo y de producción debe estar debidamente capacitado sobre la importancia de las actividades de gestión de inventarios y las actualizaciones del software para monitorear mejor el inventario y el personal de gestión de inventarios también debe ser capacitado de acuerdo con el proceso de control interno preestablecido.

La Universidad César Vallejo, por su parte, debe tomar en cuenta el trabajo de investigación realizado, reconocerlo y recomendarlo como base para futuras investigaciones sobre control interno y administración. Esto añadirá más valor a los proyectos propuestos por jóvenes investigadores.

## REFERENCIAS

- Agudelo y Ramírez (2021). *“Diseño de control interno para el área de inventarios a partir de la Nía 315, de la empresa distribuciones Patty”*. Colombia. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21346/Dise%C3%B1o-Control-Interno-Agudelo-Patricia-3841-A282dis3.pdf?sequence=1>
- Alcántara, M. B. L., & Agundiz, X. G. (2018). *Gestión de costos y precios*. Patria Educación.
- Arteaga, G. (2022, marzo 14). La unidad de análisis explicada (con ejemplos). Test Site For Me. <https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Bernal-García, M. I., Salamanca Jiménez, D. R., Pérez Gutiérrez, N., & Quemba Mesa, M. P. (2020). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. *Educación médica*, 21(6), 349–356. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008>
- Bravo (2021). *“Gestión de inventarios en una empresa de telecomunicaciones Perú, 2021”*, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82798/Bravo\\_PCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82798/Bravo_PCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera & Palacios (2021). *“Gestión de inventarios para incrementar la productividad en una empresa de servicio del rubro de telecomunicaciones, V.E.S., 2021”*, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81397/Cabrera\\_CCVH-Palacios\\_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81397/Cabrera_CCVH-Palacios_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón (2017). *“El sistema de control interno como medio en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios en la empresa SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL S.R.L de Cajamarca– 2016”*, Chiclayo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11170>
- Capristan & Prado (2020). *“Control interno y los recursos de corto plazo en los almacenes de la empresa JYE Telecomunicaciones EIRL”*. Chimbote - 2020, Lima recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97717/Capri>



[stan\\_ZJB-Prado\\_DMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](#)

- Chambergu Guillermo, I. (2014). *“Sistemas de Costos Diseño e Implementación en las Empresas de Servicios, Comerciales e Industriales”*. Lima, Perú: Editorial Pacífico.
- Cruz Guevara (2021). *“Sistema de control interno para la gestión de inventarios de la empresa Disfarma sac., Jaén, 2021”*. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9236/Cruz%20Guevara%20Rodolfo.pdf?sequence=1>
- Drout (2016). Análisis de control del inventario de la Microempresa Tubec Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14283/1/UPS-GT001904.pdf>
- Economista, E. (2022, August 27). *“El Control Interno de Inventarios”*. El Economista. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/empresario/El-Control-Interno-de-Inventarios-20160809-0148.html>
- Escobar Zurita, H., Surichaqui Carhuallanqui, L., & Calvanapón Alva, F. (2023). CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES - PERÚ. Revista Científica "Visión de Futuro", 27(1), 160-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357972230009>
- Feria Ávila, H., Matilla González, M., y Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? Didasc@lia: didáctica y educación, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- García, B. P. (2017). Contabilidad de costos en la alta gerencia. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Haro (2018). Diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para Mobler. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15925/tesis%20completa%20-%20Dario%20Haro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P, (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGrawhill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/1385>
- Licera, G. S. (2015). *“Gerencia estratégica de costos. Villa María, Argentina:*

*Universidad Nacional de Villa”.*

- Macías Acosta, R., León Resendiz, A., & Limón Lozano, C. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: el caso de una empresa mexicana. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 83-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560859050001>
- Malca Gonzales (2016). “*El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en lima metropolitana – 2015*”. Perú, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2451/malca\\_gma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2451/malca_gma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez & Rocha (2019). Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa ferretería Benjumea & Benjumea en el municipio de Cerete-Córdoba. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8b67b2f3-df1b-4804-b06c-70e74809dc60/content>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
- Mendoza (2018). “*Control interno de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa GRUPO TASSEDO S.A.C Huaraz – 2018*”, Huaraz. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26245>
- Pajuelo & Trujillo (2023). “*El control tributario de desmedros y su efecto en la determinación del impuesto a la renta anual en las empresas de telecomunicaciones de san isidro, 2020-2021*”, Lima. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11501>
- Ramírez Ríos, A., y Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Reyes Fernández (2018). “*Clasificación de costos*”, Chile. Recuperado de: [https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195708/apuntedo\\_centeclasificaciondecostosyr.pdf](https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195708/apuntedo_centeclasificaciondecostosyr.pdf)
- Rodríguez Freire (2015). “Las actividades de control en los inventarios y el cumplimiento de la programación de la producción de la empresa calzado

- Vaness del cantón Ambato provincia de Tungurahua”. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16959/1/T2877i.pdf>
- Romero et al (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción, Perú Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094509.pdf>
- Sánchez et al (2016). Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud, México. Recuperado de: <https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=1721>
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). “Muestreo no probabilístico. Pontificia Universidad Católica de Chile”, Escuela de Psicología, 1, 1-3.
- Serna & Gonzales (2019). “Sistema de control de Inventario”. Medellín, Colombia. Recuperado de: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=8C46ED8FC26DBF524BD4237F2A42374F?sequence=1>
- Solano (2016). “El control de inventarios y su relación con el costo de servicio en la empresa minerales en el distrito de San Martín de Porres”, 2016, Lima. Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15927>
- Tamayo (2017). Diseños muestrales en la investigación. (Colombia) Recuperado de: <file:///C:/Users/danie/Downloads/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273.pdf>
- Torres (2017). “El control Interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos”, Lima. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3096>
- Useche, M, Artigas, W, Queipo, B y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Valdez & Alfaro (2016). REGRESIÓN LINEAL SIMPLE, Perú Recuperado de: <http://euaem1.uaem.mx/browse?type=author&value=Irene+P.+Valdez+y+Alfaro>
- López (2019). LA INFLUENCIA DEL COSTO DE SERVICIO EN LA RENTABILIDAD DE, Perú Tacna. Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/767/Lopez-Romani->

[Jeniffer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

LA EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.R.L.  
DURANTE EL PERIODO 2015 AL 2017

## ANEXO

### ANEXO 1: Matriz operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO	Romero et al (2021), nos indica que el proceso de gestión de inventarios comienza con la obtención de información para facilitar la toma de decisiones. decisiones efectiva y eficientemente; Comienza con el control de los materiales en el almacén, donde el inventario físico se compara con el inventario digital y se identifican los inventarios de productos recargables.	Romero et al (2021), el autor nos indica que el inventario físico es donde se refleja las existencias en almacén en tiempo real, en cual, a la misma para su mejor manejo y gestión para registros de ingresos y salidas, es conveniente de uso físico y a la vez virtual/digital, esta mismas deben de lanzar el mismo resultado sobre la existencia en el almacén cuando se realice el inventario.	Inventario físico	Inventario físico actualizado.
			Inventario digital	Inventario Digital actualizado.
COSTO DE SERVICIO	García (2017) presenta el concepto de costos de servicios y señala que las empresas que prestan servicios se componen básicamente de elementos de costos: costos laborales directos y costos indirectos. Por esta razón, es importante registrar costos para empresas que se especializan en brindar servicios de alojamiento como: B. Hotel. Esto es necesario porque los artículos reales se pueden determinar utilizando herramientas contables	López (2019), Nos indica que el costo del servicio no es más que el valor monetario del servicio. costos incurridos y utilizados para obtener los bienes. contener Costos de materiales, mano de obra y costos indirectos. La producción se cobra por el trabajo de su proceso. Se define con el nombre. el valor de los insumos requeridos por las entidades económicas producir bienes y servicios.	Costos directos de servicio	Informe de costo que influyen directamente al servicio.
			Costos indirectos de servicio	Informe de costo que influyen indirectamente al servicio.

**ANEXO 2:**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO**

**INTRODUCCIONES:** A continuación, encontraras afirmaciones del control interno de inventario. Lee cada una con mucha atención: luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda no hay respuestas buenas, ni mala. Contesta todas las preguntas con la verdad

**OPCIONES DE LA RESPUESTA:**

- 5.Siempre
- 4.Casi siempre
- 3.A veces
- 2.Casi nunca
- 1.Nunca

<b>Control de inventario físico</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con qué frecuencia se realiza control de inventarios?					
2	¿Con qué frecuencia se cotejan y se registran las unidades compradas como ingreso en el almacén?					
3	¿Con qué frecuencia se verifica que las existencias compradas con las facturas sean las mismas que están ubicadas en el almacén?					
4	¿Con qué frecuencia se lleva el control y registro de salida e ingreso de existencias en el almacén?					
5	¿Con qué frecuencia se realiza el conteo y verificación de la realidad con la existencia actual del almacén a comparación de las guías?					
6	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario de almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?					
<b>Control de inventario digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Con qué frecuencia se usa un sistema digital para la verificación de existencias?					
8	¿Con qué frecuencia se lleva un control por medio digital la salida e ingreso de existencias del almacén?					
9	¿Con qué frecuencia se haría uso de una información automatizada para el manejo de existencias en el almacén?					
10	¿Con qué frecuencia debería de estar vinculado el sistema digital con el físico?					
11	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario digital del almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?					
<b>Costos directos de servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Con qué frecuencia varían los costos directos en la cotización del servicio?					
13	¿Con qué frecuencia las existencias del almacén influyen en el costo directo del servicio?					
14	¿Con qué frecuencia se considera costos directos como costo total las existencias del almacén?					
<b>Costos indirectos de servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Con qué frecuencia se lleva el control de los costos indirectos al servicio?					
16	¿Con qué frecuencia el costo indirecto afecta a las existencias del almacén?					



## Anexo 3

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: “Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023”

Investigador (a) (es): Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri y Mendoza Peña, Daniela Sofia.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023”, cuyo objetivo es determinar de qué manera el control interno del inventario influye sobre el costo de servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L. Cercado de Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MYL COMUNICACIONES S.R.L

Describir el impacto del problema de la investigación. Las empresas inmersas al rubro de telecomunicaciones están en constante cambio y buscando soluciones innovadoras para el desarrollo de sus productos-servicios. Se debe tener estructuras administrativas, sistema de gestión empresarial eficientes y adecuadas, las cuales ayudan a minimizar los riesgos, el sistema de control interno también es muy importante para cada área con el objetivo de optimizar los recursos, se podría decir que el manejo y control del inventario es la columna vertebral de las empresas ya que, sin esta, la logística de la entidad estaría sin resguardo y control con respecto al producto-servicio que ofrece.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2022”

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de la institución MYL COMUNICACIONES S.R.L. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un





número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri con email [lmendezaho@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lmendezaho@ucvvirtual.edu.pe) y Mendoza Peña, Daniela Sofia con email: [dmendezape@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dmendezape@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Vizcarra Quiñones Alberto Miguel con email: [avizcarraq@ucv.edu.pe](mailto:avizcarraq@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wilde Montesinos Yparraguirre

Fecha y hora: 30 de junio del 2023 a las 11:50 am







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MYL COMUNICACIONES SRL

Wilder Morillasinos Yparaguira  
GERENTE GENERAL

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## ANEXO 4:

### Experto 1

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	LA TORRE PALOMINO VICTOR SAMUEL		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (X)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario - Escala de Likert
<b>Autores:</b>	Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri Mendoza Peña, Daniela Sofía
<b>Procedencia:</b>	LIMA — PERÚ
<b>Administración:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales – Programa de Contabilidad
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Lima cercado.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"><li>- La primera variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>- La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

La escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Según Casas et al (2003), nos indica que la herramienta del método de encuesta se usa ampliamente para un proceso de recolección de datos y con esto el procesamiento rápido y eficiente de datos, la recopilación y el análisis de datos que representan a una población objetiva grande que se utiliza para estudiar, describir y predecir varios rasgos.
---------------------	--	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri y Mendoza Peña, Daniela Sofía en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento: CUESTIONARIO**

- Primera dimensión: Inventario físico
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de inventarios	¿Con qué frecuencia se realiza control de inventarios?	4	4	3	
Cotejo y registro de existencias compradas.	¿Con qué frecuencia se cotejan y se registran las unidades compradas como ingreso en el almacén?	4	3	4	
Control de ingreso y salida de existencias en el almacén	¿Con qué frecuencia se verifica que las existencias compradas con las facturas sean las mismas que están ubicadas en el almacén?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se lleva el control y registro de salida e ingreso de existencias en el almacén?	3	3	4	
Conteo y verificación de la existencia actual y realidad.	¿Con qué frecuencia se realiza el conteo y verificación de la realidad con la existencia actual del almacén a comparación de las guías?	3	4	3	
Detalles del inventario físico de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario de almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?	3	4	3	

- Segunda dimensión: Inventario Digital
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación de existencias	¿Con qué frecuencia se usa un sistema digital para la verificación de existencias?	4	3	4	
Control de ingreso y salida de existencias de forma digital.	¿Con qué frecuencia se lleva un control por medio digital la salida e ingreso de existencias del almacén?	3	4	4	
Información automatizada en el almacén	¿Con qué frecuencia se haría uso de una información automatizada para el manejo de existencias en el almacén?	3	4	4	



Vinculación de sistema digital con el físico	¿Con qué frecuencia debería de estar vinculado el sistema digital con el físico?	4	3	4	
Detalles del inventario digital de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario digital del almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?	3	3	3	


- Tercera dimensión: Costos directos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo directo de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cotización del servicio	¿Con qué frecuencia varían los costos directos en la cotización del servicio?	4	4	4	
Influencia de las existencias del almacén.	¿Con qué frecuencia las existencias del almacén influyen en el costo directo del servicio?	4	4	3	
Costo total de existencias	¿Con qué frecuencia se considera costos directos como costo total las existencias del almacén?	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Costos indirectos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo indirecto de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de costos indirecto en el servicio.	¿Con qué frecuencia se lleva el control de los costos indirectos al servicio?	4	3	3	
Existencias que califica como costo indirecto.	¿Con qué frecuencia el costo indirecto afecta a las existencias del almacén?	4	4	3	



  
MAG. VÍCTOR SAMUEL LA TORRE POLANCO

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 43302023

## Experto 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	LILIAN NANCY CAMPOS HUAMAN DE SALDAÑA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario - Escala de Likert
<b>Autores:</b>	Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri Mendoza Peña, Daniela Sofia
<b>Procedencia:</b>	LIMA — PERÚ
<b>Administración:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales – Programa de Contabilidad
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Lima cercado.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"><li>- La primera variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 11 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>- La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Según Casas et al (2003), nos indica que la herramienta del método de encuesta se usa ampliamente para un proceso de recolección de datos y con esto el procesamiento rápido y eficiente de datos, la recopilación y el análisis de datos que representan a una población objetiva grande que se utiliza para estudiar, describir y predecir varios rasgos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri y Mendoza Peña, Daniela Sofía en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento: CUESTIONARIO**

- Primera dimensión: Inventario físico
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de inventarios	¿Con qué frecuencia se realiza control de inventarios?	4	4	4	
Cotejo y registro de existencias compradas.	¿Con qué frecuencia se cotejan y se registran las unidades compradas como ingreso en el almacén?	4	3	4	
Control de ingreso y salida de existencias en el almacén	¿Con qué frecuencia se verifica que las existencias compradas con las facturas sean las mismas que están ubicadas en el almacén?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se lleva el control y registro de salida e ingreso de existencias en el almacén?	3	4	4	
Conteo y verificación de la existencia actual y realidad.	¿Con qué frecuencia se realiza el conteo y verificación de la realidad con la existencia actual del almacén a comparación de las guías?	3	4	4	
Detalles del inventario físico de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario de almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?	3	4	3	

- Segunda dimensión: Inventario Digital
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación de existencias	¿Con qué frecuencia se usa un sistema digital para la verificación de existencias?	4	3	4	
Control de ingreso y salida de existencias de forma digital.	¿Con qué frecuencia se lleva un control por medio digital la salida e ingreso de existencias del almacén?	3	4	4	
Información automatizada en el almacén	¿Con qué frecuencia se haría uso de una información automatizada para el manejo de existencias?	4	4	4	





	en el almacén?				
Vinculación de sistema digital con el físico	¿Con qué frecuencia debería de estar vinculado el sistema digital con el físico?	4	3	4	
Detalles del inventario digital de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario digital del almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Costos directos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo directo de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cotización del servicio	¿Con qué frecuencia varían los costos directos en la cotización del servicio?	4	3	3	
Influencia de las existencias del almacén.	¿Con qué frecuencia las existencias del almacén influyen en el costo directo del servicio?	4	3	4	
Costo total de existencias	¿Con qué frecuencia se considera costos directos como costo total las existencias del almacén?	3	4	3	

- Cuarta dimensión: Costos indirectos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo indirecto de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de costos indirecto en el servicio.	¿Con qué frecuencia se lleva el control de los costos indirectos al servicio?	3	4	4	
Existencias que califica como costo indirecto.	¿Con qué frecuencia el costo indirecto afecta a las existencias del almacén?	3	4	4	

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 08113034



## Experto 3

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	AGUILAR CULQUICONDOR JUAN CARLOS	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario - Escala de Likert
<b>Autores:</b>	Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri Mendoza Peña, Daniela Sofia
<b>Procedencia:</b>	LIMA — PERÚ
<b>Administración:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales – Programa de Contabilidad
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L Lima cercado.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"><li>- La primera variable contiene 2 dimensiones, de 11 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>- La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 5 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Según Casas et al (2003), nos indica que la herramienta del método de encuesta se usa ampliamente para un proceso de recolección de datos y con esto el procesamiento rápido y eficiente de datos, la recopilación y el análisis de datos que representan a una población objetiva grande que se utiliza para estudiar, describir y predecir varios rasgos.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri y Mendoza Peña, Daniela Sofia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento: CUESTIONARIO**

- Primera dimensión: Inventario físico
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de inventarios	¿Con qué frecuencia se realiza control de inventarios?	4	3	4	
Cotejo y registro de existencias compradas.	¿Con qué frecuencia se cotejan y se registran las unidades compradas como ingreso en el almacén?	4	4	4	
Control de ingreso y salida de existencias en el almacén	¿Con qué frecuencia se verifica que las existencias compradas con las facturas sean las mismas que están ubicadas en el almacén?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se lleva el control y registro de salida e ingreso de existencias en el almacén?	4	4	3	
Conteo y verificación de la existencia actual y realidad.	¿Con qué frecuencia se realiza el conteo y verificación de la realidad con la existencia actual del almacén a comparación de las guías?	4	3	4	
Detalles del inventario físico de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario de almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?				

- Segunda dimensión: Inventario Digital
- Objetivos de la Dimensión: Busca medir el uso y aplicación del control interno tanto físico como en digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación de existencias	¿Con qué frecuencia se usa un sistema digital para la verificación de existencias?	4	4	3	
Control de ingreso y salida de	¿Con qué frecuencia se lleva un control por medio digital la salida	4	4	3	



existencias de forma digital.	e ingreso de existencias del almacén?				
Información automatizada en el almacén	¿Con qué frecuencia se haría uso de una información automatizada para el manejo de existencias en el almacén?	4	4	3	
Vinculación de sistema digital con el físico	¿Con qué frecuencia debería de estar vinculado el sistema digital con el físico?	4	3	4	
Detalles del inventario digital de la existencia en el almacén	¿Con qué frecuencia se maneja el inventario digital del almacén con detalles (Cantidad, costo, ubicación y estado de existencia)?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Costos directos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo directo de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cotización del servicio	¿Con qué frecuencia varían los costos directos en la cotización del servicio?	4	4	3	
Influencia de las existencias del almacén.	¿Con qué frecuencia las existencias del almacén influyen en el costo directo del servicio?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Costos indirectos del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar en qué medida el costo indirecto de servicio influye en la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de costos indirecto en el servicio.	¿Con qué frecuencia se lleva el control de los costos indirectos al servicio?	4	4	4	
Existencias que califica como costo indirecto.	¿Con qué frecuencia el costo indirecto afecta a las existencias del almacén?	3	4	4	



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 09567956



## Anexo 5

### Carta de autorización



SOLUCIONES EN COMUNICACIÓN INTEGRAL A TU MEDIDA



JR: WASHINGTON, 1206 - OF. 411  
/ CENTRO DE LIMA



[www.mylcom.com.pe](http://www.mylcom.com.pe)

### **CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION**

Yo, Wilder Montesinos Yparraguirre identificado con N° de DNI: 10115035 representante legal de la empresa MYL COMUNICACIONES S.R.L, con RUC: 20502657225, autorizo a las Srtas. Mendoza Hoyos, Liszt Sayuri identificada con DNI : 75460460 y Mendoza Peña, Daniela Sofia identificada con N° de DNI: 7405315 a utilizar los datos de la empresa necesarios para el desarrollo su informe de suficiencia profesional referidos al proyecto : "Control interno de inventarios y su influencia sobre el costo del servicio en MYL COMUNICACIONES S.R.L Cercado de Lima 2023"

**MYL COMUNICACIONES SRL**

**Wilder Montesinos Yparraguirre**  
**GERENTE GENERAL**