

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**El control interno y su carencia en los procesos
logísticos del grupo YELEK S.R.L. Huancayo - 2019**

Milagros Yamile De La Cruz Hualparuca
Rosa Magaly Gomez Avila

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A nuestros padres, que, con su apoyo emocional y económico, nos ayudaron a culminar satisfactoriamente nuestra carrera.

Milagros y Rosa.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos llegar a este punto con vida y salud.

A nuestros padres, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional.

A nuestro asesor CPC Marcos Martin Bustios Martínez, por compartarnos sus conocimientos, brindarnos su tiempo y guiarnos a lo largo del desarrollo de la investigación.

A la empresa Yelek S.R.L., al gerente, contador y sus colaboradores, por proporcionar la información requerida y apoyo para realizar la tesis.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental, por impartir conocimientos a lo largo de estos años de estudio para ser profesionales competitivos.

Milagros de la Cruz y Rosa Gómez.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figura.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
Capítulo I Planteamiento Del Estudio.....	13
1.1. Delimitación de la Investigación.....	13
1.2. Planteamiento del problema.....	14
1.3. Formulación del problema.....	25
1.4. Objetivos de la investigación.....	25
1.5. Justificación de la investigación.....	26
Capítulo II Marco Teórico.....	29
2.1. Antecedentes de investigación.....	29
2.2. Bases teóricas.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	57
Capítulo III Hipótesis y variables.....	60
3.1. Hipótesis.....	60
3.2. Identificación de las Variables.....	60
3.1. Operacionalización De Variables.....	63
Capítulo IV Metodología.....	65
4.1. Enfoque de la investigación.....	65
4.2. Tipo de investigación.....	65
4.3. Nivel de investigación.....	65
4.4. Métodos de investigación.....	67
4.5. Diseño de investigación.....	68
4.6. Población y Muestra.....	69
4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	72
Capítulo V Resultados.....	76
5.1. Descripción de trabajo de campo.....	76
5.2. Presentación de resultados.....	77

5.3. Contratación de Resultados	88
5.4. Discusión de Resultados.....	103
Conclusiones	109
Recomendaciones	111
Referencias.....	113
Apéndices.....	119

Índice de Tablas

Tabla 1 Productos que se encuentran deteriorados	21
Tabla 3 Numero de incumplimientos de entregas de pedidos	23
Tabla 4 Características fundamentales sobre el control interno	40
Tabla 5 Población de la investigación	70
Tabla 6 Muestra de la investigación	71
Tabla 7 Recuento y porcentajes del estudio de la variable control interno en los procesos logísticos del grupo Yelek S.R.L. Huancayo – 2019	77
Tabla 8 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión ambiente de control.....	78
Tabla 9 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión evaluación de riesgo ...	79
Tabla 10 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión actividades de control	80
Tabla 11 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Información y comunicación	81
Tabla 12 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Supervisión y seguimiento	82
Tabla 13 Recuento y porcentajes del estudio de la variable Procesos Logísticos	83
Tabla 14 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión compras.....	84
Tabla 15 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión servicio al cliente	85
Tabla 16 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión gestión de inventarios	86
Tabla 17 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión almacenamiento	87
Tabla 18 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión transporte	88
Tabla 19 Tabla cruzada de asociación para control interno y procesos logísticos	90
Tabla 20 Chi Cuadrado de asociación para control interno y procesos logísticos.....	90
Tabla 21 Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Compras	92
Tabla 22 Chi Cuadrado de asociación para control interno y compras	92
Tabla 23 Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Servicio al cliente.....	94
Tabla 24 Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Servicio al cliente.....	95
Tabla 25 Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Gestión de inventarios	97
Tabla 26 Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Gestión de inventarios	97
Tabla 27 Tabla cruzada de asociación para control interno y almacenamiento	99
Tabla 28 Chi Cuadrado de asociación para control interno y almacenamiento.....	100
Tabla 29 Tabla cruzada de asociación para control interno y transporte.....	102
Tabla 30 Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Transporte	102

Índice de Figura

Figura 1 Situación Socioeconómica del Perú-PBI 2008 I-2019 II	17
Figura 2 Organigrama Institucional del Grupo Yelek S.R.L.....	19
Figura 3 Ingresos Anuales del Periodo 2004 – 2018 Grupo Yelek S.R.L.....	20
Figura 4 Evolución normativa del control interno en el Perú.....	36
Figura 5 Objetivos del Control Interno.....	37
Figura 6 Componentes del control interno de 1992 y 2013.....	39
Figura 7 Componentes del Control Interno	40
Figura 8 Operaciones Logísticas.....	48
Figura 9 Gestión de la cadena de suministro	56
Figura 10 Objetivos del nivel explicativo.....	66
Figura 11 Coeficiente de confiabilidad para el instrumento de control interno	74
Figura 12 Coeficiente de confiabilidad para el instrumento de procesos logísticos....	74
Figura 13 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el control interno	77
Figura 14 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el ambiente de control.....	78
Figura 15 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la evaluación de riesgo.....	79
Figura 16 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las actividades de control.....	80
Figura 17 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la información y comunicación.....	81
Figura 18 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la supervisión y seguimiento.....	82
Figura 19 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos	83
Figura 20 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las compras	84
Figura 21 G Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el servicio al cliente.....	85
Figura 22 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la gestión de inventarios.....	86
Figura 23 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el almacenamiento.....	87
Figura 24 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Transporte	88

Figura 25 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del control interno y procesos logísticos	90
Figura 26 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Compras	93
Figura 27 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Servicio al cliente.....	95
Figura 28 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Gestión de inventarios.....	98
Figura 29 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Almacenamiento	100
Figura 30 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del control interno y transporte.....	103

Resumen

El objetivo general de la investigación fue evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. Esta falta de implementación de un sistema de control interno genera deficiencias en sus procesos logísticos, generando así que se vea expuesta a impactos negativos como el inadecuado desarrollo de actividades y el incremento de las pérdidas económicas. Por ende, se formula la suposición “La carencia del control interno produce efectos negativos en los Procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019” que sirvió de base para iniciar la indagación. La investigación se elaboró bajo el método científico, enfoque cuantitativo, deductivo, de tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental, transversal, correlacionales – causales. La muestra estuvo constituida por los 10 trabajadores entre (gerente general, administrador, contador, jefe de logística, almacenero, jefe de ventas, asistente de ventas, chofer y repartidor) del Grupo Yelek S.R.L. que representa el total de la población. Se utilizó como técnica la encuesta con la finalidad de recopilar información útil y precisa sobre la falta de aplicación de procedimientos referentes al sistema de Control Interno. La conclusión principal señala que la carencia del control interno influye negativamente en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L., puesto que el valor de significación bilateral P- valúe es igual a 0.007, siendo este menor que la probabilidad de error 0.05.

Palabras Clave: Sistema de Control Interno y Procesos Logísticos.

Abstract

The general objective of this research was to demonstrate the effects of the lack of internal control in the logistics processes of the Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. This lack of implementation of an internal control system generates deficiencies in its logistics processes, thus causing it to be exposed to negative impacts such as the inadequate development of activities and increased economic losses. Therefore, the assumption is formulated “The lack of internal control produces negative effects on the logistics processes of the Yelek S.R.L. Huancayo, 2019” that served as the basis to initiate the investigation. The research was carried out under the scientific method, quantitative, deductive, applied-type approach, explanatory level and non-experimental, cross-sectional, correlational - causal design. The sample consisted of the 10 workers among (general manager, administrator, accountant, logistics manager, warehouseman, sales manager, sales assistant, driver and delivery person) of Grupo Yelek S.R.L. which represents the total population. The survey was used as a technique in order to collect useful and accurate information on the lack of application of procedures regarding the Internal Control system. The main conclusion was the following: It has been shown that the lack of Internal Control has a negative influence on the Logistics Processes of Grupo Yelek SRL, since the value of bilateral significance P- value is equal to 0.007, this being less than the probability of error 0.05.

Key Words: Internal Control System and Logistics Processes.

Introducción

La presente tesis titulada “El control interno y sus carencias en los procesos logísticos del grupo Yelek S.R.L. Huancayo – 2019”, abordó las principales causas que se manifiestan en los procesos logísticos, debido a la carencia de la implementación de un adecuado procedimiento de control interno en sus diversas actividades, para ello se formuló el siguiente problema ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en los Procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?, de allí nace el objetivo general de la pesquisa que fue: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los Procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. Utilizando como bases teóricas, control interno y aplicándolos a los procesos logísticos, se tiene como propósito mejorar y potenciar los controles, y como unidad de análisis el Grupo Yelek S.R.L.

La investigación presentada es importante para la empresa Grupo Yelek S.R.L. ya que, podrán tener una visión más amplia de cómo mejorar sus procesos logísticos integrados por compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte; bajo la importancia de implementar adecuadamente procedimientos de control interno constituidas por; ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento. De esta manera, evitarán los conflictos económicos y pérdidas del inventario, que solo los llevará a la quiebra. Se plante la siguiente hipótesis: “La carencia del control interno produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019.”

La investigación permitirá que la empresa utilice controles internos para que mejore sus procesos logísticos de manera eficaz y eficiente, obteniendo la seguridad del cumplimiento de los objetivos.

El desarrollo de la tesis está compuesto por cuatro capítulos:

El capítulo I muestra el Planteamiento del Estudio, en él se ha sintetizado la descripción de la realidad problemática del Grupo Yelek S.R.L., tomando en cuenta el entorno donde se desarrolla, se formuló el problema general y específicos, los objetivos, la justificación teórica, práctica, metodológica y académica, el alcance de la investigación, la delimitación y las limitaciones, asimismo, se estableció las hipótesis e identificaron y clasificaron las variables.

El capítulo II expone el Marco Teórico, en él se presentan los antecedentes del problema, desde el entorno más amplio hasta los más cercanos, del mismo modo, las bases teóricas, que permiten fundamentar la investigación y finalmente la definición de términos básicos.

En el capítulo III, denominado metodología, se menciona el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación; la población y muestra empleada, así también, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

En el capítulo IV, denominado análisis e interpretación de datos, se realiza la descripción del trabajo de campo, análisis e interpretación de datos obtenidos al aplicar el instrumento, contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aportes de investigación.

Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes al desarrollo de la tesis.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento Del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

La investigación se ejecutó en la empresa Grupo Yelek S.R.L. en la provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.1.2. Temporal.

El trabajo de investigación se ejecutó en el año 2019, del mes de enero a diciembre.

1.1.3. Conceptual.

La investigación estudió el control interno y los procesos logísticos.

Según Cepeda (2017) se entiende control interno como una serie de actividades empleadas por una organización con el fin de poder resguardar sus activos, garantizar que la información contable esté protegida de los fraudes y que la empresa pueda cumplir sus objetivos trazados de forma eficaz y eficiente conforme a sus políticas establecidas por la dirección.

González (2017) señala que los procesos logísticos “están compuestos por una serie de actividades o procesos, que, unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado” (p. 12).

1.2. Planteamiento del problema

El control interno es un proceso elaborado por la gerencia o dirección de una organización, con el fin de poder proteger los activos de errores o fraudes y que se cumplan los objetivos que se enmarcan. Ramón (2018) menciona que:

Por ello se dice que el control interno que se establece en una organización es sumamente importante pues mediante ello se mide la eficacia de sus operaciones, permitiendo que los registros sean fiables ya que están procesados adheridos a las leyes y reglamentos establecidos por la dirección (p. 88).

Por otro lado, se menciona que los procesos de logística, engloban a los de estrategia de planeación, abastecimiento, movimiento o distribución, y venta, los mismos que posibilitan optimar las variables que determinan una ventaja competitiva como; la flexibilidad, calidad, servicio e innovación, por medio de la adhesión de una táctica de coevaluación entre el personal de la entidad, los proveedores y clientes (Salazar, 2017).

Durante el impulso económico de los países se logrado verificar que una de las falencias que afrontan las diversas empresas, es el deficiente sistema de control interno que emplean, puesto que en la gran parte no ayuda a aminorar los riesgos a los que están vulnerables y, peor aún, no sirve como apoyo para poder prevenir escenarios que dentro de un tiempo afectaran la actividad del negocio.

En varios países, por la carencia de precauciones debidas, se han acontecido diversos hechos de fraude que ya sean intencionados o no, han originado grandiosos inconvenientes de tipo económico, político y social. Aunque parezca poco creíble estas situaciones, se detectaron casos en los que se movieron rubros significativos y ello

causó que se dejara en tela de juicio el trabajo de los fiscales revisores y de las prestigiosas firmas de auditoría.

Se efectuó un sucinto recorrido por la historia económica y se pudo encontrar considerables escándalos financieros, Enron (2001), WorldCom (2002), Parmalat (2003) y otras más, que tuvieron gran impacto en la gestión y control en las diversas organizaciones, que dieron lugar a que los principios del control interno fuesen más firmes. Ya que dado los fraudes revelados en los años ya mencionados y el apogeo desmedido que se poseía en aquel momento en el mercado bursátil, las corporaciones internacionales instituyeron diversas leyes con el fin de poder prevenir sucesos de igual o similar magnitud, una de las más distinguidas es la Ley Sarbanes Oxley de 2002, que fue una respuesta para fortalecer el control interno en las organizaciones (Castro, 2017, p. 5).

Para ello, ya existía el primer informe del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, que fue denominado COSO por sus siglas en inglés, que fue difundido en el año 1992, y que incluye lineamientos de gran utilidad para orientar a las organizaciones con relación al control interno. En igual sentido y en concordancia con lo mencionado anteriormente, como respuesta al requerimiento del mundo empresarial de un patrón más dinámico, y por los cambios que se estaban produciendo en la globalización y la política neoliberal concentró en los diferentes continentes, los que dejaron frágiles a los Estados frente a las manifestaciones ocurridas en el mercado, se produjeron diversos cambios en el año 2004 a este informe, logrando de esta manera una versión mejorada conocido como COSO I, en la que el Control Interno tenía un enfoque más completo.

Luego de la menciona ley, en párrafos antecidos, Ley Sarbanes Oxley, se agrupan las disposiciones suscitadas en el COSO I y se crea a finales del año 2004 el

informe Enterprise Risk Management Integrated Framework que fue conocido como COSO II, y es el que instituye un patrón como referencia para las empresas y que de esta forma puedan distinguir los acontecimiento que alcanzarán a afectar la organización, y ello orienta todas las actividades de control a la prevención de riesgos, al mejor empleo de políticas y a la dirección de mecanismos que facilitaran que las empresas puedan prevenir situaciones de riesgo.

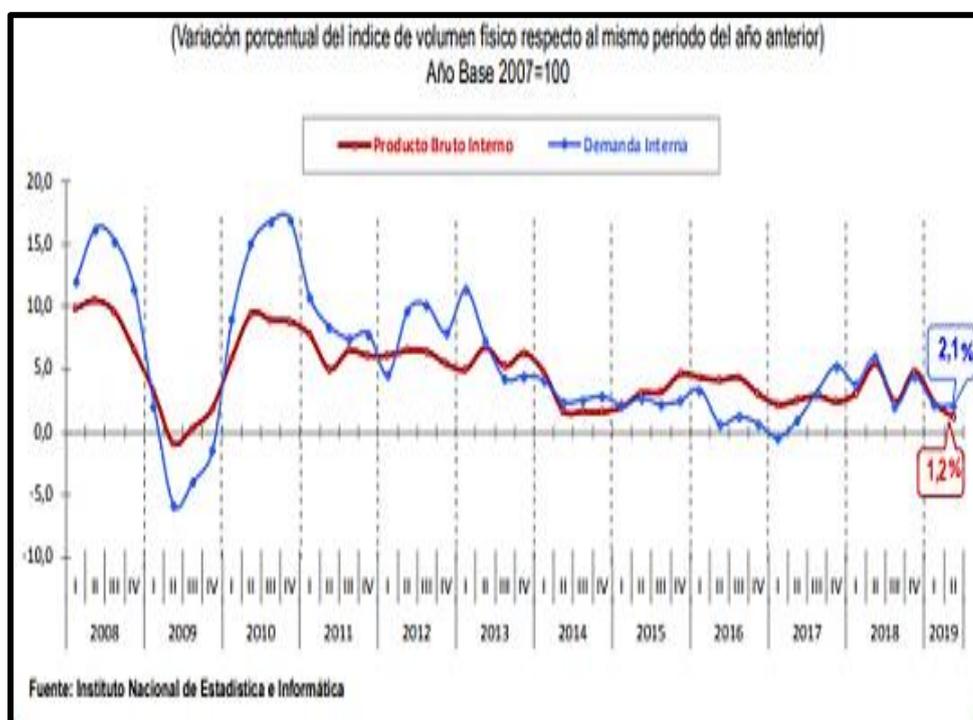
En el Perú, el control interno que las empresas emplean es deficiente, Nancy Yong, analista de PwC indica que un control interno requiere de leyes que las empresas deben cumplir, también otro factor esencial es la rentabilidad. El control interno es una medida que se ejecuta en las corporaciones para mitigar riesgos en las operaciones, respecto a las metas que tienen por interés y al cumplimiento de toda norma, siendo importantes para que el negocio siga funcionando adecuadamente, por ello, los empresarios están comprendiendo que deben ser responsables y que deben llevar un adecuado control interno para que las operaciones sean eficientes y adecuadas. “En Huancayo hay empresas que no tienen un área de control interno para llevar a cabo un adecuado proceso logístico, además no cumplen las normativas, por ello, existen deficiencias en las empresas y no llegan alcanzar sus objetivos” (TeamMate AM, 2020, p. 8).

García (2019) jefe del INEI manifiesta que “La economía del Perú, ha tenido un crecimiento del Producto bruto Interno según el instituto Nacional de Estadística e Informática es de 1.2 % en el segundo trimestre de este año” (p. 42). En el caso del subsector comercio para el año 2019, se obtuvo un incremento del 2.8 % por el desempeño positivo en comparación del año 2018 que se obtuvo un 2.2 %, al por mayor y menor de 3.8 %, la cual se asocia por el volumen en ventas de alimentos, bebidas y

tabaco; y el 2.3 % del año anterior. Por ello, la relevancia del estudio en este giro de negocio, que es la venta y producción de bebidas no alcohólicas.

Figura 1

Situación Socioeconómica del Perú-PBI 2008 I-2019 II



Nota. Recuperado de [https://www.inei.gov.pe/media/Menú Recursivo/boletines/pbi _ trimestral.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/Menú%20Recursivo/boletines/pbi_trimestral.pdf)

Inclusive, en el distrito de Huancayo de la región Junín, las empresas se ven afectadas en sus procesos logísticos por falta de implementación del control interno, conllevando a pérdidas económicas significativas, éstas mejorarían si se toman en cuenta las propuestas que apoyan a la sostenibilidad de estas actividades, las mismas que contribuirían al crecimiento del PBI.

El Grupo Yelek S.R.L. surge cuando solo estuvo conformada por el dueño y su hijo, ahora cuenta con diez trabajadores, además llegó a adquirir activos como: equipo de enfriadora de agua, mezcladora de jarabe, una lavadora de botellas o maquina

llenadora de líquidos, un camión y una moto, las cuales sirven para procesar los productos y llevar al almacén, y luego distribuir a los clientes.

Su principal giro es la comercialización de bebidas no alcohólicas: aguas minerales, energizantes y otras aguas por mayor y menor. También, a mediados de este año comenzó a elaborar los mencionados productos.

Esta registrado en SUNAT con el código CIU: 1104 (Elaboración de bebidas no alcohólicas; producción de aguas minerales y otras aguas embotelladoras).

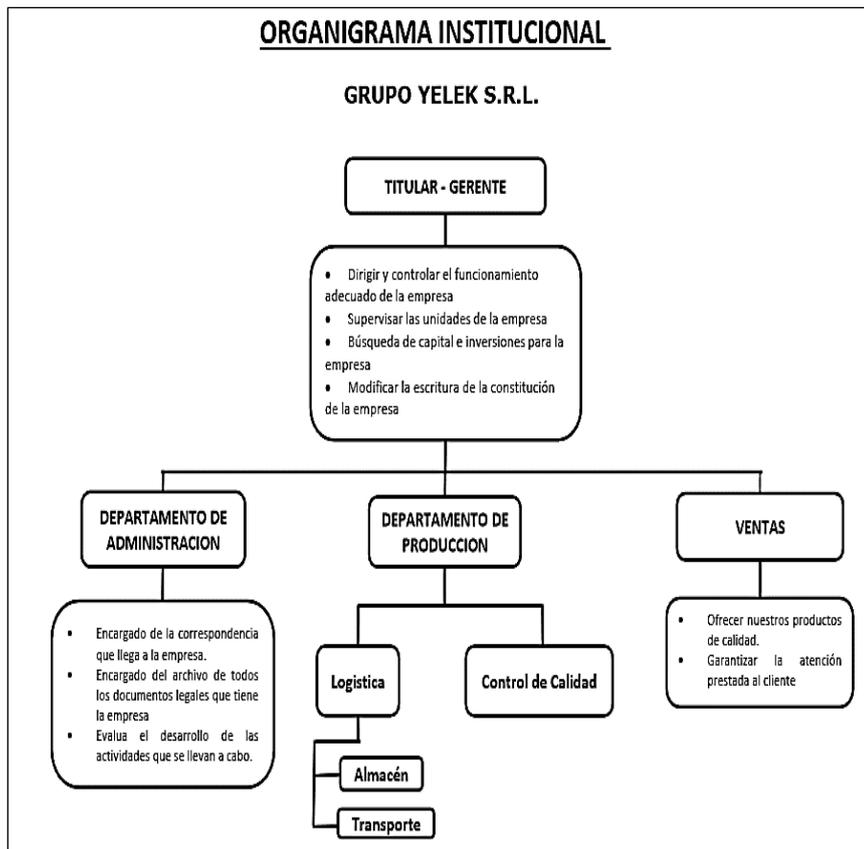
La empresa fue fundada en el año 2004, que inició sus operaciones propias al giro de negocios como persona natural con RUC 10414548429 hasta el año 2017, después cambio a la actual razón social Grupo Yelek Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada con RUC N.º 20603517751.

La misión señala que es una empresa que ofrece productos de calidad a sus clientes, que son netamente peruanos.

La visión indica ser una empresa productora y comercializadora de bebidas no alcohólicas, de la región de Junín y Pasco.

Figura 2

Organigrama Institucional del Grupo Yelek S.R.L.

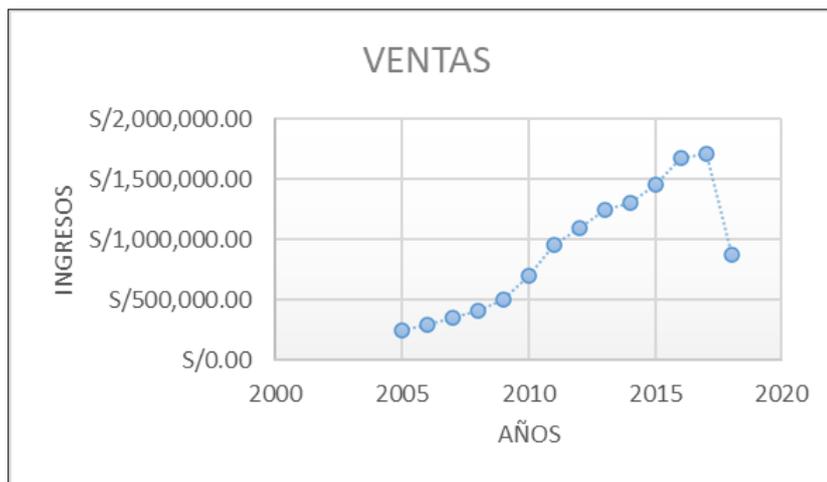


Nota. Adaptado de gerencia general de *Grupo Yelek S.R.L.*

En el momento que la empresa empezó a realizar sus actividades, tuvo un crecimiento en sus ventas; después se convirtió en sociedad comercial de responsabilidad limitada. Para el año 2018 su crecimiento tuvo una baja importante, como se observa en la figura.

Figura 3

Ingresos Anuales del Periodo 2004 – 2018 Grupo Yelek S.R.L.



Nota. Adaptado de informes contables de Grupo Yelek S.R.L.

En el año 2017, la empresa tuvo un incremento en su nivel de ventas, sin embargo, para el año 2018 decrecieron las mismas respecto al año anterior con una variación de 49 %.

En la actualidad el Grupo Yelek S.R.L., se ve afectado en sus actividades por los siguientes problemas identificados.

Primero; se puede denotar dificultades respecto al proceso de almacenamiento de los productos, que están incluidos por mercaderías producidas por la misma empresa ha pedido, y las que se adquieren de distintos proveedores, estas son recibidas por cualquier trabajador que se encuentra en ese momento, no realizando un correcto trabajo al momento de tomar el pedido. Esto conlleva a pérdidas en la empresa, ya que no solo hay productos que se encuentran deteriorados, ya sea por causa que no fueron enchapados correctamente, sino también, tienen fechas cortas de vencimiento por no haber sido cotejadas correctamente.

Al realizar la preparación del pedido, la empresa se da con la sorpresa, que la cantidad que está registrada en el sistema, no concuerda con lo que se cuenta en almacén, ya que se encuentran productos deteriorados o vencidos. Es por ello, que no cumple con los pedidos requeridos, hecho que genera grandes pérdidas, así los clientes pierden la confianza en la entidad, desertando de la competencia.

Tabla 1

Productos que se encuentran deteriorados

Año	Mes	Gaseosas	Agua de mesa	Bebidas rehidratantes	Jugos	Gaseosa de la misma empresa	Total
2019	Enero	2	5	4	2	1	14
	Febrero	5	8	5	9	5	32
	Marzo	4	6	9	5	4	28
	Abril	10	14	5	1	2	32
	Mayo	20	6	12	12	8	58
	Junio	14	9	6	8	10	47
	Julio	22	17	17	11	6	73
	Agosto	13	16	12	10	15	66
	Setiembre	5	9	10	5	12	41
	Octubre	7	11	6	2	5	31
	Noviembre	11	9	6	3	6	35
	Diciembre	15	3	11	5	7	41

Nota. Adaptado de informes contables de Grupo Yelek S.R.L.

Como se observa en la tabla 1, la mayor cantidad de productos deteriorados son de los meses de mayo, julio y agosto. Y en todo el año, es una cantidad razonable de mercadería que no se debería perder, generando el incumplimiento de las entregas de pedidos.

El segundo problema identificado está relacionado a la inspección de inventarios; la empresa efectúa de manera eventual o cuando sea necesario, el problema identificado es la inexistencia de un control de inventarios para medir con exactitud la cantidad de productos que cuentan.

Tabla 2*Meses que realiza inventario*

Año	Mes	Que meses realiza inventario
2018	Enero	X
	Febrero	
	Marzo	
	Abril	
	Mayo	
	Junio	X
	Julio	
	Agosto	
	Setiembre	
	Octubre	
	Noviembre	
	Diciembre	X

Nota. Adaptado de informes contables de Grupo Yelek S.R.L.

En la tabla 2, se observa que solo en tres meses se realizó el inventario, en esos periodos, la empresa encontró que las existencias en almacén no coincidían con lo indicado en los registros, generándose inconsistencias y pérdidas. En esas circunstancias no se pudo identificar los responsables directos, por no mantener personal calificado y fijo en las áreas correspondientes.

El tercer problema identificado, está relacionado con el incumplimiento de entrega de los pedidos a los clientes, por no contar con mercadería suficiente y cubrir estos requerimientos. Ello, relacionado con los dos problemas anteriormente descritos líneas arriba: la mala recepción de los productos ingresados a almacén por parte del personal no calificado y fijo, existencias deterioradas y con fechas próximas a vencer; y la falta de control de los inventarios de manera mensual o diaria.

Tabla 2*Numero de incumplimientos de entregas de pedidos*

Año	Mes	N° de incumplimiento de entregas
2018	Enero	1
	Febrero	0
	Marzo	0
	Abril	2
	Mayo	5
	Junio	2
	Julio	6
	Agosto	7
	Setiembre	2
	Octubre	1
	Noviembre	4
	Diciembre	3

Nota. Adaptado de informes contables de Grupo Yelek S.R.L

Como se ve en la tabla 3, la empresa tiene mayor incumplimiento de entregas en los meses de mayo, julio y agosto. Y en todo el año presenta un número considerable de requerimientos no atendidos, atentando de esta manera su reputación y confiabilidad de la entidad, por falta de abastecimiento del almacén, el cual, hace que disminuya considerablemente la rentabilidad. Al estar en esa condición la empresa está perdiendo ganancias y si se mantiene así, puede ser que quiebre.

Según diversos estudios de tesis, los problemas que han sido abordados con más profundidad en nuestro país se concentran en la importancia de tener un control interno en la gestión contable y área de ventas, o en los procesos logísticos de las entidades públicas; sin embargo, hay una carencia en lo que respecta a los inconvenientes que presenta una empresa de régimen privado en sus procesos logísticos.

Según el estudio correlacional sobre el control interno llevado a cabo en el año 2018 señala “La unión de procedimientos, políticas, normas, planes y métodos de formación, el cual tiene como fin, asegurar un eficaz y eficiente orden de seguridad y

eficacia administrativa y operativa, de la misma manera realizar la supervisión para eficaz gestión” (Gómez, 2018, p. 28).

Del mismo modo, Alvarez (2017) en su tesis: “Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016”, llegó a determinar una “correlación positiva alta, ya que el valor de $p = 0,001$ resulta menor al de $p = 0,05$, y en consecuencia la relación es significativa al 95 %, asumiendo que existe relación positiva entre el control interno y el proceso de la gestión logística” (p. 87).

De la misma forma, el investigador Ticsllasuca (2017) en su tesis: “El Control Interno y su Influencia en el Desarrollo de la Oficina de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica”, afirma que “el control interno influye significativamente en el desarrollo de la oficina de logística, por la carencia de herramientas de gestión logística para optimizar las adquisiciones y garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p. 181).

En consecuencia, la presente investigación tiene como finalidad, evidenciar que la carencia del control interno en las entidades no solo gubernamentales si no también privadas, es necesario implementarlas en sus procesos logísticos, para tener mejoras en las compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte; impulsando de esta manera la actividad empresarial. Para ello se debe identificar sus debilidades y fortalecerlas para una mejor continuidad de sus actividades. Donde el propósito claro será evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los Procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019.

La investigación en mención servirá para las empresas comercializadoras de bebidas no alcohólicas, para el mejoramiento de sus procesos logísticos por medio de una adecuada implementación de control interno; trayéndoles altas ganancias y sobre todo, clientes fieles que valorarán la calidad de sus servicios.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué efectos produce la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos.

- a. ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?
- b. ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?
- c. ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en la gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?
- d. ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?
- e. ¿Qué efectos produce la carencia del control interno en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

1.4.2. Objetivos específicos.

- a. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

- b. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- c. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en la Gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- d. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- e. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

Dorta (2005) en Solano (2018) fundamenta las teorías de la variable control interno, él desde la perspectiva organizativa, señala que el concepto de control no es único, y está supeditado a las diversas corrientes de pensamientos existentes. Asimismo, Monllau (1997) en Solano (2018) refiere que, en la literatura organizativa, se ocasiona un progreso en lo que refiere percepción de control, en la teoría clásica el control era estimado como equivalente de autoridad. De igual modo, la escuela de Harvard percibe al control como un grupo de componentes que los objetivos sean coherentes. Esta teoría tiende por aplicar principios y técnicas microeconómicas a lo que respecta conceptualización de control. Por otro lado, la teoría de los sistemas abiertos conceptualiza al control como un procedimiento que tiene como fin instaurar un feedback en el ambiente en el que gira la empresa. La teoría contingente, que se origina de la teoría de los sistemas abiertos, toma en consideración que el diseño de control de una organización determina el entorno de la empresa.

Con la manifestación de los marcos conceptuales ya mencionados, se pudo obtener una mejor demarcación del control interno, además, permite dar una mejor respuesta a las falencias que puede presentar la gestión de una organización, puesto que estos marcos conceptuales se pueden regir netamente por los principios que se han estado empleando anteriormente en la doctrina de contabilidad y de la auditoría.

Conexionesan (2016) detalla la teoría vinculada a la variable dependiente procesos logísticos, la cual parte de la idea de unificación contenida en la Teoría de Restricciones (TOC), y se sustenta en que el cliente genera valor a lo largo de todo un proceso logístico. Es por ello que para poner en funcionamiento una gestión por restricciones es necesario realizar un análisis adecuado de la concordancia de los componentes de los procesos logísticos. Todo ello ha de permitir que la organización pueda aguardar con una pronta salida ante un escenario cambiante y exigente.

La investigación se desarrolla con la finalidad de contribuir al conocimiento existente relacionado al control interno y su carencia en los procesos logísticos del grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. Asimismo, este trabajo se fundamenta en cómo afecta la carencia del control interno en los procesos logísticos del grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019 de acuerdo a los procesos logísticos de la empresa, dado que el tema aún no ha sido abordado en el plano local.

1.5.2. Justificación práctica.

En relación a la investigación, existe la necesidad de comprender cómo afecta la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek. Dado que la empresa en mención presenta deficiencias sobre los procesos que desarrolla, en tal sentido, la investigación sirvió para obtener conocimiento del cómo afecta la carencia del control interno en los procesos logísticos. De acuerdo a los objetivos de la

investigación, su resultado permitirá brindar alternativas de solución a los problemas mencionados anteriormente lo cual podrá mejorar la calidad del trabajo de la empresa, logrando que el desempeño de actividades y el cumplimiento de objetivos sean eficientes. Los resultados arribarán a propuestas que podrán ser incorporadas como un aporte a la empresa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos.

Suárez (2019) presentó el artículo científico titulado “El control interno en las entidades de Huaraz, 2017-I”. El objetivo fue determinar el control interno en las entidades de Huaraz, 2017-I. El tipo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; el diseño usado es el descriptivo simple, con una población de 428 trabajadores del sistema de control interno de las entidades objeto de estudio. La muestra fue de 30 micro empresarios. Utilizó la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Los resultados señalan que el 83 % dijo que sí se existe y se practican los valores éticos, el 90 % precisó que las entidades cuentan con una estructura organizacional, el 93 % afirmó conocer la administración de recursos humanos, el 97 % conocían los procedimientos de autorización y aprobación para la micro empresa, el 90 % que conocían sobre evaluación costo-beneficio, el 90 % afirmaron conocer la revisión de procesos, actividades y tareas, el 90 % señalaron conocer el cumplimiento con la comunicación interna, el 93 % conocían la comunicación externa, el 83 % conocían la teoría de opciones que ayuda a negociar acciones en el mercado financiero, el 90 % que conocían la teoría de opciones que ayuda a invertir individualmente, el 83 % conocían la teoría del valor que permite tomar

decisiones financieras. En conclusión, se ha descrito los componentes del control interno en las entidades de Huaraz, 2017-I, los mismos que de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en el procesamiento y análisis estadístico y los resultados teóricos logrados a través de los antecedentes y bases teóricas, demuestran que está implementado y funciona regularmente.

Alvarado (2019) publicó el artículo científico titulado “Caracterización del control interno de inventarios de las empresas del Perú: caso de las empresas de Trujillo, 2015” El trabajo de investigación (meta-análisis), tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características del control interno de las empresas privadas del Perú y de las empresas de Trujillo, 2015, consideradas en los trabajos que han servido de base para hacer el meta-análisis. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para llevarla a cabo se tomó la información de nueve trabajos de investigación que realizaron los estudiantes de la carrera profesional de contabilidad del Centro ULADECH - Católica de Trujillo. De la data de estos nueve informes de investigación se obtuvo los siguientes resultados: Respecto al objetivo N.º 01: las empresas para su buen funcionamiento necesitan un sistema de control interno de inventarios e implementar un sistema (software) que les permita conocer sus saldos en productos y tener mejores conocimientos de sus ingresos de manera inmediata y actualizada. Respecto al Objetivo N.º 02: En promedio, el 60 % señalan que existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con la autorización, custodia, registro, control de los inventarios, el 55 % indicaron que, no existe una política de capacitación hacia los empleados para que mejorar su desenvolvimiento y el 75 % aseguran que no cuentan con un software para el control de los inventarios. Respecto al Objetivo N.º 03: En promedio, el 70 % de las empresas coinciden en no contar con un manual de normas y procedimientos para el personal, no existe una supervisión

constante, desconocimiento del personal en el manejo de los inventarios al momento de identificarlos, clasificarlos y almacenarlos. Respecto al Objetivo N.º 04: El 100 % de los informes de investigación proponen la implementación del uso de un Kardex que permita hacer más eficientes los procesos de registro y control de los inventarios en el almacén, además de mantener el registro y documentación oportuna y suficiente de los movimientos que se realicen en cada proceso.

Vera (2019), publicó el artículo científico titulado “Aplicación de una metodología proactiva de control concurrente en entidades públicas”, esta investigación se realizó con la finalidad de identificar la aplicación del control interno en las entidades del Estado, en cumplimiento con la disposición normativa de la Ley 27785, Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, dado el 23/07/2002; para prevenir riesgos que afecten los objetivos institucionales y adopten las acciones correctivas que correspondan. Las normas generales de control gubernamental, aprobadas por R.C. N.º 273-2014-CG, disponen que el control simultáneo aprobado mediante la Directiva N.º 017-2016-CG/DPROCAL y R.C. N.º 432-2016-CG, señala que, se puede llevar a cabo mediante otra modalidad de control denominado “control concurrente para la reconstrucción con cambios” —sustentado mediante la Directiva N.º 005-2017-CG/DPROCAL y la R.C N.º 405-2017-CG— con el propósito de contribuir oportunamente con la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado. Asimismo, la Ley 30556, numeral 7.4, indica que los procesos de contratación de bienes, servicios, obras y consultorías ejecutados por las entidades públicas dentro del marco de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado, están sujetos a procedimientos de control gubernamental, siendo uno de ellos el control concurrente; para tal efecto la Contraloría General de la República aprueba un plan de acción de control.

Patron (2019) publicó el artículo científico titulado “Necesario carácter vinculante de las recomendaciones efectuadas por la contraloría general de la república y los órganos de control institucional en los servicios de control interno preventivos y simultáneos” el análisis, está orientado en contribuir a una gestión pública más eficiente, eficaz y transparente. Para ello, el autor plantea que las recomendaciones realizadas a entidades públicas por parte de la Contraloría General de la República y los Órganos de Control Institucional, a través de los procesos de control interno de forma preventiva y simultánea, tengan carácter vinculante, ello con el propósito de fortalecer el Sistema Nacional de Control, en la lucha contra la corrupción. En la conclusión coincide con la posición del actual contralor general de la república, en continuar fortaleciendo el Sistema Nacional de Control. Para ello, consideramos necesario reforzar los servicios de control interno preventivos y simultáneos, prestados por la Contraloría General de la República y los órganos de control institucional, a las entidades públicas solicitantes, dotando de carácter vinculante a las recomendaciones que efectúan.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Catuche y Benavides (2017) sustentaron la tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para la Compañía Logística Internacional SAS, Cali, Colombia, 2017”, el objetivo fue planificar una propuesta de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. La investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de naturaleza transversal; la muestra fue no probabilística compuesta por 17 profesionales. Los investigadores emplearon una entrevista, datos que fueron posteriormente analizados frente a un diseño diversificado. El estudio concluyó en que Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad, que se encarga del control de los procesos de la

misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar, presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo, existe en los procesos, una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas, personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Guerrero y Taco (2016) sustentaron tesis titulada “Diseño del control interno integral de la empresa Unión Vinícola Internacional S.A. para su operación a nivel nacional”, el objetivo fue delinear y enmarcar controles internos para la empresa Unión Vinícola Internacional S.A., enfocándose en las falencias evidenciadas en cada una de sus áreas operativas más relevantes, con la única finalidad de poner en marcha los procesos y controles internos para su adecuado manejo. La investigación corresponde al enfoque cualitativo, el tipo de estudio fue exploratoria – descriptiva, diseño no experimental, de naturaleza transversal, en una muestra no probabilística de cinco trabajadores, la misma que equivale al total de la población. El instrumento usado fue una guía de entrevista con escala ordinal, que sirvió para analizar la situación de la empresa, con el fin de identificar sus debilidades y fortalezas, para el diseño del modelo de control interno que la empresa necesita. Los resultados señalan que la empresa no posee un manual de control interno, lo que genera que la empresa esté expuesta a riesgos significativos en las áreas más relevantes. El estudio concluyó que, es sumamente importante la utilización del manual que ha sido posible desarrollar para esta empresa, como parte del trabajo de titulación, puesto que ello ayudará a obtener un mejor control de las operaciones, mejorando así la eficiencia y la disposición de información más confiable para realizar una correcta toma de decisiones.

2.1.3. Antecedentes Nacionales.

Álvarez (2017) sustentó la tesis de posgrado titulada “Control interno y el proceso de la gestión logística, Universidad Nacional de Barranca, Perú, 2016”. El objetivo fue determinar la relación entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, al nivel descriptivo, diseño no experimental y de naturaleza transversal. Se asoció la variable control interno y proceso de la gestión. La muestra fue no probabilística de 72 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca. Los investigadores citados emplearon el cuestionario con escala ordinal de Likert, comprobado con una validez (alfa de Cronbach) de 0.967 para la primera variable y 0.908 para la segunda. Los datos fueron analizados con la prueba estadística Rho de Spearman, en el sistema estadístico SPSS. Se halló una correlación positiva alta, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.789$), además el valor $P = 0,001$ resulta menor al $P = 0,05$. En consecuencia, la relación fue significativa al 95 %; por lo tanto, se concluyó que, siendo el valor de 0.789, presenta una correlación alta, puesto que $p < 0.05$.

Pérez y Sánchez (2016) sustentaron la tesis titulada “Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú”, El objetivo general fue fortalecer el sistema de control interno ya existente para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo y nivel descriptivo, diseño no experimental de naturaleza transversal, donde asoció la variable sistema de control interno y los procesos logísticos. La muestra fue no probabilística de 15 trabajadores, de una población de 25 de ellos. Los

investigadores emplearon el cuestionario con escala ordinal de Likert. Los resultados señalan que, un porcentaje significativo de los encuestados indican que no tienen conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de control logístico; la investigación concluye que, después de haber aplicado el control interno en la Corporación Gastronómica del Norte, se vio necesario fortalecer el plan operativo continuo en el área de logística debido a que el sistema de Control Logístico presenta deficiencias.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control interno.

Dorta (2005) en Solano (2018) desde una perspectiva organizativa, señala que el concepto de control es diverso y está subordinado a las diversas corrientes de pensamientos ya establecidos. Asimismo, (Monllau, 1997 en Solano, 2018) menciona que, en la literatura organizativa el concepto de control es evolutivo: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard tiene la visión de control como un conjunto de instrumentos que permiten alcanzar la cohesión de los objetivos.

La teoría de la agencia se ciñe a adaptar los principios y técnicas microeconómicas a la noción de control. La teoría de los sistemas abiertos conceptualiza al control como un procedimiento que tiene como fin instaurar un *feedback* en el ambiente en el que gira la empresa, y ella misma. La teoría contingente, que se origina de la teoría de los sistemas abiertos, toma en consideración que el diseño de control de una organización determina el entorno de la empresa. Con la manifestación de los marcos conceptuales ya mencionados, se podido obtener una mejor demarcación del control interno, además, permite dar una mejor respuesta a las falencias que puede presentar la gestión de una organización, puesto que estos marcos

conceptuales se pueden regir netamente por los principios que se han estado empleando anteriormente en la doctrina de contabilidad y de la auditoría.

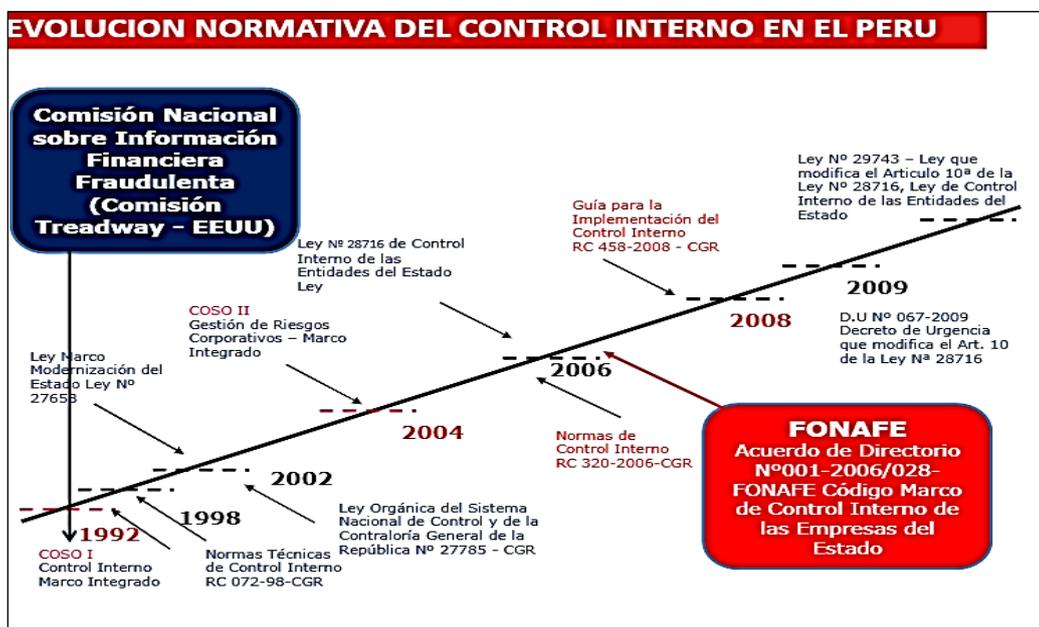
La Contraloría General de la República (2012) indica sobre el control interno:

Es una sucesión integrada llevada a cabo por los altos mandos como es el titular, funcionarios y demás servidores de una entidad, elaborados para hacer frente a los riesgos a los que está expuesto y de esta forma obtener una certeza razonable de que, en el alcance de la misión determinada, se han de lograr determinados objetivos enmarcados. Proporcionando un ejemplar para que una organización de cualquier tipo de actividad pueda realizar una adecuada evaluación de sistemas de control y optar por mejorarlas si así lo requiere, este modelo consta de cinco componentes (p. 10).

El primer informe se publicó en 1992: Control interno – Marco integrado y el segundo informe el 2004: Gestión de riesgos corporativos – Marco Integrado. Como se muestra a continuación:

Figura 4

Evolución normativa del control interno en el Perú



Nota. Adaptado de <https://docplayer.es/11986914-Evaluacion-del-sistema-de-control-interno.html>

Se aprecia dentro de los objetivos del control interno, que no es un fin, sino un medio para lograr los objetivos institucionales, tampoco sustituye a la administración (p. 14).

Figura 5

Objetivos del Control Interno



Nota. Adaptado de <https://docplayer.es/11986914-Evaluacion-del-sistema-de-control-interno.html>

Por otro lado:

Las entidades pueden abocarse a la aplicación del control interno en el área de contabilidad que es donde se encuentra la información financiera, también en el desenvolvimiento de controles para las actividades clave propias al giro de negocio o bien enfocarse al cumplimiento de las leyes y ordenamientos establecidos (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, 2015, p. 13).

Así mismo, se entiende al control interno como:

Una serie de actividades empleadas por una organización con el fin de poder resguardar sus activos, garantizar que la información contable esté protegida de los fraudes y que la empresa pueda cumplir sus objetivos trazados de forma eficaz y eficiente conforme a sus políticas establecidas por la dirección (Cepeda, 2107, p. 6).

Por consiguiente, el control interno es:

Un programa estratégico realizado desde los altos directivos hacia los colaboradores de menor jerarquía de una organización y es que al aplicarlo se puede verificar que los procedimientos o las guías se emplean empezando por la dirección prosiguiendo después con los colaboradores, para que pueda resultar más eficaz y eficiente la labor (Romero, 2016, p. 17).

De acuerdo a Frias (2016), el control interno es una pieza clave para los líderes empresariales porque:

Permite un registro fiable de las operaciones que se realiza en una organización y ello conlleva a una elaboración de reportes financieros fidedignos. El control interno que se emplea en una empresa, son sumamente importantes dentro de su estructura de organización. Al no contar con controles la información financiera no será fiable y ello disminuye la capacidad gerencial de tomar decisiones apropiadas, y del mismo modo puede crear desconfianza en los accionistas, autoridades reguladoras y el público (p. 4).

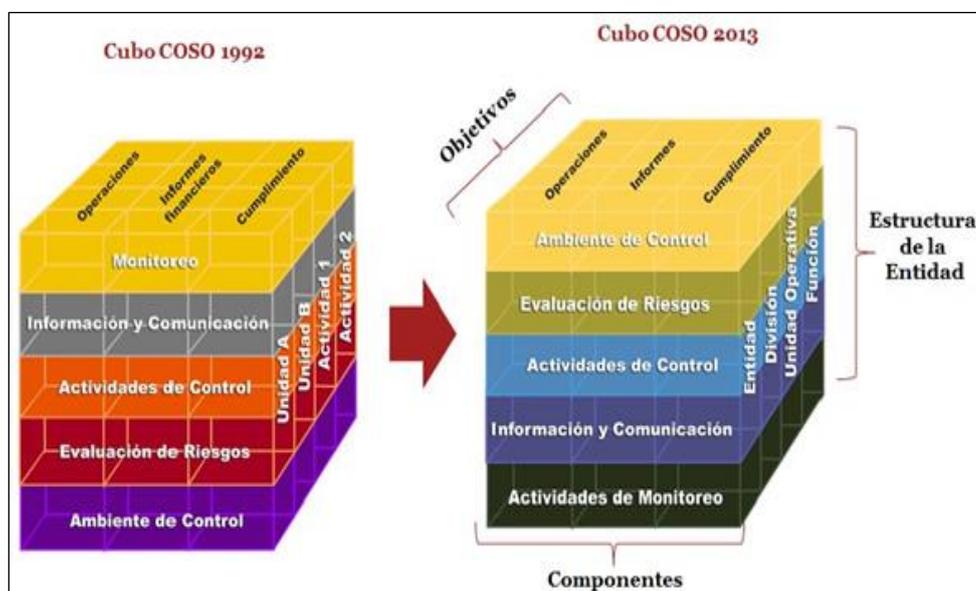
Con el propósito de realizar una evaluación al control interno de una empresa, en primer lugar, se debe identificar los criterios sobre los que se ejercerá la evaluación.

Por ello, es importante puntualizar de forma apropiada el control interno al iniciar el proceso de evaluación.

En esa dirección, el COSO 2013 (Internal Control -Integrated Framework) –que precisa al control interno como un proceso- formaliza los 17 principios relevantes que ya estaban sobreentendidos en un sistema con control interno práctico. En 1992, el informe COSO emitió un informe que aporta una definición de control interno e insta criterios que pueden ser empleados para evaluar los controles internos de una organización.

Figura 6

Componentes del control interno de 1992 y 2013



Nota. Adaptado de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

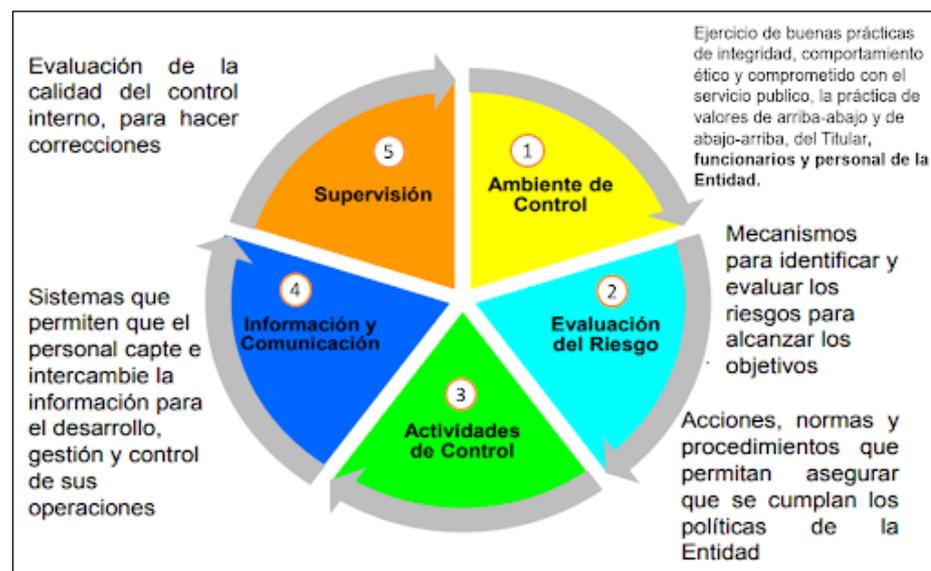
Al respecto, Romero (2012) indica que el control interno es “un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable” (Párr. 1) de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Tabla 3*Características fundamentales sobre el control interno*

Conceptos o características del Control Interno	Es un proceso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
	Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
	Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
	Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán sus objetivos.

Nota. Adaptado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Asimismo, manifiesta que el control interno comprende cinco componentes relacionados entre sí, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están constituidos al desarrollo administrativo, los cuales se clasifican como:

Figura 7*Componentes del Control Interno*

Nota. Adaptado de <http://www.chavimochic.gob.pe/SCI-2019>

2.2.1.1. Ambiente de Control.

Al respecto, Romero (2012) indica que el ambiente de control “consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con

respecto al control de sus actividades” (p. 10). Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se distribuyen las actividades de la organización.
- Se designar autoridad y responsabilidad.
- Se estructura y desenvuelve la gente.
- Se distribuyen e imparten los valores y creencias.
- El personal se percata de la significancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La designación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene un gran dominio sobre la forma en cómo se ejecutan las operaciones, se instituyen los objetivos y se aminoran los riesgos a los que están expuestos. Está relacionado con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

2.2.1.2. Evaluación de Riesgos.

De igual modo Romero (2012) describe a la evaluación de riesgos como:

Una determinación y distinción de los riesgos sobresalientes para el logro de los objetivos y el fundamento para poder precisar la manera en que dichos riesgos deben ser reforzados. De igual modo, hace referencia a los mecanismos que son fundamentales para determinar y

determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y operar los riesgos delimitados asociados con los cambios, tanto los que predominan dentro del entorno de la organización y también en los de su interior. (p. 12)

En cualquier organización, es necesario implantar los objetivos de forma global y de las actividades significativas, para lograr así un sustento sobre el cual los factores de riesgos puedan ser identificados y analizados de forma oportuna y no se vea alterado su cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo (p. 13).

Toda entidad está expuesta a hacer frente a los riesgos de diversa índole provenientes de fuentes externas e internas y que deben ser evaluados por la gerencia, quien, a su vez, tiene que instaurar objetivos generales y específicos, evitando que los riesgos provoquen el incumplimiento de los objetivos trazados y de esta manera velar por el cuidado de los bienes y recursos, logrando sacar así una ventaja ante los competidores. Construir y mantener su imagen, incrementando y manteniendo una solidez financiera, entre otros.

Nuño (2017) insta la clasificación de riesgos empresariales de la siguiente manera:

A. *Riesgos externos.*

Los riesgos externos de una organización son aquellos que se originan en el ambiente y que son predominantes directa y/o indirectamente en su desenvolvimiento, corriendo el riesgo de que dichos riesgos se conviertan en amenazas significativas para la organización.

Algunos ejemplos de estos riesgos externos que se pueden presentar son:

- Ciclo económico. La economía está expuesta a persistentes cambios que varían por los ciclos económicos, más que nada por la recesión porque representan una gran amenaza para las organizaciones. Como prueba de ello, fue la gran crisis económica que se suscitó en España en el año 2007, que causó grandes crisis y de la que poco a poco nos vamos recuperando.
- Ello presume mayormente un riesgo empresarial por varias razones: la mala aplicación de políticas, la sobrevaloración de los productos, aparición de canales de distribución de mejor calidad, el aumento de la diversidad de productos, entre otros.
- Riesgo país. Hace referencia a la venta de nuestro país en otros donde existen otros tipos de riesgos, como son: la incertidumbre por el cambio de divisas, problemas al momento de realizar los cobros, las barreras de entrada por los que se atraviesa en los controles aduaneros, etc.
- Riesgo de localización. Este riesgo depende del lugar de residencia de la organización, puesto que, el riesgo de puede dar dependiendo la ubicación de los locales, oficinas de representación, los comerciales, los vehículos, las fábricas, etc.
- Fuerza mayor. Son los escenarios sobre los que la empresa no puede aplicar control, ya que son riesgos imprevistos como catástrofes, desastres naturales, golpes de estado (p. 16).

B. Riesgos internos.

Los riesgos internos dependen de la administración que se realiza en la organización, ya sea a nivel general y en cada una de sus áreas, los riesgos internos que se presentan son:

- Falta de diversificación de actividades: la ausencia de variedad de actividades que ocasiona una reducción de posibilidades de venta.
- Riesgo operacional: el riesgo operacional hace referencia a los peligros operativos ocasionados por errores humanos, falencias en el empleo del control que tendrá como consecuencia pérdidas significativas.
- Patentes y marcas comerciales: es fundamental las marcas para que de esa manera se pueda precaver la pérdida de la propiedad intelectual, más aun teniendo en cuenta que alguien pueda adueñarse y aprovecharse de ella.
- Dependencia de suministradores: se debe de optar por variar clientes y proveedores para no crear una dependencia a uno solo.
- Instalaciones obsoletas: se debe tener en consideración que se debe realizar un mantenimiento a las instalaciones por cada periodo para poder ofrecer un mejor servicio y/o producto para la satisfacción del cliente.
- Falta de liquidez. En uno de los factores más importantes para que se produzca un riesgo financiero y la medida de solución es solicitar un crédito bancario (p. 17).

Los riesgos empresariales son diversos, por lo que se puede decir que cada organización puede enfrentar distinto riesgo una de la otra, por ello, es indispensable que se cuente con estrategias para poder hacer frente a los riesgos a fin de minimizar el impacto que pueda generar. Por lo tanto, es importante elaborar un mapa de riesgos, el

cual permitirá reconocer las dificultades por las que puede atravesar la empresa y que al final terminen dañando la organización.

2.2.1.3. Actividades de Control.

Romero (2012) refiere que las actividades de control “son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (p. 18).

Las actividades de control constan de una variedad de características, que pueden ser desarrolladas manualmente o a computadora, administrativas u operacionales generales o específicas, preventivas o detectivas. No obstante, lo relevante sin importar del tipo o categoría que sean tienen el propósito de hacer frente a los riesgos (reales o potenciales) a favor de la empresa, cuidando y protegiendo los recursos que tenga dentro de su dominio.

Las actividades de control son esenciales porque son el medio por el que una empresa ha de lograr el cumplimiento de sus objetivos trazados, puesto que son el camino correcto de hacer bien las cosas.

2.2.1.4. Información y Comunicación.

Respecto a la información y comunicación Romero (2012) delimita:

Están dispersados en toda la organización y están encargados de atender a cada uno de los objetivos. De forma detallada, se toma en cuenta la existencia de controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (p. 19). Este componente se puede clasificar en:

A. Controles Generales.

Aquellos controles que tienen el objetivo de afianzar el desarrollo y continuidad de sus operaciones, manteniendo al control al centro de la operación y el procesamiento

de los datos, velando por la seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software. Asimismo, hace referencia a las funciones de desarrollo, realizando el mantenimiento técnico de los sistemas y la adecuada administración de datos.

B. Controles de Aplicación.

Están enfocados al interior de los sistemas, realizando el procesamiento con integridad y confiabilidad a través de la autorización y corroboración respectiva. Estos controles tienen la función de proteger las aplicaciones diseñadas a las interfaces con otros sistemas con los que se interactúa intercambia información.

Los sistemas de información y el empleo de la tecnología son medios útiles para alcanzar la productividad y competitividad en su más alto nivel, dado que ciertos hallazgos proponen que la tecnología es un punto clave para esta nueva era empresarial.

2.2.1.5. Supervisión y Seguimiento.

En cuanto a la supervisión y seguimiento, en general, los sistemas de control están ideados actuar ante determinados escenarios. Ello, tomando en cuenta la finalidad, los riesgos y las limitaciones propias al control, no obstante, los contextos evolucionan a causa de los factores externos e internos, ocasionando la pérdida de eficiencia de los controles (Romero, 2012).

Como consecuencia, la dirección debe realizar la revisión y evaluación consecuente de las piezas que forman parte del sistema de control. Se debe tener en cuenta también que, no es necesario realizar la revisión a cada uno de los componentes, ni realizarlos al mismo tiempo.

La evaluación debe estar enfocada a detectar los controles deficientes o innecesarios para obtener el denotado apoyo por parte de la dirección, así como su inserción. Dicha evaluación puede ser realizada de tres maneras, la primera puede ser

en el transcurso del desarrollo de las actividades diarias en los diversos niveles de organización, la segunda puede ser de forma apartada por el personal ya que no es el responsable directo de la realización de actividades, y la tercera puede ser por medio de la mezcla de la primera y segunda forma ya mencionada líneas atrás.

Para realizar un seguimiento apropiado; es decir, un monitoreo se debe tener en cuenta las siguientes pautas:

- El personal debe tener la certeza mediante evidencia que el control interno está funcionando de manera adecuada.
- Sí las comunicaciones que provienen del exterior apoyan a la información con la que se cuenta dentro de la organización.
- Se deben realizar cotejos cada cierto tiempo de las cantidades registradas en la base de datos contable con el activo físico.
- Se debe verificar si la organización ha puesto en funcionamiento los controles recomendados por los auditores internos y externos; o si por el contrario no se ha implementado nada.
- Comprobar si las actividades realizadas por el departamento de auditoría interna están siendo desarrolladas de forma efectiva y confiable.

2.2.2. Procesos Logísticos.

Conexionesan (2016) aclara, la teoría vinculada a la variable dependiente procesos logísticos, que parte del concepto tratado en la Teoría de Restricciones (TOC), y que se fundamenta en que el valor que crea un cliente sobre un producto y/o servicio se da lo largo de toda una cadena logística no solamente en un lugar definido. Dado esto, para poner en práctica la gestión por restricciones se insta de un análisis de la sincronización de los componentes del procedimiento logístico, lo que permitirá

apoyarse con un flujo raudo para hacer frente de forma ágil a las variantes y exigentes demandas

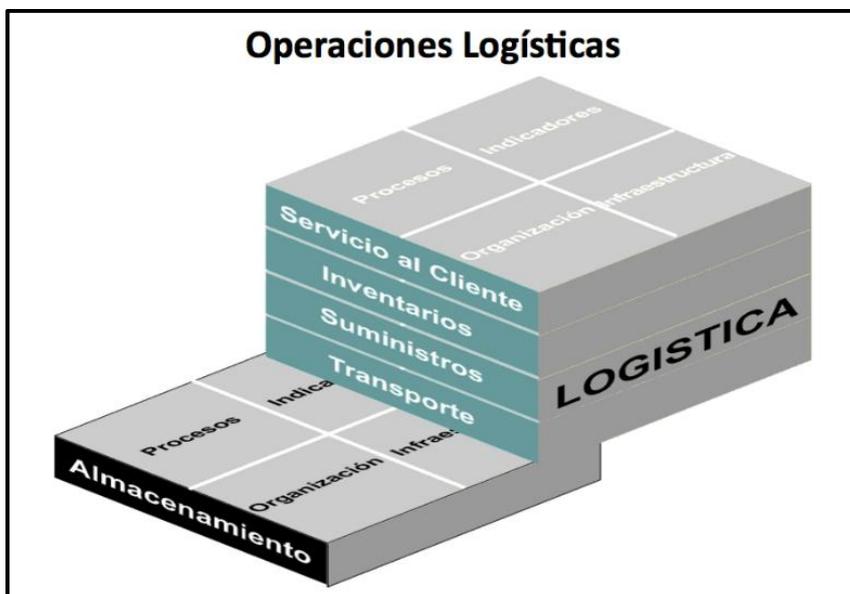
De acuerdo con González (2017) los procesos logísticos “están compuestos por una serie de actividades o procesos, que, unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado” (p. 12).

Por lo general, se habla de cinco componentes, por los que se puede realizar una medición de la calidad de la logística. Una correcta administración de estos procedimientos se logra si se gestiona de forma adecuada las actividades más importantes, enlazándolas con algunas prácticas logísticas apoyadas de la tecnología e informática.

Es así que, se considera que la organización de un proceso logístico debe tener expresamente desarrollados las cinco operaciones que se mostrarán a continuación: Compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte.

Figura 8

Operaciones Logísticas



Nota. Se muestra los cinco componentes de los procesos logísticos. Recuperado de <https://zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Según Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaensens y Flores (2004) por procesos logísticos, se entiende que “Es el proceso operativo fundamental para que todas las actividades tengan proceso y gestión de materias primas y elementos, asimismo los productos terminados, y el repartimiento de los productos a los clientes” (p. 8). Este autor nos expresa que es esencial la logística para llevar una gestión adecuada de los productos que se va distribuir, garantizando la competitividad.

Por otro lado, Bass (2020) afirma que los procesos logísticos posibilitan el vínculo entre la producción y el movimiento de los productos.

Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el transcurso de la producción, el consumo, el almacenamiento y la eliminación (p. 2).

El proceso de la logística funcional requiere una buena ubicación geográfica de todos los locales de la organización.

Así mismo, Native American Logistics (2020) afirma que, la logística es un conjunto de procesos, que se encuentra en gran parte del mundo empresarial, y tiene como objetivo brindar un producto y/o servicio eficiente, que sea completado de forma organizada en el tiempo pactado con el cliente.

La logística es muy importante ya que en la actualidad existen empresas abocadas en la logística de los diversos servicios, como un ejemplo de ello sería el transporte de mercancías. Las organizaciones que emplean sus procesos logísticos apropiados logran una mejor productividad y competitividad, dado que permite brindar un mejor servicio reduciendo costos (p. 1).

Según los mencionados autores, los procesos logísticos están integrados por cinco componentes: Compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte.

2.2.2.1. Compras.

Según Betancourt (2012) en el proceso de las compras, es donde se establece los materiales y suministros que son necesarios para comercializar los productos terminados. Por ello debe existir una coordinación adecuada para realizar el requerimiento de las compras, y que los archivos estén actualizados con la información requerida, también una selección de los proveedores y adjuntar los documentos que certifiquen el despacho del pedido y quien es el responsable de recibir la mercadería para que no exista deficiencias (p. 14).

González (2017) indica sobre las compras:

Este proceso es parte de la fase de provisión en la que se establece cuáles son los materiales, suministros y la materia prima necesarios para la producción de bienes que se va a comercializar, o realizar la compra de productos terminados para luego venderlos, tal como lo realizan los proveedores (p. 12).

Las compras son consideradas como una parte importante de una empresa ya que mediante las compras se puede lograr una buena rentabilidad, puesto que las políticas de abastecimiento tienen una gran trascendencia en las necesidades financieras. Dentro de las funciones básicas que se llevan a cabo en esta área están:

- La planificación de compras. Se plasma en un documento que lleva por nombre Plan Anual de Compras, en el que se detalla el presupuesto anual de la empresa, además de incluir la cantidad de material que se va a requerir en una fecha determinada para realizar dicha compra.

- Selección de proveedores. Esta actividad se realiza entre todas las compañías que poseen los medios necesarios para llevar a cabo el negocio con la empresa, asimismo, se debe establecer las condiciones comerciales con tales proveedores.
- Realizar el pedido. Son realizados de acuerdo a las necesidades de compra que requiere la empresa para emplearlos en el ciclo de producción y/o venta.
- Controlar las compras. Este proceso se da en el momento en el que el proveedor envía la mercancía requerida por la empresa, adjuntando a ello una guía que contenga el detalle todo el pedido enviado, para que aquél que lo reciba pueda dar una conformidad de que se ha recibido toda la mercadería sin ninguna anomalía.

Además, es conveniente que las organizaciones establezcan criterios sobre los precios, que a lo largo ayudarán a controlar los costos. Por ejemplo: para la viabilidad del proyecto de la empresa, son fundamentales el período medio de permanencia de las materias primas o las mercaderías en el almacén que dependen de la política de aprovisionamiento, de la fiabilidad y seriedad de los proveedores y el plazo de pago.

2.2.2.2. Servicio al cliente.

El servicio al cliente es una herramienta importante porque se establecen lazos con el cliente para que pueda conseguir sus pedidos en el momento oportuno, la cual el cliente se sienta satisfecho, y se identifique con la empresa. Que las ordenes de pedido sean registradas correctamente y también tener en cuenta la entrega de la mercancía oportunamente, para resolver los inconvenientes con el pedido (Cespon, 2004, p. 35).

González (2017) señala que el servicio al cliente se ha convertido en una de las áreas más sustanciales de la logística “Se define como el conjunto de actividades

interconectadas que ofrecen un proveedor para que el cliente obtenga sus pedidos en el momento y lugar indicado” (p. 16). Además, se puede decir que el servicio al cliente es una herramienta muy poderosa del marketing ya que un consumidor bien atendido es un consumidor satisfecho, convirtiéndolo en un usuario fiel que volverá en el futuro.

Es importante que la empresa realice un análisis de comparación entre sus principales competidores para encontrar oportunidades y sacar ventaja ante ellos y que de esta manera poder mejorar su posición en el mercado.

Los elementos del servicio al cliente son:

- Comunicación rápida y sin infortunios.
- Adquisición de la orden de forma veloz y efectiva
- Entrega de la mercadería en el tiempo fijado con el cliente sin contratiempos.
- Infraestructura necesaria para realizar las operaciones logísticas.
- Manejo de reclamos y cumplidos.

2.2.2.3. Gestión de inventarios.

Es el registro adecuado que se maneja respecto a las existencias de los productos, la cual se debe manejar un adecuado sistema, para no tener incongruencias en el ingreso y salidas de dichos productos. Asimismo, la custodia de las existencias físicas en relación al sistema que se aplica, para tener la seguridad en cuanto a los productos (Betancourt, 2012, p. 21).

De la misma forma incide, otro proceso que se remarca en el desarrollo de la logística es el que esta relacionado con el control y la administración de las mercancías, en esta dirección, se emplean las estrategias y métodos que permiten que la tenencia de los bienes lleguen

a ser rentables y productivas. Asimismo, facilita realizar una evaluación de la mercancía con relación al proceso de ingresos y salidas (González, 2017, p. 16).

El Resguardo de las existencias es una serie de procesos necesarios para poder afianzar los datos de las existencias físicas de los bienes que se va a controlar, procesos que se detallan a continuación:

- Realizar un cotejo de los inventarios en físico con los registrados en el sistema.
- Análisis de los procesos de recepción y ventas.
- Auditoría y conteo de la mercadería por un periodo determinado.

2.2.2.4. Análisis de los inventarios.

Como su propio nombre lo dice, es un análisis de las operaciones que se realizan para poder precisar si las mercancías que se fijaron anteladamente son las que en verdad se requieren en la planta, evaluando sobre todo la rentabilidad que pueden generar dichos productos. Para este objetivo se pueden aplicar las siguientes metodologías:

- Just in Time – Justo a tiempo.
- Formula de Wilson (Máximos y Mínimos).
- Sistemas de compensación de necesidades
- Planeación de la producción. Hace referencia a la producción y/o compra de bienes que realiza una organización para luego sacarlas al mercado, y es ahí donde el área de logística determina cuánto y en qué momento se deben producir y/o comprar los productos.

2.2.2.5. Almacenamiento.

Según Betancourt (2012) indica que “El almacenamiento es custodiar la mercancía, mediante ello se controla físicamente y sistemáticamente los productos que

maneja la empresa, teniendo conocimiento de las cantidades que están almacenadas”

(p. 11). Entre ellas se tienen:

- Mantener en resguardo los materiales de robos o deteriorados.
- Personal autorizado.
- Información de las existencias reales.
- Minucioso control de salidas y entrada de los productos.
- Despacho de órdenes de pedido.

De modo idéntico González (2017) define el almacenamiento como “la función que se encarga de custodiar toda la mercancía; para este fin debe implementarse un proceso de control y custodia de inventario. Esta operación controla físicamente y mantiene todos los bienes inventariados” (p. 17). Al establecer el método de almacenamiento se debe definir también el modelo de almacenamiento y el sistema de gestión de la bodega.

Además de tener en cuenta que las decisiones que se toma en cuanto se refieren a almacenamiento deben estar enmarcadas en las operaciones de distribución integrada, también se debe tomar en cuenta los principios de almacenamiento, los que se detallarán a continuación:

- La planificación de la bodega debe estar acorde a los lineamientos generales de la organización, integrándose a la planeación general, ya que de esa manera podrá ser parte de sus metas empresariales.
- La cantidad de mercadería que se almacena deben ser calculadas para establecer los costos mínimos posibles y así poder mantener los niveles de servicio deseado.
- La bodega siempre debe estar disponible para brindar un mejor funcionamiento.

- El espacio que se utiliza debe estar distribuido empleando el máximo volumen de almacenamiento que está disponible.
- El tráfico interior hace referencia a las distancias que se van a recorrer y la frecuencia con la que se producirán movimientos que tienen tendencia a emplear los medios disponibles y hacer uso de las cargas completas.
- La aplicación de condiciones ambientales y de seguridad de forma adecuada para aumentar la productividad de los empleados, evitando así los riesgos que pueden presentarse.
- Por último, la bodega debe ser tolerable en lo que concierne a estructura e implantación, para que se pueda adecuar a los requerimientos que se presentan a lo largo del tiempo.

La gestión dentro de los almacenes tiene como función principal optimizar las salidas físicas que son aplicados desde las áreas de abastecimiento y manufactura. Por otro lado, la gestión tiene la atribución de hacer una evaluación del *stock* para el control de primas de los seguros.

2.2.2.6. Transporte.

“Es un aspecto importante, ya que es el medio donde se moviliza los productos de forma oportuna, siendo un factor primordial para el desarrollo de la actividad” (Betancourt, 2012, p. 13).

El transporte es una parte esencial de la logística, la cual, está asociado al transporte, que se entiende como el medio para la movilización de bienes o personas desde un punto a otro. El transporte comercial moderno está dispuesto a la prestación de servicio de interés público y abarca todos los modos e infraestructuras que se encuentran

involucradas en la salida de materiales y los servicios de entrega, manipulación y recepción de estos. (González, 2017, p. 19)

El transporte comercial de bienes es catalogado como servicio de carga; como ha ocurrido en otras regiones, en América Latina el transporte es un elemento primordial para el desarrollo o retraso de las naciones.

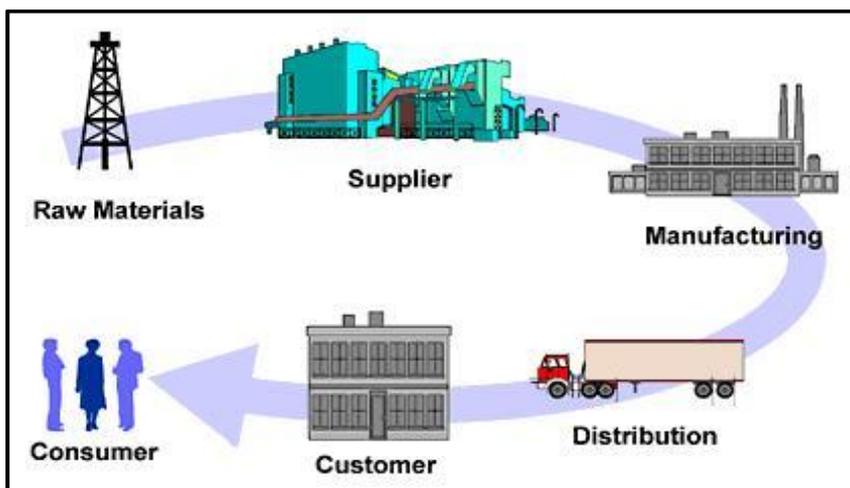
Habitualmente se utilizan seis modos de transporte para la comercialización de la mercancía:

- Carretero.
- Aéreo.
- Férreo.
- Acuático.
- Marítimo.
- Multimodal (movimiento de productos donde se utiliza más de dos modos de transporte).

El transporte es fundamental para articular los productos con el mercado, en el siguiente gráfico aparecen los procesos que hacen parte del SCM – Supply Chain Management.

Figura 9

Gestión de la cadena de suministro



Nota. Se muestra la traducción: Raw Materials: Materia Prima, Supplier: Proveedor, Manufacturing: Producción, Distribution: Distribución, Customer: Cliente y Consumer: Consumidor. Como se observa, las cadenas de suministro van desde los abastecedores de materias primas, hasta los consumidores, y se mueve a través de los medios de transporte. Recuperado de <https://zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica>.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Afecta.

Afectar, como otros verbos que significan daños o provecho, admiten la construcción con “a” delante de objetos directos de persona o de cosa (Fundéu BBVA, 2021).

2.3.2. Almacén.

Según Anaya (2013) es esencial para los requerimientos, dimensionado e implementado, y que espacio sea adecuado para la manipulación de las mercancías y teniendo un control de ello.

2.3.3. Carencia.

Pérez y Merino (2019) definen a la carencia como deficiencia de algo. Este concepto es proveniente de la lengua latina (*carentia*). El verbo carecer, del latín *careceré*, significa falta de algo.

2.3.4. CIU.

Es la clasificación que se encuentran las actividades que son producidas como bienes y servicios, estableciendo conjunto de categorías. Para tener conocimiento que las organizaciones están determinadas, por grados y niveles jerárquicos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2010).

2.3.5. Control Interno.

Según Bacallao (2009) es una herramienta útil para la gestión, que sirve para brindar una fiabilidad en los objetivos que se establecieron de manera razonable por la organización, para lo cual debe contar con un plan. Asimismo, debe contar con las medidas para proteger los recursos y que sean fiables, tener conocimientos si son eficaces las operaciones y el cumpliendo adecuadamente los planes como también las normas y procedimientos.

2.3.6. Deficiencia.

Bembibre (2010) señala que deficiencia hace mención a cualquier elemento, cosa o situación que contenga imperfecciones, es decir, errores o algún defecto.

2.3.7. Falencia.

Bembibre (2010) señala que la palabra falencia hace alusión a fallar o cometer un error al realizar una acción.

2.3.8. Grupo.

Según la página web de administración de empresas, grupo es la agrupación de dos o más personas que interactúan de forma interdependiente para alcanzar sus metas específicos.

2.3.9. Gestión logística.

Gestión de los flujos logísticos de una empresa, que están vinculados con la compra, almacenamiento y la distribución de los productos o mercadería (Orbit, 2018).

2.3.10. Instaurar.

De acuerdo a Pérez (2018) es un verbo que hace referencia a constituir, formar o implantar algo; es decir, constituir o establecer algo.

2.3.11. Logística.

Según García (2017) son las operaciones que se realiza por medio de los procesos, las cuales son almacenamiento, transporte y distribución de los productos.

2.3.12. Optimización.

De acuerdo a Carrillo (2014) “La optimización busca entre diversos procesos de sistemas conseguir la mejor solución a algún problema específico que se presente a mejorar el rendimiento del mismo, causando en él, un efecto correcto” (p. 3).

2.3.13. Procesos.

Es un conjunto de acciones planeadas que involucran a la intervención de un número de personas y recursos materiales sistematizados para el logro de los objetivos, previa identificación. Se estudia la representación en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para dar base a su política, estrategia y lograr así satisfacer absolutamente a sus clientes y otros grupos de interés (Roig, 1998, p. 219).

2.3.14. Procesos logísticos.

Según Rojas y Camilo (2014) es una secuencia de operaciones que se efectúa para mantener el proceso de productos y/o servicios por medio de una cadena logística.

2.3.15. Requerimiento.

Según Pérez y Gardey (2014) requerimiento proviene del término latino *requiere* que hace referencia a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

La carencia del control interno produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- a. La carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- b. La carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- c. La carencia del control interno produce efectos negativos en la Gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- d. La carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019
- e. La carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

3.2. Identificación de las Variables

Para la investigación se ha considerado dos variables, las cuales intervienen directamente. Las cuales están definidas por:

3.2.1. Definición Conceptual de Control Interno.

Dorta (2005) en Solano (2018) desde el punto de vista de la organización, el concepto de control de ningún modo es único y está adherido por diversas corrientes ya existentes. Del mismo modo, (Monllau, 1997 en Solano 2018) menciona que en las diversas organizaciones se genera una evolución de la percepción sobre control: en la teoría clásica el control se consideraba como parecido a autoridad; la escuela de Harvard denota al control como un conjunto de mecanismos que permitan alcanzar la concordancia de los objetivos. La teoría de la agencia se ajusta en emplear los principios y conocimientos microeconómicos frente al control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un método que tiene por propósito establecer un *feedback* entre el contexto que se orienta a la organización, y la misma. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, toma en consideración que el diseño que se establece en un control va a depender de componentes que se identifican en el entorno de las organizaciones, como de los que caracterizan a la propia empresa. Con el establecimiento de los marcos conceptuales se ha llegado a obtener una adecuada delimitación teórica del control interno, asimismo, se da una respuesta a la necesidad de tener una gestión adecuada para las instituciones actuales, ya que éstas se rigen bajo los principios que se han venido utilizando en la doctrina contable y de auditoría.

3.2.2. Definición Operacional de Control Interno.

Romero (2012) menciona que:

El control interno está integrado por cinco componentes, que resulta del como la dirección maneja la entidad, y está unido a los procesos administrativos, los cuales se encuentran clasificados por: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y Supervisión y seguimiento (p. 5).

3.2.3. Definición Conceptual de Procesos Logísticos.

Conexionesan (2016) dilucida la teoría vinculada a la variable dependiente procesos logísticos, la cual parte de un pensamiento de integración comprendida en la Teoría de Restricciones (TOC) señala que el valor frente a cliente no es establecido en un lugar determinado, sino en todo el proceso de la cadena logística. Para efectuar la gestión por limitaciones es necesario realizar un análisis de la congruencia de los componentes del sistema logístico. Esto permitirá tener un flujo veloz para revelar a una demanda cambiante y riguroso.

3.2.4. Definición Operacional de Procesos Logísticos.

González (2017) considera que “la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollados las cinco operaciones que se presentan a continuación: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte” (p. 12).

3.1.Operacionalización de Variables

Variable Independiente X: Control Interno

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Independiente Control Interno	<p>Monllau (1997) concluye, en la literatura organizativa se produce una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos.</p> <p>Al respecto Romero (2012) menciona que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y Supervisión y seguimiento. (p.5)</p> <p>Romero (2016) cita al control interno como "Un programa estratégico realizado desde los altos directivos hacia los colaboradores de menor jerarquía de una organización y es que al aplicarlo se puede verificar que los procedimientos o las guías se emplean empezando por la dirección prosiguiendo después con los colaboradores, para que pueda resultar más eficaz y eficiente la labor " (p.17)</p>	Ambiente de control	Estructura organizativa	1	¿Se define y limita las responsabilidades que se realiza en la empresa?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
				2	¿Contar con un organigrama es importante para el buen desempeño de cada área?		
			Autoridad y responsabilidad	3	¿Existe una evaluación periódica, de conocimientos, y habilidades de los puestos de trabajo?		
				4	¿Los directivos de la empresa son empáticos, tienen actitudes de liderazgo y trabajo en equipo?		
			Valores éticos y políticas	5	¿Transmite mensajes éticos, como responsabilidad honestidad y puntualidad?		
				6	¿Conocer la misión y visión de la empresa ayudara al logro de sus objetivos?		
		Evaluación de riesgo	Riesgos internos	7	¿Se tiene perdida de mercadería por falta de personal competente para su manipulación y traslado?		
				8	¿Las instalaciones son las adecuadas para el almacenamiento de los productos?		
				9	¿La empresa tiene problemas de liquidez dentro de los últimos seis meses?		
			Riesgos externos	10	¿Las actividades del negocio de la empresa se ve afectado por problemas como la pandemia COVID-19?		
				11	¿Considera que la localización de la empresa es la adecuada y oportuna para su crecimiento?		
		Actividades de control	Administrativas	12	¿Se realiza una verificación constante de las actividades encomendadas al personal de la empresa?		
				13	¿La base de datos y las operaciones procesadas son congruentes con los registros contables?		
			Operacionales	14	¿Se controla las mercaderías que se pierden por mala manipulación y traslado?		
				15	¿La cantidad de las mercaderías son las mismas que se consignan en el registro de control de inventarios?		
				16	¿Es importante tener cámaras en el almacén para controlar la manipulación de las mercaderías?		
				17	¿Es adecuado el software para el control de inventarios que posee la empresa?		
		Información y comunicación	Controles generales	17	¿Es adecuado el software para el control de inventarios que posee la empresa?		
			Controles de aplicación	18	¿Se toman en cuenta informes contables para la toma de decisiones?		
		Supervisión y seguimiento	Revisión	19	¿Se verifica que se mejore el almacenaje de mercaderías para disminuir las pérdidas significativas?		
Evaluación	20		¿Los directivos de la empresa supervisan y evalúan las deficiencias encontradas personalmente?				

Variable Dependiente Y: Procesos Logísticos

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Dependiente Procesos Logísticos	<p>Conexionesan (2016) dilucida la teoría vinculada a la variable dependiente procesos logísticos, la cual parte de la idea de integración contenida en la Teoría de Restricciones (TOC) se fundamenta en el hecho de que el valor para el cliente no es generado en un lugar determinado, sino a lo largo de toda la cadena logística.</p> <p>Así mismo González (2017) considera que "la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollados las cinco operaciones que se presentan a continuación: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte" (p. 12).</p> <p>Por otro lado, Bass (2020) afirma que "los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad" (p. 2).</p>	Compras	Planificación de compras	21	¿La empresa planifica la adquisición de mercaderías de acuerdo a su liquidez?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			Selección de Proveedores	22	¿Las condiciones comerciales con los proveedores son las más convenientes (entrega, costos, tiempo)?		
			Realizar el pedido	23	¿Se realiza los pedidos de acuerdo a las necesidades del negocio para no generar pérdidas por vencimiento o deterioro?		
		Servicio al cliente	Controlar las compras	24	¿Se certifica que las mercancías adquiridas no presenten anomalías al momento de la recepción?		
			Entrega de mercadería	25	¿Se atienden oportunamente las ordenes de pedido sin contratiempos y de inmediato?		
				26	¿Se entregan los productos a los clientes en perfectas condiciones?		
		Gestión de inventarios	Manejo de reclamos	27	¿Se entregan los productos a los clientes en el tiempo estipulado?		
				28	¿Se atienden los reclamos de los clientes de forma inmediata para generar confianza y fidelidad?		
			Custodia de las existencias	29	¿Se realiza conteos cíclicos de las mercaderías para verificar que coincidan con los Kardex?		
		Almacenamiento	Análisis de los inventarios	30	¿Se venden al mismo precio las mercaderías dañadas que las que se encuentran en buen estado?		
				Planeación de la producción	31		
			Control de inventarios	32	¿El área de almacén cuenta con documentos que prueba las devoluciones, productos deteriorados, caducados y son registrados en el KARDEX?		
				33	¿Se controla minuciosamente la salida y entrada de mercaderías?		
				34	¿Las mercaderías se encuentran resguardadas de deterioros, robos e incendios?		
			Ambiente adecuado	35	¿La empresa ofrece buenas condiciones ambientales y de seguridad para los empleados del almacén?		
				36	¿El almacén tiene una infraestructura flexible para adaptarse al crecimiento de las ventas de la empresa?		
37	¿Se cuenta con un ambiente adecuado para el correcto almacenamiento de los productos?						
Transporte	Personal adecuado	38	¿Solo personal autorizado y calificado manipula las mercaderías para su entrega en las fechas establecidas?				
	Medio (carretero)	39	¿La empresa cuenta con movilidad propia que ayuda a minorar los gastos?				
		40	¿Cuentan con una hoja de ruta para el reparto que ayuda a reducir los costos respecto al combustible?				

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Para la presente investigación se tomó en cuenta el enfoque cuantitativo.

La investigación cuantitativa parte de la formulación de hipótesis en base a las variables de la investigación, por ello su validación de información se apoya en una recolección de datos, procesándolo y llegando a una conclusión mediante la interpretación de los resultados (Monje, 2011, p. 15).

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada.

Al respecto Tam, y Oliveros (2008) señala que la investigación aplicada “tiene como propósito innovar la tecnología partiendo de los conocimientos adquiridos dentro de la investigación para que luego puedan ser empleadas en diversas partes” (p.19).

Por otro lado, Carrasco (2006) menciona que las investigaciones de tipo aplicada “se caracterizan porque se investiga para poder producir cambios en un tramo definido” (p. 28).

4.3. Nivel de investigación

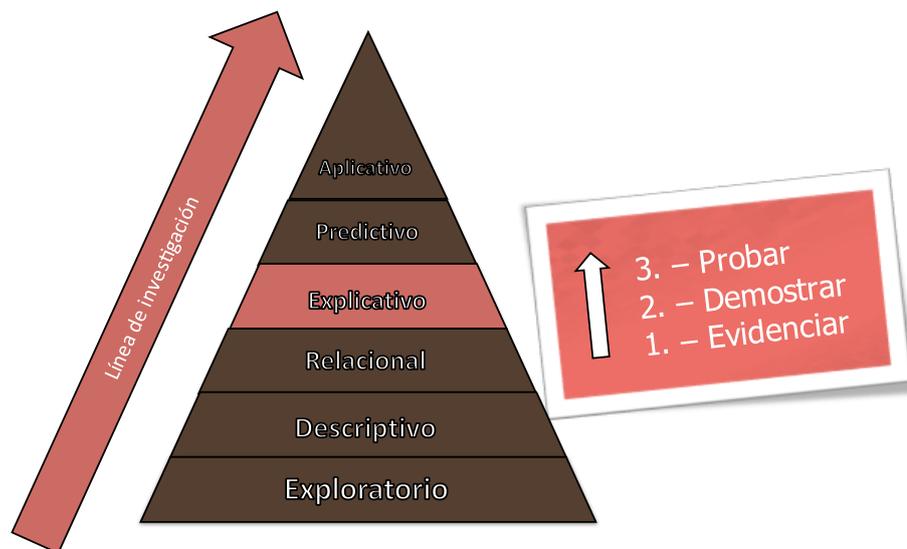
El nivel de estudio fue explicativo.

El nivel explicativo es “aquel que busca el porqué de un suceso, pero a profundidad basándose en su causa y el efecto al que lo conlleva, realizando una prueba de hipótesis” (Marroquín, 2012, p. 31).

Supo (2020) adhiere que el nivel explicativo, tiene objetivos definidos, estos para seguir una adecuada línea de investigación, que sirva de apoyo para la elección del método estadístico a seguir. Según muestra en el gráfico:

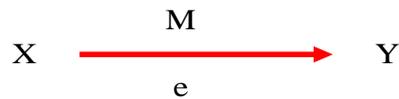
Figura 10

Objetivos del nivel explicativo



Nota. La figura muestra los objetivos del nivel investigativo explicativo, según los criterios de causalidad de Bradford Hill, donde el primer objetivo “evidenciar” está enmarcado en el diseño no experimental, observacional, sin inferencia; y los objetivos “demostrar” y “probar” pertenecen al diseño experimental, con inferencia.

Por lo tanto, se trató de evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Esquema:**Donde:****M:** Muestra**X:** Variable Independiente – Control Interno**Y:** Variable Dependiente – Procesos Logísticos**e:** Causa – efecto de X en Y**4.4. Métodos de investigación****A. Método general**

En la investigación se estableció el método científico, el cual se refiere al método universal. Al respecto Ruiz (2007) define como el método común, “nace del problema observado, es usado evidentemente para reconocer el valor de una investigación” (p.56). También es el proceso que se origina en la investigación para expresar la existencia de los objetivos, enfocándose en adquirir e incrementar conocimientos, para demostrar la precisión razonable, comprobarlos en el experimento y con la aplicación de las técnicas.

B. Método Especifico

En la investigación se consideró el **método deductivo**. Méndez (2011) define el método deductivo como “un procedimiento que parte de lo general, en la cual se llegan distinguir situaciones particulares haciendo uso de instrumentos para conseguir los objetivos” (p. 26).

Se consideró el método deductivo, ya que en la investigación surgió con la observación mediante hechos generales para llegar a situaciones particulares de la

empresa, donde se tiene como objetivo evidenciar el efecto de la carencia del control interno en los procesos logísticos.

4.5. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental transeccional.

Según Dzul (2006) este diseño no experimental “es realizado sin operar las dos variables de forma premeditada, solo observando los hechos para luego analizarlos” (p. 12).

La investigación de diseño transeccional “recoge información y/o datos específicos en momento dado, con la finalidad de describir y analizar las variables y la repercusión que puede generar” (Rodríguez y Vargas, 2013, p. 33).

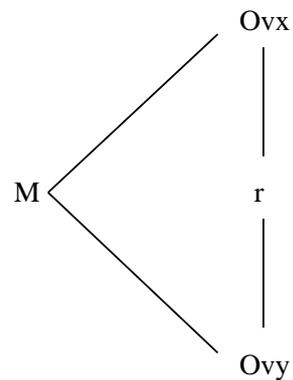
A tal efecto, la presente indagación se enmarcó dentro del diseño transeccional o transversal en el tipo **correlacionales – causal**.

Estos diseños puntualizan la relación entre dos o más conceptos o variables en un tiempo establecido. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).

Por consiguiente, se trató de evidenciar la correlación causal de la variable Control Interno en la variable Procesos Logísticos en el Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019.

Donde se presenta el siguiente esquema:

Esquema:



Donde:

- M** = Muestra:
- OVX** = Variable Independiente: Control Interno
- OVY** = Variable Dependiente: Procesos Logísticos
- r** = Correlación causal de la variable X en la variable Y

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

De acuerdo con Tamayo (2012) la población “es el total del estudio a realizar, en la cual se incluye la unidad de análisis y se debe cuantificar, ya que va constituir la totalidad de la investigación” (p. 41). En la investigación se consideró la población a todo el personal de la empresa, representado por 10 trabajadores del grupo Yelek S.R.L.

Tabla 4*Población de la investigación*

Empresa	N.º de Trabajadores
Gerente general	01
Administrador	01
Contador	01
Jefe de logística	01
Almacenero	01
Jefe de ventas	01
Asistente de ventas	02
Chofer	01
Repartidor	01
Total	10

4.6.2. Muestra**A. Unidad de análisis.**

Hernández et al. (2014) “Aquí el interés se centra en *qué o quiénes*, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (p. 172).

Por tanto, la investigación cuantifica a la unidad de análisis conformándola por los trabajadores del grupo Yelek S.R.L. quienes realizan las diversas actividades del negocio referidos a los procesos logísticos, que es la variable de genera el impacto en el control interno.

B. Tamaño de la muestra.

Hernández et al. (2014) indica que “para el enfoque cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del grupo Yelek S.R.L.

Tabla 5

Muestra de la investigación

Empresa	N.º de Trabajadores
Gerente general	01
Administrador	01
Contador	01
Jefe de logística	01
Almacenero	01
Jefe de ventas	01
Asistente de ventas	02
Chofer	01
Repartidor	01
Total	10

A. Selección de la muestra.

Hernández et al. (2014) indica que “las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de elección orientado por las características de la investigación especificadas previamente en el planteamiento del problema” (p. 189).

Supo (2020) señala, que existen distintos criterios de selección de una muestra no probabilística como el muestreo por conveniencia sobre el cual menciona “recibe también el nombre de muestreo deliberado, por que no cuenta con ningún procedimiento estandarizado” (p. 42).

Por tanto la selección de la muestra de la investigación presentada fue el total de la población, ya que es conveniente para el trabajo por ser un número reducido.

4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

Arias (2006) menciona que es “una forma para obtener datos e información necesaria para la investigación, mientras tanto el instrumento es un recurso que se utiliza para la obtención de la información y luego registrarlas” (p. 12).

La técnica que se aplicó fue la encuesta, ya que en base a una serie de preguntas se reunió datos para detectar la opinión sobre un asunto determinado.

4.7.2. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario.

El cuestionario es una técnica de mucha utilidad, “empleada para poder recolectar datos, el cual puede englobar información cuantitativa y cualitativa. Es muy práctico y económico para realizarlo y está compuesto por diversas preguntas basadas en el hecho o suceso que interesan para poder plasmarla en nuestra investigación” (Muñoz, 2003, p. 17).

Por otro lado, se dice que el cuestionario “es una herramienta que permite al investigador determinar sus preguntas y obtener de esa forma una información relevante basándose en una muestra la que servirá para poder representar a la población” (Meneses y Rodríguez, 2001, p. 34).

A. Diseño.

Para medir la variable X control interno, se empleó un cuestionario, ya que es un instrumento importante para conseguir la obtención de la información, evaluar, analizar e interpretar en relación al tema de investigación.

El propósito del cuestionario fue la recolección de la información sobre el control interno, cuyas dimensiones fueron las siguientes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento.

El cuestionario fue de 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, donde el encuestado solo pudo marcar una alternativa. (Ver Anexo 3)

Para medir la variable Y, procesos logísticos, se utilizó un cuestionario.

El objetivo del cuestionario fue la obtención de información sobre los procesos logísticos, con las siguientes dimensiones: Compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte.

El cuestionario tuvo 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

B. Confiabilidad.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Se expone, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Para el cálculo de confiabilidad por el método de consistencia, debido al cuestionario que tienen varias alternativas de respuesta se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Figura 11

Coefficiente de confiabilidad para el instrumento de control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	20

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

En el baremo de interpretación el valor α 0,889 indica que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

Para el instrumento de medición de la variable **Y: Procesos logísticos** para 20 ítems se tiene el valor de alfa de Cronbach: (Ver Anexo 5)

Figura 12

Coefficiente de confiabilidad para el instrumento de procesos logísticos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.756	20

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

En el baremo de interpretación el valor α 0,756 indica que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

C. Validez.

Según Hernández et al. (2014) “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 200). Además “la validez del contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201).

Para el instrumento de medición de la variable X: Control Interno, se presentó la validez según ficha de evaluación (Ver Anexo 5).

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de trabajo de campo

La investigación se inicia con el reconocimiento de las actividades que realiza la empresa e identificando la problemática existente, posteriormente se elaboró el instrumento para las dos variables. Se elaboró el cuestionario en el formulario de Google, la misma que permitió recolectar los datos automáticamente.

Se solicitó autorización al gerente general del grupo Yelek S.R.L. para aplicar la encuesta en una fecha determinada, se reunió a los colaboradores de la muestra de la investigación en la cual se les expuso cómo tenían que responder la encuesta.

La aplicación de las encuestas, se realizó a la muestra no probabilística, dado que es conveniente para el estudio trabajar con el 100 % de la población; la cual está conformada por el gerente, administrador, contador, jefe de logística, almacenero, jefe de ventas, asistentes de ventas, chofer y repartidor.

La información obtenida se registró, codificó y procesó con una hoja Excel y se analizaron los datos en el sistema estadístico SPSS, para finalizar se presentan los datos obtenidos mediante tablas, figuras estadísticas y la interpretación de los resultados.

5.2. Presentación de resultados

Se iniciará presentando los resultados descriptivos de la investigación que está compuesta de las tablas de frecuencias y gráficos de barra, que permiten describir los resultados obtenidos en las encuestas, por cada variable y dimensión del estudio.

A. Análisis descriptivo de la variable control interno y sus dimensiones

a. Resultados obtenidos de la variable independiente control interno.

Tabla 6

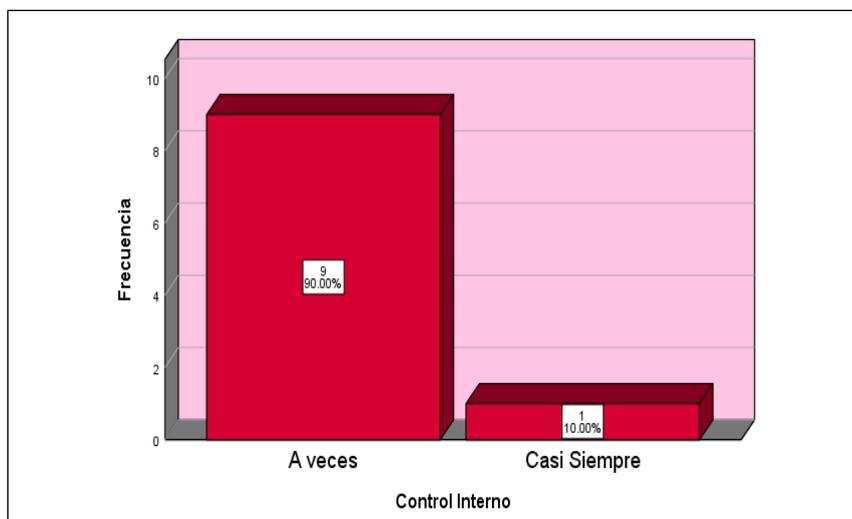
Recuento y porcentajes del estudio de la variable control interno en los procesos logísticos del grupo Yelek S.R.L. Huancayo – 2019

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	9	90.0	90.0
Casi Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno.

Figura 13

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el control interno



La tabla 7 y figura 13 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: Control Interno, donde se observa que 90.00 % (es decir, 9 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que, *a veces* aplican procedimientos relacionados con el control interno. Mientras que el 10 % (1 trabajador) de la muestra, manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con el control interno.

b. Resultados obtenidos de la dimensión ambiente de control.

Tabla 7

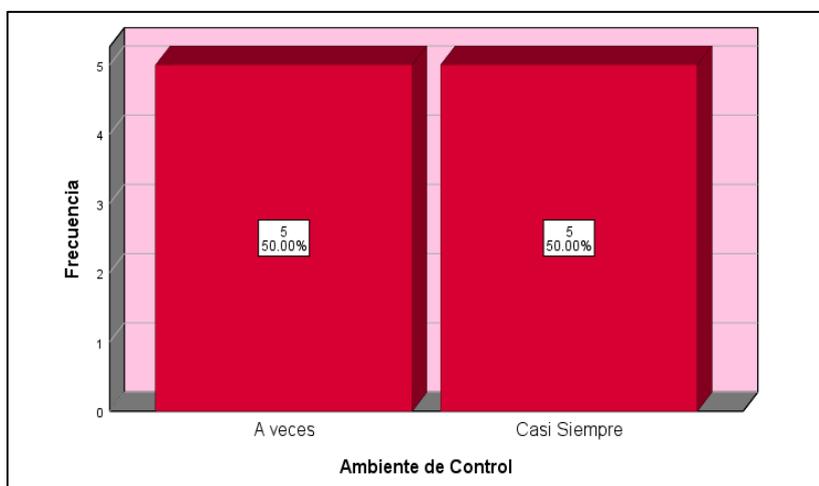
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión ambiente de control

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	50.0	50.0
Casi Siempre	5	50.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno, la dimensión ambiente de control.

Figura 14

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el ambiente de control



La tabla 8 y figura 14 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: ambiente de control, donde se observa que el 50.00 % (es decir, 5 trabajadores) del

grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con el ambiente de control. Mientras que el 50 % (5 trabajadores) de la muestra, manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con el ambiente de control.

c. *Resultados obtenidos de la dimensión evaluación de riesgo.*

Tabla 8

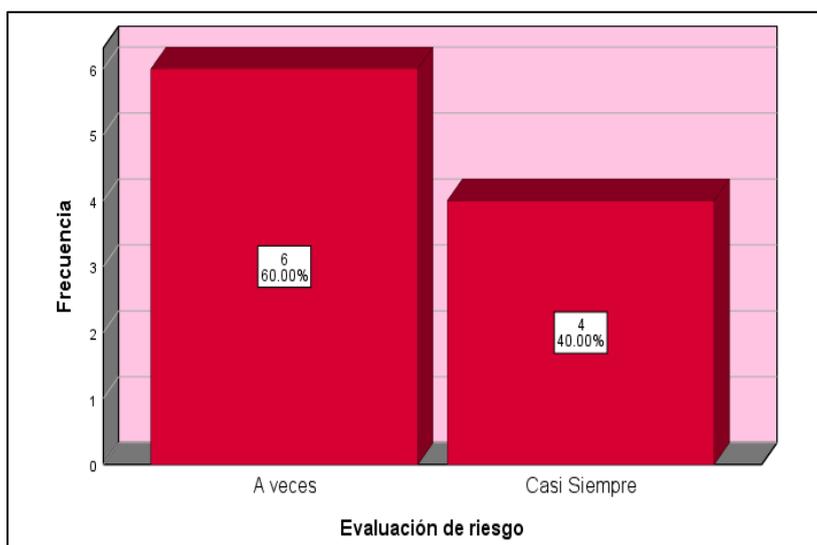
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión evaluación de riesgo

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	6	60.0	60.0
Casi Siempre	4	40.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno, la dimensión evaluación de riesgo.

Figura 15

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la evaluación de riesgo



La tabla 9 y figura 15 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: evaluación de riesgo, donde se observa que el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con la

evaluación de riesgo. Mientras que el 40 % (4 trabajadores) de la muestra, manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con la evaluación de riesgo.

d. *Resultados obtenidos de la dimensión actividades de control.*

Tabla 9

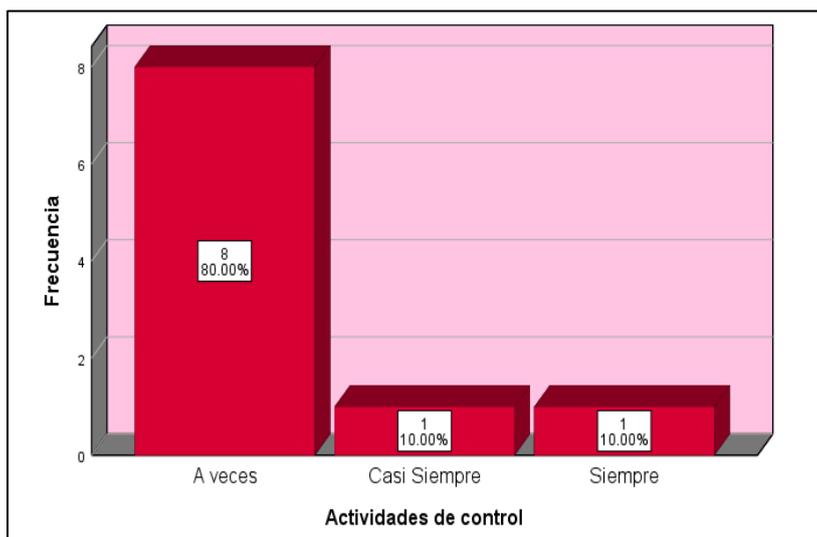
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión actividades de control

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	80.0	80.0
Casi Siempre	1	10.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno, la dimensión actividades de control.

Figura 16

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las actividades de control



La tabla 10 y figura 16 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Actividades de control, donde se observa que el 80.00 % (es decir, 8 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con las actividades de control. Mientras que el 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta

que *casi siempre* y *siempre*, aplican procedimientos relacionados con las actividades de control.

e. Resultados obtenidos de la dimensión información y comunicación.

Tabla 10

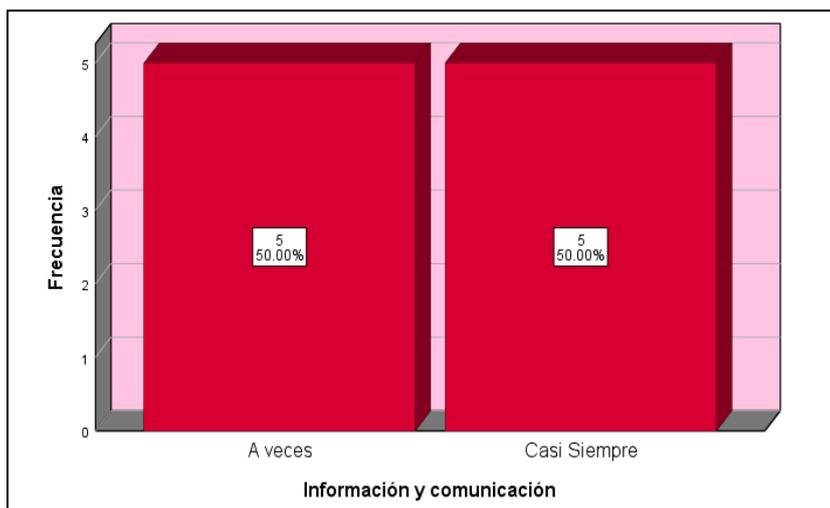
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Información y comunicación

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	50.0	50.0
Casi Siempre	5	50.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno, la dimensión información y comunicación.

Figura 17

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la información y comunicación



La tabla 11 y figura 17 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 4: Evaluación de riesgo, donde se observa que el 50.00 % (es decir, 5 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con la información y comunicación. Mientras que el 50 % (5 trabajadores) de la muestra, manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con la información y comunicación.

f. Resultados obtenidos de la dimensión supervisión y seguimiento.

Tabla 11

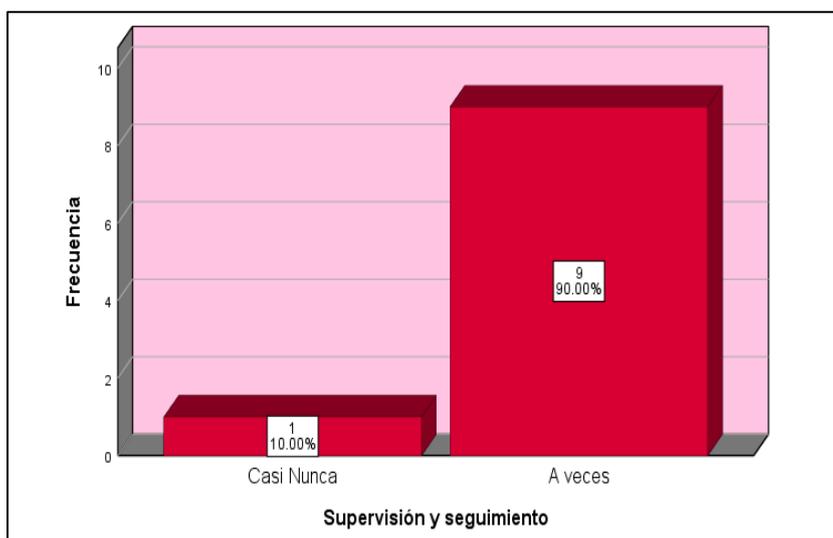
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Supervisión y seguimiento

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	10.0	10.0
A veces	9	90.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el control interno, la dimensión supervisión y seguimiento.

Figura 18

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la supervisión y seguimiento



La tabla 12 y figura 18 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 5: Supervisión y seguimiento, donde se observa que el 90.00 % (es decir, 9 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con la supervisión y seguimiento. Mientras que el 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos relacionados con la supervisión y seguimiento.

B. Análisis descriptivo de la variable procesos logísticos y sus dimensiones.

Los resultados de la variable procesos logísticos, se presentan en función a la variable y sus respectivas dimensiones. La labor de campo, se realizó aplicando un cuestionario de encuesta a 10 trabajadores del grupo Yelek S.R.L.

a. Resultados obtenidos de la variable dependiente procesos logísticos

Tabla 12

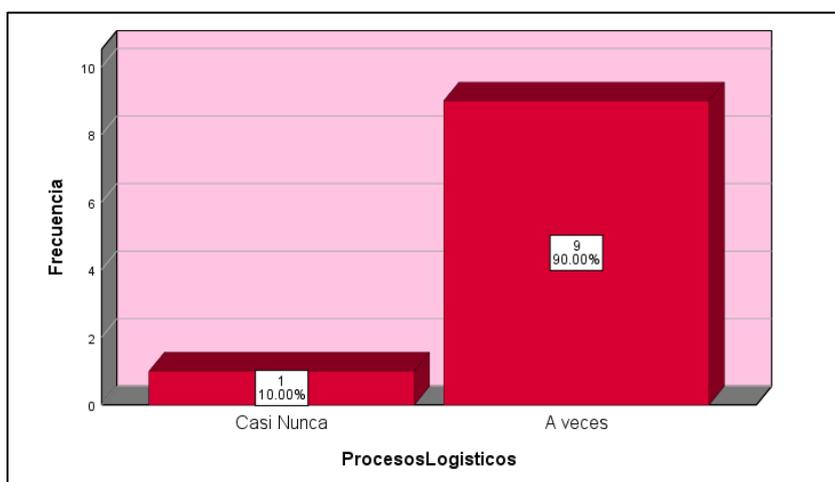
Recuento y porcentajes del estudio de la variable procesos logísticos

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	10.0	10.0
A veces	9	90.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos.

Figura 19

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos



La tabla 13 y figura 19 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: Procesos Logísticos, donde se observa que el 90.00 % (es decir, 9 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con los

procesos logísticos. Mientras que el 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos relacionados con los procesos logísticos.

b. *Resultados obtenidos de la dimensión compras.*

Tabla 13

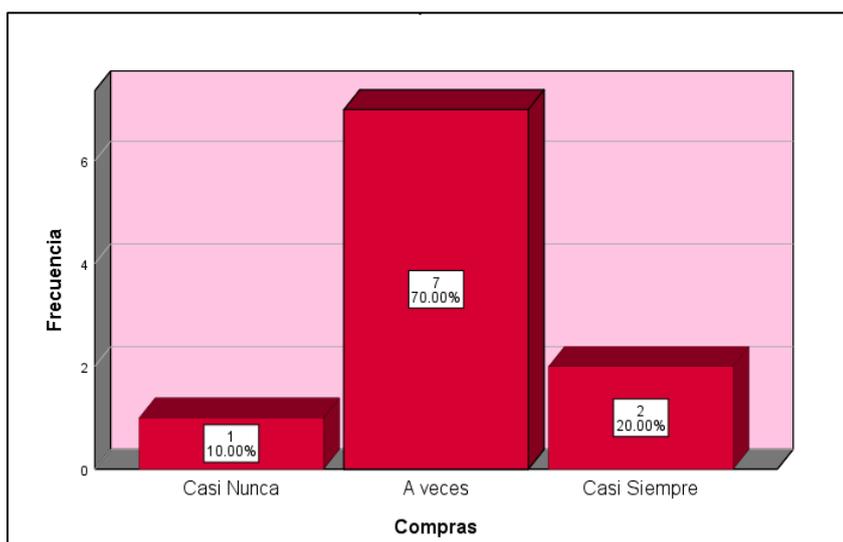
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión compras

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	10.0	10.0
A veces	7	70.0	80.0
Casi Siempre	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos, la dimensión compras.

Figura 20

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las compras



La tabla 14 y figura 20 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: Compras, donde se observa que el 70.00 % (es decir, 7 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostiene que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con las compras. Así mismo, se muestra que el 20 % (es decir 2 trabajadores) indican que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con las compras, Mientras que

el 10 % (1 trabajador) de la muestra, manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados que a veces aplican procedimientos correctos relacionados con las compras.

c. *Resultados obtenidos de la dimensión servicio al cliente.*

Tabla 14

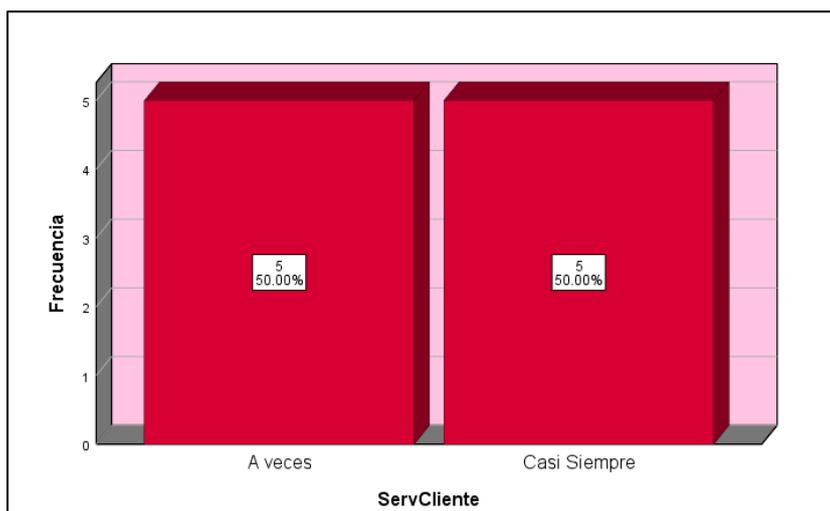
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión servicio al cliente

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	50.0	50.0
Casi Siempre	5	50.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos, la dimensión servicio al cliente.

Figura 21

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el servicio al cliente



La tabla 15 y figura 21 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Servicio al cliente, donde se observa que el 50.00 % (es decir, 5 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el servicio al cliente. Mientras que el 50 % (5 trabajadores) de la

muestra manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con el servicio al cliente.

d. Resultados obtenidos de la dimensión gestión de inventarios.

Tabla 15

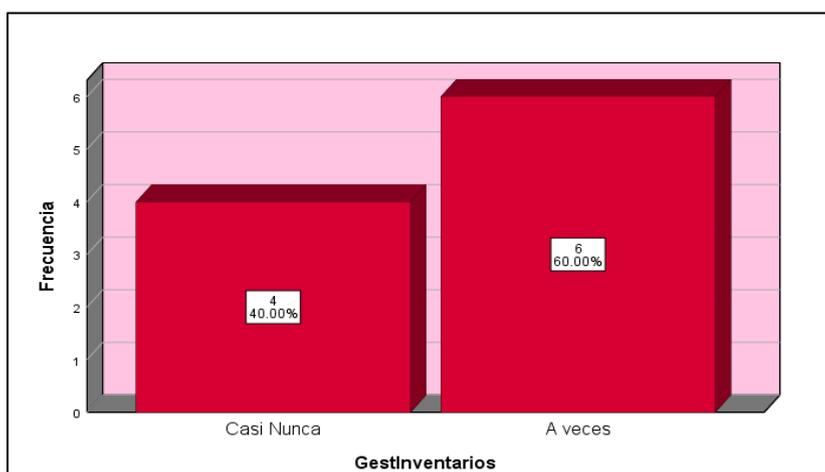
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión gestión de inventarios

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	40.0	40.0
A veces	6	60.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos, la dimensión gestión de inventarios.

Figura 22

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la gestión de inventarios



La tabla 16 y figura 22 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Gestión de inventarios, donde se observa que el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios. Mientras que el 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios.

e. Resultados obtenidos de la dimensión almacenamiento.

Tabla 16

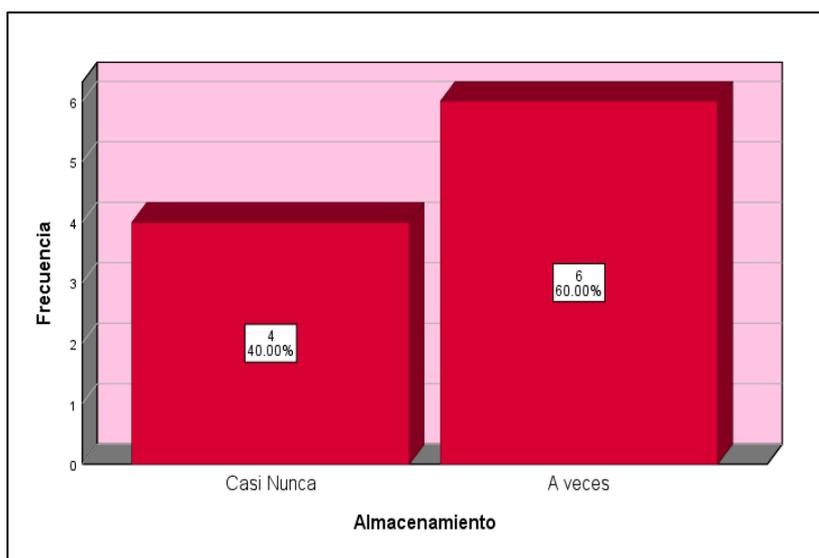
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión almacenamiento

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	40.0	40.0
A veces	6	60.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los procesos logísticos, la dimensión almacenamiento.

Figura 23

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el almacenamiento



La tabla 17 y figura 23 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 4: Almacenamiento, donde se observa que el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el almacenamiento. Mientras que el 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con el almacenamiento.

f. Resultados obtenidos de la dimensión transporte.

Tabla 17

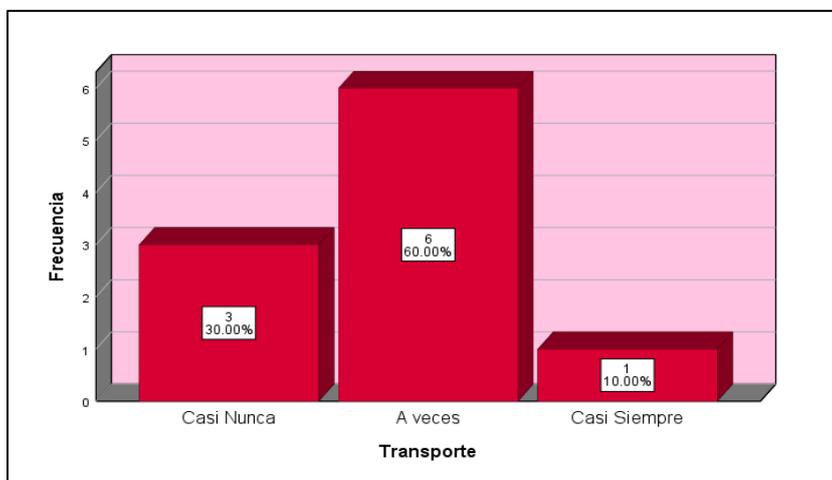
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión transporte

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	30.0	30.0
A veces	6	60.0	90.0
Casi Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con los Procesos Logísticos, la dimensión Transporte.

Figura 24

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Transporte



La tabla 17 y figura 24 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 5: transporte, donde se observa que el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el transporte. Mientras que el 30 % y 10 % (3 y 1 trabajadores) de la muestra, manifiestan que *casi nunca* y *casi siempre*, respectivamente, aplican procedimientos correctos relacionados con el transporte.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Contrastación de la Hipótesis General.

A. Hipótesis de trabajo.

Hipótesis nula (Ho).

La carencia del control interno no produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Hipótesis alterna (Ha).

La carencia del control interno produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 18

Tabla cruzada de asociación para control interno y procesos logísticos

			Procesos Logísticos		Total
			Casi Nunca	A veces	
Control Interno	A veces	Recuento	1	8	9
		% dentro de Procesos Logísticos	100.0 %	88.9 %	90.0 %
	Casi Siempre	Recuento	0	1	1
		% dentro de Procesos Logísticos	0.0 %	11.1 %	10.0 %
Total		Recuento	1	9	10
		% dentro de Procesos Logísticos	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Nota. Base de Datos SPSS.

Tabla 19

Chi Cuadrado de asociación para control interno y procesos logísticos

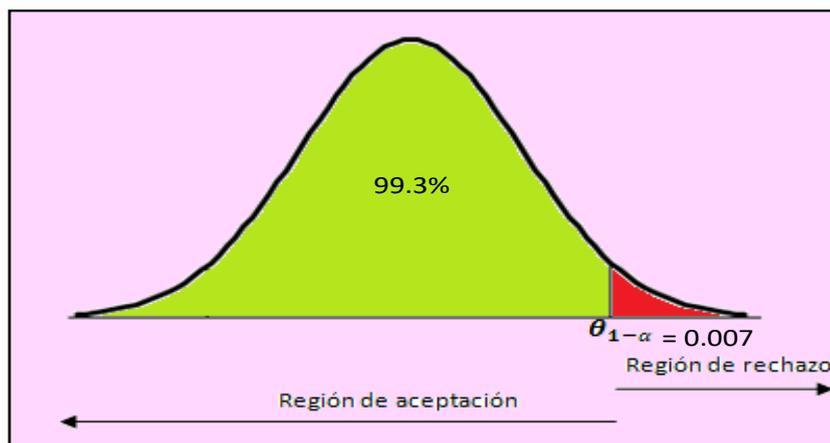
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.123 ^a	1	0.007		
Corrección de continuidad	0.000	1	1.000		
Razón de verosimilitud	0.223	1	0.637		
Prueba exacta de Fisher				1.000	0.900
Asociación lineal por lineal	0.111	1	0.739		
N de casos válidos	10				

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla N.º 20 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 0.123 y la significancia bilateral (p valor = $0.007 < 0.05$)

Figura 25

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del control interno y procesos logísticos



La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y procesos logísticos de 0.007, es decir el nivel de confianza ($\theta_1-\alpha$) es de 99.3 %.

D. Conclusión estadística.

Por lo tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.05 y se acepta la hipótesis del investigador, en el sentido que la carencia del control interno produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.007$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.3.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1.

A. Hipótesis de Trabajo.

Hipótesis nula (H₀)

La carencia del control interno no produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Hipótesis alterna (H_a)

La carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 24, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 20

Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Compras

			Compras			Total
			Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	
Control Interno	A veces	Recuento	1	7	1	9
		% dentro de Compras	100.0 %	100.0 %	50.0 %	90.0 %
	Casi Siempre	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Compras	0.0 %	0.0 %	50.0 %	10.0 %
Total		Recuento	1	7	2	10
		% dentro de Compras	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Nota. Base de Datos SPSS.

Tabla 21

Chi Cuadrado de asociación para control interno y compras

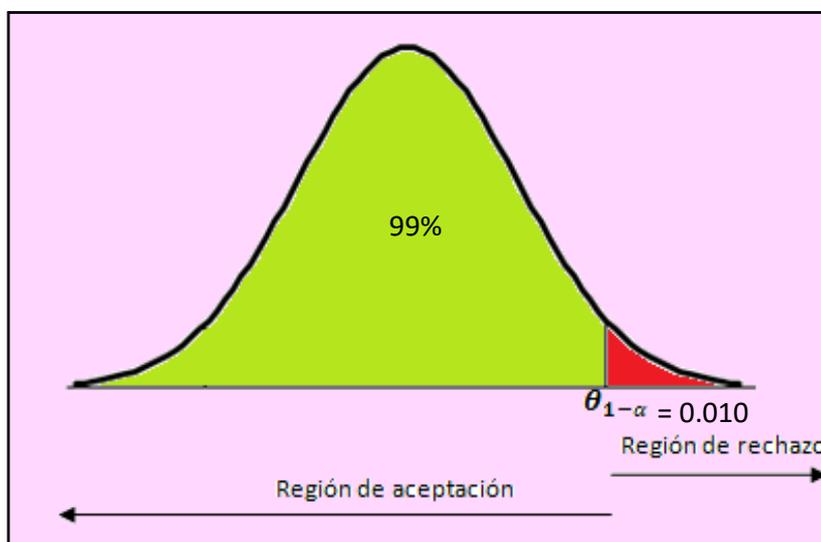
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.444 ^a	2	0.010
Razón de verosimilitud	3.729	2	0.155
Asociación lineal por lineal	2.793	1	0.095
N de casos válidos	10		

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla 22 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 4.444 y la significancia bilateral (p valor = $0.010 < 0.05$)

Figura 26

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Compras



La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y compras de 0.010, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 99 %.

D. Conclusión Estadística.

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.01 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que la carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.010$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.3.3. Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

A. Hipótesis de Trabajo.

Hipótesis nula (Ho)

La carencia del control interno no produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019.

Hipótesis alterna (Ha)

La carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi-cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 24, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 22

Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Servicio al cliente

		Servicio al Cliente		Total
		A veces	Casi Siempre	
Control Interno	A veces	Recuento 4	Recuento 5	9
		% dentro de Servicio al Cliente 80.0 %	% dentro de Servicio al Cliente 100.0 %	90.0 %
Control Interno	Casi Siempre	Recuento 1	Recuento 0	1
		% dentro de Servicio al Cliente 20.0 %	% dentro de Servicio al Cliente 0.0 %	10.0 %
Total		Recuento 5	Recuento 5	10
		% dentro de Servicio al Cliente 100.0 %	% dentro de Servicio al Cliente 100.0 %	100.0 %

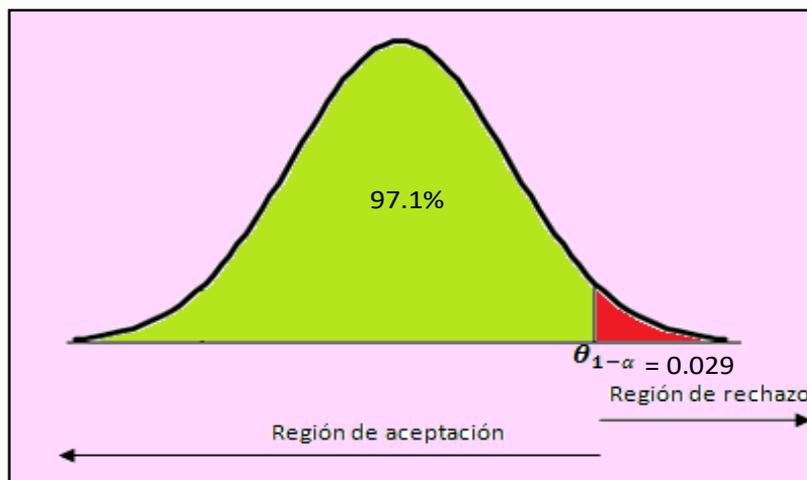
Nota. Base de Datos SPSS.

Tabla 23*Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Servicio al cliente*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.111 ^a	1	0.029
Corrección de continuidad	0.000	1	1.000
Razón de verosimilitud	1.498	1	0.221
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1.000	1	0.317
N de casos válidos	10		

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla 24 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 1.111 y la significancia bilateral (p valor = $0.029 < 0.05$)

Figura 27*Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Servicio al cliente*

La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y servicio al cliente de 0.029, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 97.1 %.

D. Conclusión Estadística.

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.029 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que la

carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.029$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.3.4. Contrastación de la Hipótesis Especifica 3.

A. Hipótesis de Trabajo.

Hipótesis nula (Ho)

La carencia del control interno no produce efectos negativos en la Gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Hipótesis alterna (Ha)

La carencia del control interno produce efectos negativos en la Gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi-cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 29 al 31, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 24*Tabla cruzada de asociación para Control Interno y Gestión de inventarios*

		Gestión de Inventarios		Total
		Casi Nunca	A veces	
Control Interno	A veces	Recuento 3	Recuento 6	9
		% dentro de Gestión de Inventarios 75.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 100.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 90.0 %
Control Interno	Casi Siempre	Recuento 1	Recuento 0	1
		% dentro de Gestión de Inventarios 25.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 0.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 10.0 %
Total		Recuento 4	Recuento 6	10
		% dentro de Gestión de Inventarios 100.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 100.0 %	% dentro de Gestión de Inventarios 100.0 %

Nota. Base de Datos SPSS.**Tabla 25***Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Gestión de inventarios*

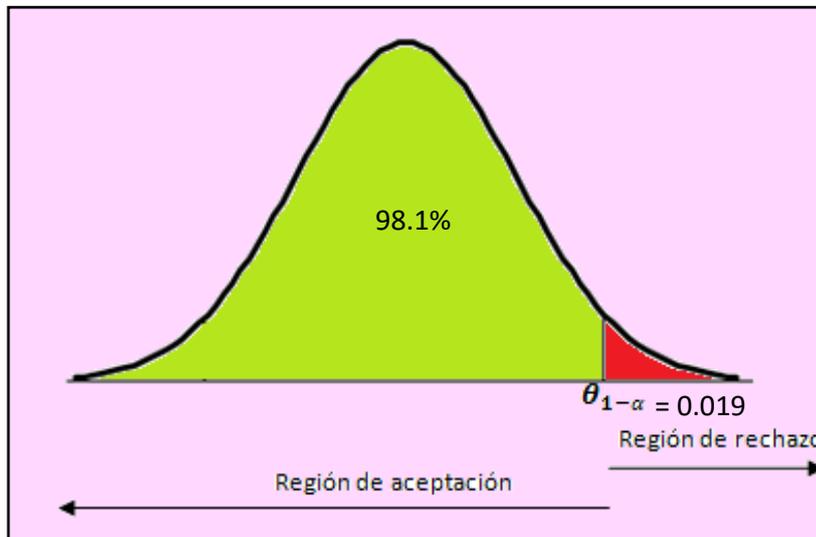
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.667 ^a	1	0.019
Corrección de continuidad ^b	0.046	1	0.830
Razón de verosimilitud	2.003	1	0.157
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1.500	1	0.221
N de casos válidos	10		

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla N.º 26 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 1.667 y la significancia bilateral (p valor = $0.019 < 0.05$).

Figura 28

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Gestión de inventarios



La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y gestión de inventarios de 0.019, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 98.1 %.

D. Conclusión Estadística.

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.019 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que la carencia del control interno produce efectos negativos en la gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.019$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.3.5. Contrastación de la Hipótesis Especifica 4

A. Hipótesis de Trabajo.

Hipótesis nula (H_0).

La carencia del control interno no produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Hipótesis alterna (Ha).

La carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi-cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 32 al 37, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 26

Tabla cruzada de asociación para control interno y almacenamiento

			Almacenamiento		Total
			Casi Nunca	A veces	
Control Interno	A veces	Recuento	3	6	9
		% dentro de Almacenamiento	75.0 %	100.0 %	90.0 %
Control Interno	Casi Siempre	Recuento	1	0	1
		% dentro de Almacenamiento	25.0 %	0.0 %	10.0 %
Total		Recuento	4	6	10
		% dentro de Almacenamiento	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Nota. Base de Datos SPSS.

Tabla 27*Chi Cuadrado de asociación para control interno y almacenamiento*

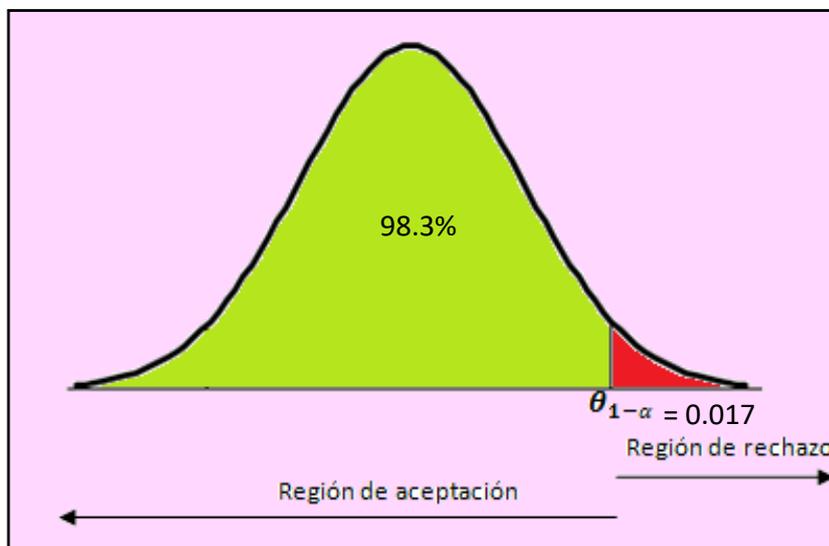
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.227 ^a	1	0.017
Corrección de continuidad	0.046	1	0.830
Razón de verosimilitud	2.003	1	0.157
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1.500	1	0.221
N de casos válidos	10		

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla N.º 26 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 1.227 y la significancia bilateral (p valor = 0.017 < 0.05)

Figura 29

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control interno y Almacenamiento



La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y almacenamiento de 0.017, es decir el nivel de confianza ($\theta_1 - \alpha$) es de 98.3 %.

D. Conclusión Estadística.

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.017 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que la carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.017$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.3.6. Contrastación de la Hipótesis Especifica 5

A. Hipótesis de Trabajo.

Hipótesis nula (H₀)

La carencia del control interno no produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

Hipótesis alterna (H_a)

La carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019

B. Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con cinco filas y cinco columnas.

C. Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 38 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 28

Tabla cruzada de asociación para control interno y transporte

		Transporte			Total
		Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	
Control Interno	A veces	Recuento 3	5	1	9
	% dentro de Transporte	100.0 %	83.3 %	100.0 %	90.0 %
Casi Siempre	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Transporte	0.0 %	16.7 %	0.0 %	10.0 %
Total		Recuento 3	6	1	10
		% dentro de Transporte	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Nota. Base de Datos SPSS.

Tabla 29

Chi Cuadrado de asociación para Control Interno y Transporte

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.741 ^a	2	0.006
Razón de verosimilitud	1.095	2	0.578
Asociación lineal por lineal	0.111	1	0.739
N de casos válidos	10		

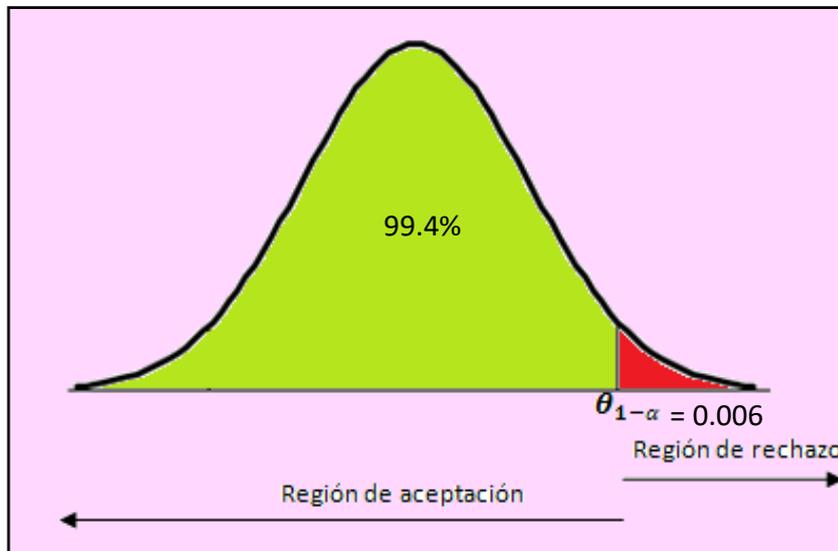
a. 5 casillas (83.3 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Nota. Base de Datos SPSS.

En la tabla N.º 30 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 0.741 y la significancia bilateral (p valor = 0.006 < 0.05).

Figura 30

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del control interno y transporte



La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del control interno y transporte de 0.006, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 99.4 %.

D. Conclusión Estadística.

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.006 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que la carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, ya que el $p = 0.006$ en los resultados y este es < 0.05 .

5.4. Discusión de Resultados

En los tiempos actuales, los principales hallazgos del trabajo de investigación de campo, evidenciaron que el control interno es relevante en las investigaciones científicas por los investigadores, una de las razones, es que muchos empresarios del rubro comercio de bebidas no alcohólicas del distrito de Huancayo, no llevan

implementado un adecuado sistema de control interno lo cual repercute negativamente en los procesos logísticos de las empresas a breve y largo término.

El control interno resulta clave a los líderes empresariales, para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son fundamentales dentro de la estructura organizativa. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones. En la misma línea, puede reducir su credibilidad ante los accionistas, las autoridades reguladoras y el público (Frias, 2016).

Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaensens y Flores (2004) señalan proceso logístico “Es el proceso operativo fundamental para que todas las actividades tengan proceso y gestión de materias primas y elementos, asimismo los productos terminados, y el repartimiento de los productos a los clientes” (p. 15). Nos sirve tomar este autor porque nos expresa que es esencial la logística para llevar una gestión adecuada de los productos que se va distribuir, garantizando la competitividad. Además, (Bass, 2020) afirma que los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos.

Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el proceso a través de la producción, el consumo, el almacenaje y la eliminación.

Para este planteamiento se ha estudiado la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. por ello se planteó el objetivo general evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. El resultado de la tabla 20 demuestra que la

carencia del control interno influye negativamente en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. El 90.00 % (es decir, 9 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con el control interno. Mientras el 10 % (1 trabajador) de la muestra, manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con el control interno. Puesto que el valor de significación bilateral P-valoré igual a 0.007 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 0.123.

El estudio de Álvarez (2017) concluye que el valor de 0.789 indica una correlación alta, puesto que $p < 0.05$, representando que la gestión logística está siendo afectada significativamente por la falta de control interno. Dentro de las recomendaciones detallaron que, se realizarán coordinaciones con todo el personal a fin de mejorar el control interno en la institución y así poder proseguir con el adecuado control de cada bien y de la documentación alguna que intervenga en el proceso de la gestión logística. Igualmente, Pérez y Sánchez (2016) concluyen que, después de haber aplicado el control interno en la Corporación Gastronómica del Norte, se vio necesario fortalecer el plan operativo continuo en el área de Logística debido a que el sistema de control logístico presenta deficiencias. Dentro de las recomendaciones detallaron que, se debe establecer un plan operativo diseñado para el correcto ciclo logístico de la Corporación Gastronómica del Norte SAC.

Del mismo modo, se planteó el objetivo específico 1: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. En tanto el resultado de la tabla 22 demuestra que la carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. 70.00 % (es decir, 7 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con las compras. Así mismo, se muestra que el

20 % (es decir 2 trabajadores) indican que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con las compras, mientras que el 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con las compras. Puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.010 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 4.444.

Este dato se relaciona con los estudios de Serpa (2017) quien concluye, un adecuado sistema de control interno bajo el enfoque COSO influye de manera favorable en la mejora de los procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C.

Además, se planteó el objetivo específico 2: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. En tanto el resultado de la tabla 24 demuestra que la carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. El 50.00 % (es decir, 5 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el servicio al cliente. Mientras que el 50 % (5 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con el servicio al cliente. Puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.029 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 1.111.

Al respecto la investigación de Yllesca (2019) concluye que, la aplicación del control interno influye positivamente en la mejora del servicio al cliente en la empresa INPROPLAST SAC, 2016

Así mismo, se planteó el objetivo específico 3: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en la gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. En tanto el resultado de la tabla 26 demuestra que la carencia del

control interno produce efectos negativos en la gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. El 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios. Mientras el 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios. Puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.019 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 1.667.

De esa manera, Serpa (2017) concluye que, un adecuado sistema de control interno bajo el enfoque COSO influye de manera favorable en la mejora de Gestión de inventarios de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C.

Así mismo, se planteó el objetivo específico 4: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. En tanto el resultado de la tabla 28 demuestra que la carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. El 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el almacenamiento. Mientras el 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con el almacenamiento. Puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.017 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 1.227.

De esa manera, Miranda y Toledo (2013) concluyen que, en la empresa el personal que esta designado para sus funciones no está debidamente preparado, observando los errores en el cumplimiento de los deberes y falta de organización en el área, que impide que las funciones sigan el canal correcto respecto al almacenamiento de sus mercaderías.

Así mismo, se planteó el objetivo específico 5: Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. En tanto el resultado de la tabla 30 demuestra que la carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019. El 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el transporte. Mientras 30 % y 10 % (3 y 1 trabajadores) de la muestra, manifiestan que *casi nunca* y *casi siempre*, respectivamente aplican procedimientos correctos relacionados con el transporte. Puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.006 es menor que la probabilidad de error 0.05 y el valor estadístico de Chi Cuadrado es 0.741.

De esa manera, Catuche y Benavides (2017) concluyen que, que Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de gestión de calidad, que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido, sobre todo en el transporte de los inventarios.

Conclusiones

1. Se ha evidenciado que la carencia del control interno produce efectos negativos en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L., puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.007 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 90.00 % (es decir, 9 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos relacionados con el control interno. Mientras 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos relacionados con el Control Interno.
2. Se evidenció que la carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.010 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 70.00 % (es decir, 7 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que A veces aplican procedimientos correctos relacionados con las Compras. Así mismo de muestra que el 20 % (es decir 2 trabajadores) indican que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con las Compras, Mientras 10 % (1 trabajador) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados que A veces aplican procedimientos correctos relacionados con las Compras.
3. Se ha evidenciado que la carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, puesto que el valor de significación bilateral P- valúe igual a 0.029 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 70.00 % (es decir, 7 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con las Compras. Así mismo de muestra que 50.00 % (es decir, 5 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados

con el Servicio al cliente. Mientras 50 % (5 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi siempre* aplican procedimientos correctos relacionados con el Servicio al cliente.

4. Se ha evidenciado que la carencia del control interno produce efectos negativos en la Gestión de inventarios del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, puesto que el valor de significación bilateral P- valúé igual a 0.019 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios. Mientras 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con la gestión de inventarios.
5. Se ha evidenciado que la carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, puesto que el valor de significación bilateral P- valúé igual a 0.017 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el Almacenamiento. Mientras 40 % (4 trabajadores) de la muestra manifiesta que *casi nunca* aplican procedimientos correctos relacionados con el almacenamiento.
6. Se ha evidenciado que la carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo Yelek S.R.L. Huancayo, 2019, puesto que el valor de significación bilateral P- valúé igual a 0.006 es menor que la probabilidad de error 0.05. Donde el 60.00 % (es decir, 6 trabajadores) del grupo Yelek S.R.L., sostienen que *a veces* aplican procedimientos correctos relacionados con el Transporte. Mientras 30 % y 10 % (3 y 1 trabajadores) de la muestra, manifiestan que *casi nunca* y *casi siempre*, respectivamente aplican procedimientos correctos relacionados con el transporte.

Recomendaciones

Respecto al control interno,

1. Afianzar que la dirección de la empresa del Grupo Yelek S.R.L. se encargue de implementar y sea el principal promotor del control interno en la organización, demostrando a través de sus directivas, acciones y comportamientos, la importancia de la integridad y valores éticos.
2. Difundir constantemente la visión y misión de la empresa, así como las normas, políticas y manuales de procedimientos con el propósito que el personal internalice estas herramientas de gestión y faciliten el desempeño de sus funciones.
3. Realizar programas de capacitación y motivación para el personal, evaluar su desempeño, y tener una comunicación activa aplicando canales de comunicación de fácil entendimiento.
4. Mantener actualizada la estructura, políticas, reglamentos y manuales de procedimientos claros y completos, atribuyendo competencias a las diferentes áreas; contribuyendo así al cumplimiento eficiente de las funciones y responsabilidad de cada departamento; revisar periódicamente para modificar y actualizar el contenido de las mismas.
5. Evaluar periódicamente el control interno en la empresa Grupo Yelek S.R.L. a través de sus cinco componentes, comunicar las omisiones, errores, y demás riesgos encontrados y corregir de manera oportuna las deficiencias.

Respecto a las compras.

6. Establecer los materiales y suministros que son necesarios para comercializar los productos terminados. Para ello debe existir una coordinación adecuada para realizar el requerimiento de las compras, y que los archivos estén actualizados con la información requerida, también una selección de los proveedores y adjuntar los

documentos que certifiquen el despacho del pedido y quien es el responsable de recibir la mercadería para que no exista deficiencias.

Respecto al servicio al cliente.

7. Establecer lazos con el cliente para que obtenga sus pedidos en el momento oportuno, la cual el cliente se sienta satisfecho, y se identifique con la empresa. Que las ordenes de pedido sean registradas correctamente y también tener en cuenta la entrega de la mercancía oportunamente, para resolver los inconvenientes con el pedido.

Respecto a la Gestión de inventarios.

8. Manejar un adecuado sistema, para no tener incongruencias en el ingreso y salidas de dichos productos. Asimismo, la custodia de las existencias físicas en relación al sistema que se aplica, para tener la seguridad en cuanto a los productos.

Respecto al almacenamiento.

9. Implementarse un proceso de control y custodia de inventario, para controlar físicamente y mantener todos los bienes inventariados, deben efectivizar: mantener en resguardo los materiales de robos o deteriorados, personal autorizado, información de las existencias reales, minucioso control de salidas y entrada de los productos y despacho de órdenes de pedido.

Respecto al transporte.

10. Desarrollar cada día, más técnicas y alternativas con las que solventar o minimizar todas las incidencias presentadas: como el traslado óptimo de las mercaderías, colocándolas adecuadamente y realizando una hoja de ruta, para mejorar el tiempo de entrega, minimizando el costo de combustible y no tener problemas con el tráfico de la ciudad.

Referencias

- Alvarado Lavado, H. (19 de febrero de 2019). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas del Perú: caso de las empresas de Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú: Universidad católica los ángeles de chimbote.
- Álvarez, M., (2017). “*Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016*”; tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de repositorio digital <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12575/Álvarez>
- Anaya, J. (2013). Definición de almacén. Recuperado de <https://documento/186240051/Definición-de-Almacén>
- Arias, F. (2006) El proyecto de la investigación introducción a la metodología científica (6° edición) Caracas: Editorial Episteme.
- Bacallao, M. (2009). *Génesis del control interno, en contribuciones a la economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Bass, B. (06 de Noviembre de 2020). *LaVoz DE HOUSTON*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-son-los-procesos-logsticos>
- Bembibre, C. (2010) Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/deficiencia.php>
- Betancourt, O. (2012) Logística. Conceptualización y tendencias actuales en Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica, primera reimpresión. Editorial San marcos. Biblioteca nacional del Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrillo, M. (2014). *Prezi: Optimización de Sistemas*. Recuperado de <https://prezi.com/bwznl8viqtl/enfoque-de-la-optimización/>
- Castro. (22 de junio de 2017). *Actualícese*. Obtenido de <https://actualicese.com/coso-control-interno-con-un-enfoque-internacional/>

- Catuche, D & Benavides S. (2017). “Diseño de un sistema de control interno para la Compañía Logística Internacional SAS”; tesis de pregrado. Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Colombia. Obtenido de repositorio digital [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Diseño_sistema_control_interno](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno).
- Cepeda, A, (2017), *Auditoría y Control Interno*. Bogotá, Colombia, Edit. Emma. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf
- Cespón, R. (2004) Tomo III LOGÍSTICA Temas seleccionados Capítulo I, Cuba. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-procesos-mejoramiento-la-logistica-empresarial/>
- conexionesan. (20 de octubre de 2016). *conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-relacion-entre-la-logistica-y-la-teoria-de-restricciones-toc/>
- Dzul, M. (2006). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Frias, I. (13 de junio de 2016). Perspectivas EY Perú. Obtenido de Perspectivas EY Perú: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Fundéu BBVA (2016). Recuperado de <https://www.fundeu.es/recomendacion/afectar-afectar-a-formas-validas/>
- Frias, I. (13 de Junio de 2016). *Perspectivas EY Perú*. Obtenido de Perspectivas EY Perú: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- García I. (2017) Definición de logística. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/logistica>
- Gómez Bernaola, K. O. (24 de Octubre de 2018). Control interno y procesos logísticos en la Municipalidad Provincial de Chanchamyo - Junín 2018. Huancayo, Huancayo, Perú - Junín: Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Gonzalez, Y. (12 de Diciembre de 2017). *zonalogistica.com*. Obtenido de zonalogistica.com: <https://zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>
- Guerrero Robles, G., & Taco Alquina, R. (25 de febrero de 2016). Diseño del control interno integral de la empresa unión vinícola internacional S.A. para su operación a nivel nacional. Guayaquil, Ecuador: Universidad católica de Santiago de Guayaquil.
- Gutiérrez, R. (2017). *La administración y contabilidad. Tomo 2*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2010) Clasificación industrial internacional uniforme, Lima, Perú: recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/Menú Recursivo/ publicaciones digitales/Lib0883/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/Menú%20Recursivo/publicaciones%20digitales/Lib0883/Libro.pdf)
- Jauregui, M. (2016) Que es estadística: definición, historia métodos y estadísticos. Recuperado de [https://aprendiendoadministracion.com/ que-es-la-estadistica-definicion-historia-y-metodos-estadisticos/](https://aprendiendoadministracion.com/que-es-la-estadistica-definicion-historia-y-metodos-estadisticos/)
- García José , Z. (03 de Agosto de 2019). *INEI*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbi_trimestral.pdf
- Supo José. (2020). *Metodología de la investigación tercera edición*. Arequipa: Sincie .
- La Contraloría General de la República. (2012). Evaluación del sistema de control interno. *Evaluación del sistema de control interno* (pág. 33). Lima: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
- Ley N.º28716. Diario Oficial el peruano, Lima, Perú, 18 de abril de 2006. Manual de indicadores (2017). Recuperado de [http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf)
- Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación* (sesión N° 4). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle programa de titulación 2012, Lima, Perú.

- Méndez, C. E. (2011) Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, 4ta edición, editorial Limusa, S.A.
- Meneses, J. El cuestionario y la entrevista. Universidad Oberta de Catalunya. Barcelona, España. http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monterroso, E. (2000). El proceso logístico y gestión de cadena de abastecimiento. Recuperado de [https://www. Researchgate .net/publication /296483187](https://www.researchgate.net/publication/296483187) El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento
- Muñoz, T., 2003. El cuestionario como instrumento de investigación evaluación. http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Native American Logistics. (06 de noviembre de 2020). E.L. Hollingsworth and COMPANY. Obtenido de <https://www.nalww.mx/es/blog/2018/09/que-es-el-proceso-logistico>
- Nuño, P. (14 de junio de 2017). EmprendePyme.Net. Obtenido de EmprendePyme.Net: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-riesgos-empresariales.html>
- Patron Bedoya, P. (19 de febrero de 2019). Necesario caracter vinculante de las recomendaciones efectuadas por la contraloria general de la republica y los organos de control institucional en los servicios de control interno preventivos y simultaneos. UNIFE - revistas.
- Paucar, K. (2016). Niveles de investigación. Recuperado de [https:// es.slideshare.net/ cattypflores/ niveles-de-investigación](https://es.slideshare.net/cattypflores/niveles-de-investigación)
- Paulini, F. (2017) *“Influencia del Control Interno de los procesos Logísticos en la Empresa Spring Valley SAC, año 2016”*; tesis de pregrado. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Obtenido de repositorio digital [http:// repositorio.usanpedro. edu.pe/handle /USANPEDRO /5913](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5913)

- Pérez, E. y Sánchez, L. (2016). “*Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC*”; tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de repositorio digital <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4489/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2008 - 2019). *Definiciones*. Copyright. Recuperado de <https://definicion.de/carencia/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición. De*. Copyright. Recuperado de <https://definicion.de/requerimiento/>
- Rojas, D. y Camilo, M. (2014) Que son los procesos logísticos. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0040688642b8cd9857870>
- Romaní, K. (2018). “*Metas académicas y nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016*”; tesis de pregrado. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Obtenido de repositorio digital <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1312>
- Romero, J. (2012). *Control Interno y sus 5 componentes según COSO*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rodriguez, E. (2013). *Control Interno basado en el Sistema COSO*. Núñez Dubon y asociados, 1 - 2. Recuperado de <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basado-en-sistema-coso>
- Ruiz, R. (2007) El método científico y sus etapas. Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Serpa, L. (2017). “*El control interno como herramienta de gestión para mejorar los procesos logísticos en la empresa central de gaseosas H&C S.A.C*”; Tesis de pregrado. Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de repositorio digital <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3588?locale=es>

- Solano Rodriguez, O. J. (19 de febrero de 2018). Referencias teoricas para la construccion de un marco teorico en el estudio del sistema de control interno informatico en ambiente computacional en la organizacion. Lima, Peru: Universidad del Valle.
- Suarez Sanchez, J. (19 de febrero de 2019). El control interno en las entidades de Huaraz, 2017-I. huaraz, Peru: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- TeamMate AM. (18 de Octubre de 2020). *Sistema de Gestión de Auditoría*. Obtenido de <https://www.pwc.pe/es/soluciones-team-mate/assets/pwc-3brochure-teammateam.pdf>
- Ticllasuca de la Cruz, E. H. (24 de Octubre de 2017). "El Control Interno y su Influencia en el desarrollo de la oficina de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica". Huancavelica, Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Vera Flor, L. (19 de febrero de 2019). Aplicacion de una metodologia proactiva de control concurrente en entidades publicas. Lima, Peru: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Yllesca Campos, J. D. (27 de Octubre de 2019). El Control Interno y los efectos producentes en la gestión del almacen en la empresa Inproplast SAC en el periodo 2016. Huancayo, Junin, Perú: Universidad Peruana los Andes.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Título: El control interno y su carencia en los procesos logísticos del Grupo Yelek S.R.L. HUANCAYO – 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general. ¿Queefectos produce la carencia del control interno en los Procesos logísticos del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p> <p>Problemas específicos. 1. ¿Que efectos produce la carencia del control interno en las compras del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p> <p>2. ¿Que efectos produce la carencia del control interno en el servicio al cliente del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p> <p>3.¿Que efectos produce la carencia del control interno en la Gestión de inventarios del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p> <p>4.¿Que efectos produce la carencia del control interno en el almacenamiento del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p> <p>5. ¿Que efectos produce la carencia del control interno en el transporte del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019?</p>	<p>Objetivo general. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en los Procesos logísticos del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>Objetivos específicos. 1. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en las compras del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>2. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el servicio al cliente del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>3.Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en la Gestión de inventarios del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>4. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el almacenamiento del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>5. Evidenciar los efectos de la carencia del control interno en el transporte del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p>	<p>Hipótesis general. La carencia del control interno produce efectos negativos en los Procesos logísticos del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>Hipótesis específicas. 1. La carencia del control interno produce efectos negativos en las compras del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>2. La carencia del control interno produce efectos negativos en el servicio al cliente del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>3. La carencia del control interno produce efectos negativos en la Gestión de inventarios del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>4. La carencia del control interno produce efectos negativos en el almacenamiento del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p> <p>5. La carencia del control interno produce efectos negativos en el transporte del Grupo YELEK S.R.L. Huancayo -2019</p>	<p>Bases teoricas de Control Interno Monllau (1997) concluye, en la literatura organizativa se produce una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos.</p> <p>Al respecto Romero (2012) menciona que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y Supervisión y seguimiento. (p.5)</p> <p>Romero (2016) cita al control interno como "Un programa estratégico realizado desde los altos directivos hacia los colaboradores de menor jerarquía de una organización y es que al aplicarlo se puede verificar que los procedimientos o las guías se emplean empezando por la dirección prosiguiendo después con los colaboradores, para que pueda resultar más eficaz y eficiente la labor " (p.17)</p> <p>Bases teoricas Procesos Logísticos Conexionesan (2016) dilucida la teoría vinculada a la variable dependiente procesos logísticos, la cual parte de la idea de integración contenida en la Teoría de Restricciones (TOC) se fundamenta en el hecho de que el valor para el cliente no es generado en un lugar determinado, sino a lo largo de toda la cadena logística.</p> <p>Así mismo González (2017) considera que "la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollados las cinco operaciones que se presentan a continuación: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte" (p. 12).</p> <p>Por otro lado, Bass (2020) afirma que "los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad" (p. 2).</p>	<p>Variable Independiente: Control Interno</p> <p>Variable Dependiente: Procesos Logísticos</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión y seguimiento</p> <p>Compras</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Gestión de inventarios</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Transporte</p>	<p>Estructura organizativa</p> <p>Autoridad y responsabilidad</p> <p>Valores éticos y políticas</p> <p>Riesgos internos</p> <p>Riesgos externos</p> <p>Administrativas</p> <p>Operacionales</p> <p>Controles generales</p> <p>Controles de aplicación</p> <p>Revisión</p> <p>Evaluación</p> <p>Planificación de compras</p> <p>Selección de Proveedores</p> <p>Realizar el pedido</p> <p>Controlar las compras</p> <p>Ordenes de pedido</p> <p>Entrega de mercadería</p> <p>Manejo de reclamos</p> <p>Custodia de las existencias</p> <p>Análisis de los inventarios</p> <p>Planeación de la producción</p> <p>Control de inventarios</p> <p>Ambiente adecuado</p> <p>Personal adecuado</p> <p>Medio (carretero)</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Explicativa.</p> <p style="text-align: center;"> $X \xrightarrow[M]{e} Y$ </p> <p>Método: Científico - Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional – causal.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población: 10 trabajadores del grupo YELEK S.R.L.</p> <p>Muestra: 10 trabajadores del grupo YELEK S.R.L.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Sistema estadístico SPSS</p>

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA TESIS: EL CONTROL INTERNO Y SU CARENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL GRUPO YELEK S.R.L. HUANCAYO - 2019

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra investigación titulada "EL CONTROL INTERNO Y SU CARENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL GRUPO YELEK S.R.L. HUANCAYO - 2019" el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

Dirección de correo electrónico *

evelynn_jgr@hotmail.com

CONTROL INTERNO (V1)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) NUNCA, 2) CASI NUNCA, 3) A VECES, 4) CASI SIEMPRE, 5) SIEMPRE

1 ¿Se define y limita las responsabilidades que se realiza en la empresa? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

18 ¿Se toman en cuenta informes contables para la toma de decisiones? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

19 ¿Se verifica que se mejore el almacenaje de mercaderías para disminuir las pérdidas significativas? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

20 ¿Los directivos de la empresa supervisan y evalúan las deficiencias encontradas personalmente? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

PROCESOS LOGÍSTICOS (V2)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) NUNCA, 2) CASI NUNCA, 3) A VECES, 4) CASI SIEMPRE, 5) SIEMPRE

21 ¿La empresa planifica la adquisición de mercaderías de acuerdo a su liquidez?

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

2/11/2020

CUESTIONARIO DE LA TESIS: EL CONTROL INTERNO Y SU CARENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL GRUPO YELEK ...



CUESTIONARIO DE LA TESIS: EL CONTROL INTERNO Y SU CARENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL GRUPO YELEK ...

Preguntas **Respuestas** 10

10 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Usuarios que han respondido

heberhsonfc1986@gmail.com

ctovarjaco@gmail.com

contagamboa@gmail.com

tam_aries14@hotmail.com

mmbustiosm@hotmail.com

simonmezah@gmail.com

yaquilycotrina12@gamil.com

ocotrinam28@gmail.com

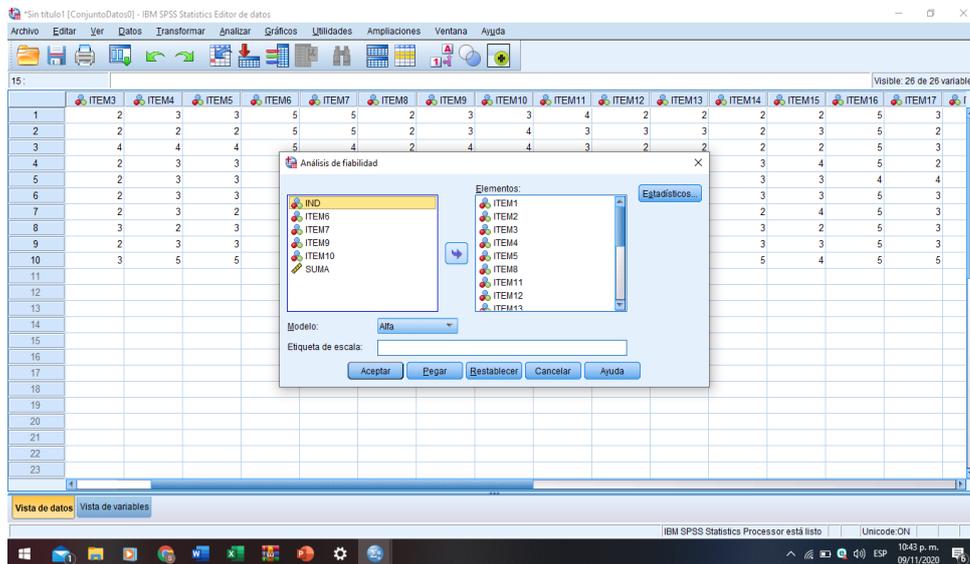
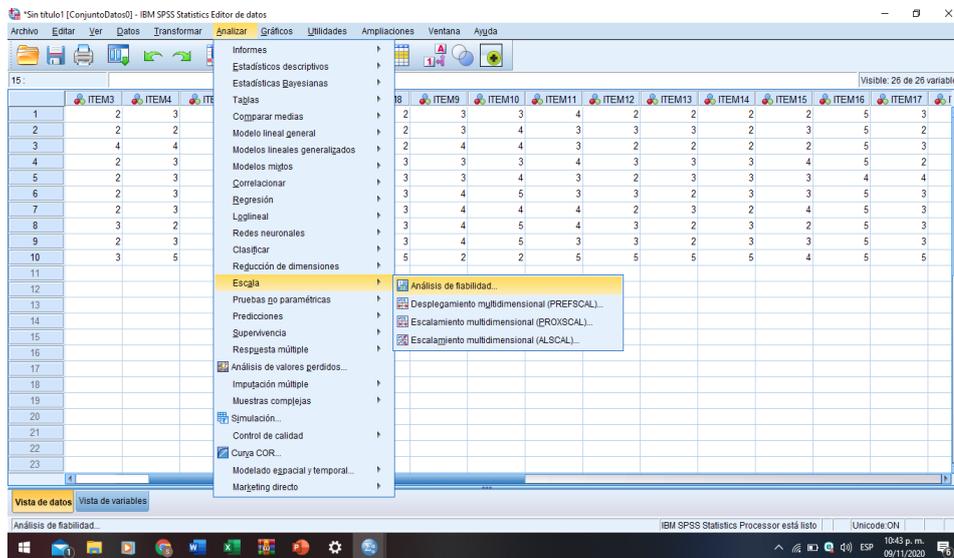
domiosorio2698@gmail.com

CONTROL INTERNO (V1)

Apéndice 3. Confiabilidad y validez del instrumento

1. Confiabilidad

La variable x: control interno



Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.899	20

La variable y: Procesos logísticos

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The 'Análisis' menu is open, and 'Análisis de fiabilidad...' is selected. The data grid shows variables IND, ITEM21, and ITEM26. The status bar at the bottom indicates 'Análisis de fiabilidad...' and 'IBM SPSS Statistics Processor está listo'.

The screenshot shows the 'Análisis de fiabilidad' dialog box. The 'Elementos' list contains 'IND', 'ITEM21', 'ITEM22', 'ITEM23', 'ITEM24', 'ITEM25', 'ITEM26', 'ITEM27', 'ITEM28', 'ITEM29', 'ITEM30', 'ITEM31', 'ITEM32', 'ITEM33', and 'ITEM34'. The 'Modelo' is set to 'Alfa' and the 'Etiqueta de escala' is empty. The 'Aceptar' button is highlighted.

Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.756	20

2. Validez

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "CONTROL INTERNO" y "PROCESOS LOGÍSTICOS" que hacen parte de la investigación "EL CONTROL INTERNO Y SU CARENCIA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DEL GRUPO YELEK S.R.L. HUANCAYO - 2019". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez	MARISOL CHÁVEZ JAQUINIPA.
Formación académica	CONTAPORA
Áreas de experiencia profesional	Control Gubernamental
Tiempo	15 años
Cargo actual	Auditor
Institución	Municipalidad Distrital de Chilio

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
Ambiente de control	Estructura organizativa	1 ¿Se define y limita las responsabilidades que se realiza en la empresa?	3	4	3	4	nivel alto	
		2 ¿Contar con un organigrama es importante para el buen desempeño de cada área?	4	3	3	4	nivel alto	
	Autoridad y responsabilidad	3 ¿Existe una evaluación periódica, de conocimientos, y habilidades de los puestos de trabajo?	3	4	3	4	nivel alto	
		4 ¿Los directivos de la empresa son empáticos, tienen actitudes de liderazgo y trabajo en equipo?	4	3	4	3	nivel alto	
	Valores éticos y políticas	5 ¿Transmite mensajes éticos, como responsabilidad honestidad y puntualidad?	4	3	3	4	nivel alto	
		6 ¿Conocer la misión y visión de la empresa ayudara al logro de sus objetivos?	3	4	4	4	nivel alto	
Evaluación de riesgo	Riesgos internos	7 ¿Se tiene pérdida de mercadería por falta de personal competente para su manipulación y traslado?	4	3	3	4	nivel alto	
		8 ¿Las instalaciones son las adecuadas para el almacenamiento de los productos?	3	4	4	4	nivel alto	
		9 ¿La empresa tiene problemas de liquidez dentro de los últimos seis meses?	4	4	3	3	nivel alto	
	Riesgos externos	10 ¿Las actividades del negocio de la empresa se ve afectado por problemas como la pandemia COVID-19?	4	4	3	3	nivel alto	
		11 ¿Considera que la localización de la empresa es la adecuada y oportuna para su crecimiento?	3	3	4	4	nivel alto	
Actividades de control	Administrativas	12 ¿Se realiza una verificación constante de las actividades encomendadas al personal de la empresa?	4	3	4	3	nivel alto	
		13 ¿La base de datos y las operaciones procesadas son congruentes con los registros contables?	4	3	3	4	nivel alto	
	Operacionales	14 ¿Se controla las mercaderías que se pierden por mala manipulación y traslado?	4	3	4	4	nivel alto	
		15 ¿La cantidad de las mercaderías son las mismas que se consignan en el registro de control de inventarios?	4	4	4	3	nivel alto	
		16 ¿Es importante tener cámaras en el almacén para controlar la manipulación de las mercaderías?	4	3	3	4	nivel alto	
		17 ¿Es adecuado el software para el control de inventarios que posee la empresa?	4	3	3	3	nivel moderado.	
Información y comunicación	Controles de aplicación	18 ¿Se toman en cuenta informes contables para la toma de decisiones?	4	4	4	4	nivel alto	
Supervisión y seguimiento	Revisión	19 ¿Se verifica que se mejore el almacenaje de mercaderías para disminuir las pérdidas significativas?	4	3	4	3	nivel alto	
	Evaluación	20 ¿Los directivos de la empresa supervisan y evalúan las deficiencias encontradas personalmente?	4	3	4	4	nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS								

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

CUESTIONARIO VARIABLE 2: PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
Compras	Planificación de compras	21 ¿La empresa planifica la adquisición de mercaderías de acuerdo a su liquidez?	3	3	3	4	nivel moderado	
	Selección de Proveedores	22 ¿Las condiciones comerciales con los proveedores son las más convenientes (entrega, costos, tiempo)?	4	4	3	3	nivel alto	
	Realizar el pedido	23 ¿Se realiza los pedidos de acuerdo a las necesidades del negocio para no generar pérdidas por vencimiento o deterioro?	4	3	3	3	nivel moderado	
	Controlar las compras	24 ¿Se certifica que las mercancías adquiridas no presenten anomalías al momento de la recepción?	4	4	4	3	nivel alto	
Servicio al cliente	Órdenes de pedido	25 ¿Se atienden oportunamente las órdenes de pedido sin contratiempos y de inmediato?	3	3	4	3	nivel moderado	
	Entrega de mercadería	26 ¿Se entregan los productos a los clientes en perfectas condiciones?	4	4	3	3	nivel alto	
	Manejo de reclamos	27 ¿Se entregan los productos a los clientes en el tiempo estipulado?	4	3	3	3	nivel moderado	
Gestión de inventarios	Custodia de las existencias	28 ¿Se atienden los reclamos de los clientes de forma inmediata para generar confianza y fidelidad?	4	4	3	3	nivel alto	
	Análisis de los inventarios	29 ¿Se realiza conteos cíclicos de las mercaderías para verificar que coincidan con los Kardex?	4	4	4	4	nivel Alto	
	Planeación de la producción	30 ¿Se venden al mismo precio las mercaderías dañadas que las que se encuentran en buen estado?	3	3	4	4	nivel Alto	
Almacenamiento	Control de inventarios	31 ¿La empresa considera una proyección de compras mensualmente?	4	3	4	3	nivel Alto	
		32 ¿El área de almacén cuenta con documentos que prueba las devoluciones, productos deteriorados, caducados y son registrados en el KARDEX?	4	3	4	3	nivel Alto	
		33 ¿Se controla minuciosamente la salida y entrada de mercaderías?	4	4	4	3	nivel Alto	
	Ambiente adecuado	34 ¿Las mercaderías se encuentran resguardadas de deterioros, robos e incendios?	4	3	4	3	nivel Alto	
		35 ¿La empresa ofrece buenas condiciones ambientales y de seguridad para los empleados del almacén?	4	3	4	3	nivel Alto	
		36 ¿El almacén tiene una infraestructura flexible para adaptarse al crecimiento de las ventas de la empresa?	4	3	4	3	nivel Alto	
Transporte	Personal adecuado	37 ¿Se cuenta con un ambiente adecuado para el correcto almacenamiento de los productos?	4	3	4	3	nivel Alto	
		38 ¿Solo personal autorizado y calificado manipula las mercaderías para su entrega en las fechas establecidas?	4	4	3	3	nivel Alto	
	Medio (carretero)	39 ¿La empresa cuenta con movilidad propia que ayuda a minorar los gastos?	4	4	3	3	nivel Alto	
		40 ¿Cuentan con una hoja de ruta para el reparto que ayuda a reducir los costos respecto al combustible?	4	4	3	3	nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS								

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Validez de contenido
Encuesta Variable 1: **CONTROL INTERNO**

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MARISOL CHAVEZ ÑABUUNIPA	Magister	20	Nivel Alto

Sello y Firma:


 MARISOL CHAVEZ ÑABUUNIPA

Apéndice 4. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable X: Control interno

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Independiente Control Interno	<p>Según (La Contraloría General de la República, 2012, p.10) el control interno "Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos de una entidad y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen determinados objetivos."</p> <p>Así mismo, (Cepeda, 2107, p.6) menciona "Se comprende al control interno como una serie de actividades empleadas por una organización con el fin de poder resguardar sus activos, garantizar que la información contable esté protegida de los fraudes y que la empresa pueda cumplir sus objetivos trazados de forma eficaz y eficiente conforme a sus políticas establecidas por la dirección."</p> <p>(Romero, 2016, p.17) cita al control interno como "Un programa estratégico realizado desde los altos directivos hacia los colaboradores de menor jerarquía de una organización y es que al aplicarlo se puede verificar que los procedimientos o las guías se emplean empezando por la dirección prosiguiendo después con los colaboradores, para que pueda resultar más eficaz y eficiente la labor."</p>	Ambiente de control	Estructura organizativa	1	¿Se define y limita las responsabilidades que se realiza en la empresa?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
				2	¿Contar con un organigrama es importante para el buen desempeño de cada área?		
			Autoridad y responsabilidad	3	¿Existe una evaluación periódica, de conocimientos, y habilidades de los puestos de trabajo?		
				4	¿Los directivos de la empresa son empáticos, tienen actitudes de liderazgo y trabajo en equipo?		
			Valores éticos y políticas	5	¿Transmite mensajes éticos, como responsabilidad honestidad y puntualidad?		
				6	¿Conocer la misión y visión de la empresa ayudara al logro de sus objetivos?		
		Evaluación de riesgo	Riesgos internos	7	¿Se tiene perdida de mercadería por falta de personal competente para su manipulación y traslado?		
				8	¿Las instalaciones son las adecuadas para el almacenamiento de los productos?		
				9	¿La empresa tiene problemas de liquidez dentro de los últimos seis meses?		
		Riesgos externos	Riesgos externos	10	¿Las actividades del negocio de la empresa se ve afectado por problemas como la pandemia COVID-19?		
				11	¿Considera que la localización de la empresa es la adecuada y oportuna para su crecimiento?		
		Actividades de control	Administrativas	12	¿Se realiza una verificación constante de las actividades encomendadas al personal de la empresa?		
				13	¿La base de datos y las operaciones procesadas son congruentes con los registros contables?		
			Operacionales	14	¿Se controla las mercaderías que se pierden por mala manipulación y traslado?		
				15	¿La cantidad de las mercaderías son las mismas que se consignan en el registro de control de inventarios?		
		Información y comunicación	Controles generales	16	¿Es importante tener cámaras en el almacén para controlar la manipulación de las mercaderías?		
				17	¿Es adecuado el software para el control de inventarios que posee la empresa?		
			Controles de aplicación	18	¿Se toman en cuenta informes contables para la toma de decisiones?		
				Supervisión y seguimiento	19		
			20		¿Los directivos de la empresa supervisan y evalúan las deficiencias encontradas personalmente?		

Variable Y: Procesos logísticos

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Dependiente Procesos Logísticos	<p>De acuerdo con (González, 2017, p. 12) los procesos logísticos "están compuestos por una serie de actividades o procesos, que, unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado".</p> <p>Según (Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaensens y Flores, 2004, p.8) por procesos logísticos, se entiende que "Es el proceso operativo fundamental para que todas las actividades tengan proceso y gestión de materias primas y elementos, asimismo los productos terminados, y el repartimiento de los productos a los clientes".</p> <p>Por otro lado, (Bass, 2020, p. 2) afirma que "los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos.</p> <p>Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad".</p>	Compras	Planificación de compras	21	¿La empresa planifica la adquisición de mercaderías de acuerdo a su liquidez?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			Selección de Proveedores	22	¿Las condiciones comerciales con los proveedores son las más convenientes (entrega, costos, tiempo)?		
			Realizar el pedido	23	¿Se realiza los pedidos de acuerdo a las necesidades del negocio para no generar perdidas por vencimiento o deterioro?		
			Controlar las compras	24	¿Se certifica que las mercancías adquiridas no presenten anomalías al momento de la recepción?		
		Servicio al cliente	Ordenes de pedido	25	¿Se atienden oportunamente las ordenes de pedido sin contratiempos y de inmediato?		
			Entrega de mercadería	26	¿Se entregan los productos a los clientes en perfectas condiciones?		
				27	¿Se entregan los productos a los clientes en el tiempo estipulado?		
		Gestión de inventarios	Custodia de las existencias	29	¿Se realiza conteos cíclicos de las mercaderías para verificar que coincidan con los Kardex?		
			Análisis de los inventarios	30	¿Se venden al mismo precio las mercaderías dañadas que las que se encuentran en buen estado?		
			Planeación de la producción	31	¿La empresa considera una proyección de compras mensualmente?		
		Almacenamiento	Control de inventarios	32	¿El área de almacén cuenta con documentos que prueba las devoluciones, productos deteriorados, caducados y son registrados en el KARDEX?		
				33	¿Se controla minuciosamente la salida y entrada de mercaderías?		
				34	¿Las mercaderías se encuentran resguardadas de deterioros, robos e incendios?		
			Ambiente adecuado	35	¿La empresa ofrece buenas condiciones ambientales y de seguridad para los empleados del almacén?		
				36	¿El almacén tiene una infraestructura flexible para adaptarse al crecimiento de las ventas de la empresa?		
				37	¿Se cuenta con un ambiente adecuado para el correcto almacenamiento de los productos?		
Transporte	Personal adecuado	38	¿Solo personal autorizado y calificado manipula las mercaderías para su entrega en las fechas establecidas?				
	Medio (carretero)	39	¿La empresa cuenta con movilidad propia que ayuda a minorar los gastos?				
		40	¿Cuentan con una hoja de ruta para el reparto que ayuda a reducir los costos respecto al combustible?				

Apéndice 5. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable X: Control interno

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Variable Independiente Control interno	Ambiente de control	Estructura organizativa	1	¿Se define y limita las responsabilidades que se realiza en la empresa?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			2	¿Contar con un organigrama es importante para el buen desempeño de cada área?		
		Autoridad y responsabilidad	3	¿Existe una evaluación periódica, de conocimientos, y habilidades de los puestos de trabajo?		
			4	¿Los directivos de la empresa son empáticos, tienen actitudes de liderazgo y trabajo en equipo?		
		Valores éticos y políticas	5	¿Transmite mensajes éticos, como responsabilidad honestidad y puntualidad?		
			6	¿Conocer la misión y visión de la empresa ayudara al logro de sus objetivos?		
	Evaluación de riesgo	Riesgos internos	7	¿Se tiene perdida de mercadería por falta de personal competente para su manipulación y traslado?		
			8	¿Las instalaciones son las adecuadas para el almacenamiento de los productos?		
			9	¿La empresa tiene problemas de liquidez dentro de los últimos seis meses?		
		Riesgos externos	10	¿Las actividades del negocio de la empresa se ve afectado por problemas como la pandemia COVID-19?		
			11	¿Considera que la localización de la empresa es la adecuada y oportuna para su crecimiento?		
	Actividades de control	Administrativas	12	¿Se realiza una verificación constante de las actividades encomendadas al personal de la empresa?		
			13	¿La base de datos y las operaciones procesadas son congruentes con los registros contables?		
		Operacionales	14	¿Se controla las mercaderías que se pierden por mala manipulación y traslado?		
			15	¿La cantidad de las mercaderías son las mismas que se consignan en el registro de control de inventarios?		
	Información y comunicación	Controles generales	16	¿Es importante tener cámaras en el almacén para controlar la manipulación de las mercaderías?		
			17	¿Es adecuado el software para el control de inventarios que posee la empresa?		
		Controles de aplicación	18	¿Se toman en cuenta informes contables para la toma de decisiones?		
	Supervisión y seguimiento	Revisión	19	¿Se verifica que se mejore el almacenaje de mercaderías para disminuir las pérdidas significativas?		
		Evaluación	20	¿Los directivos de la empresa supervisan y evalúan las deficiencias encontradas personalmente?		

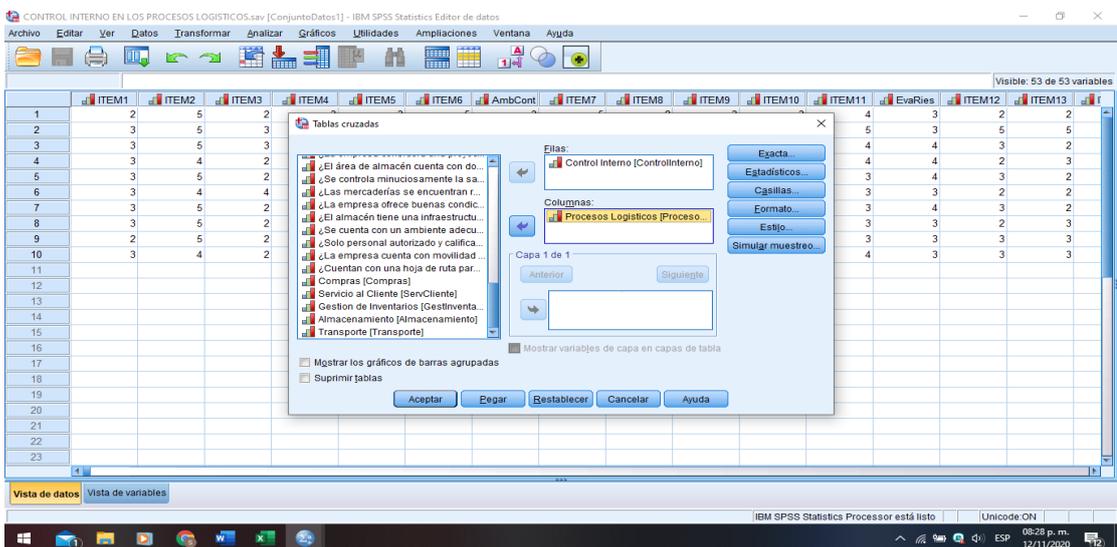
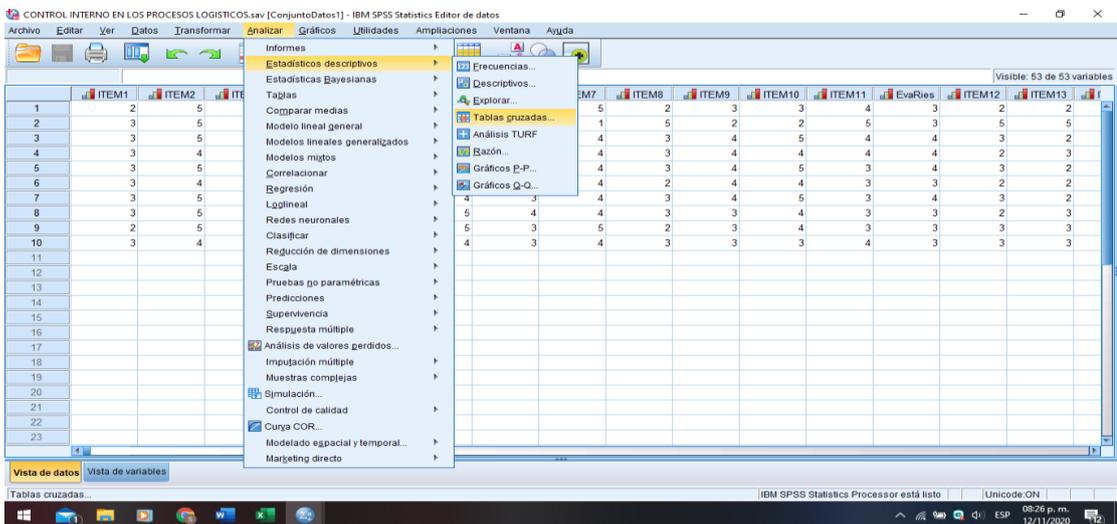
VARIABLE Y: PROCESOS LOGÍSTICOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Variable Dependiente Procesos Logísticos	Compras	Planificación de compras	21	¿La empresa planifica la adquisición de mercaderías de acuerdo a su liquidez?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
		Selección de Proveedores	22	¿Las condiciones comerciales con los proveedores son las más convenientes (entrega, costos, tiempo)?		
		Realizar el pedido	23	¿Se realiza los pedidos de acuerdo a las necesidades del negocio para no generar perdidas por vencimiento o deterioro?		
		Controlar las compras	24	¿Se certifica que las mercancías adquiridas no presenten anomalías al momento de la recepción?		
	Servicio al cliente	Ordenes de pedido	25	¿Se atienden oportunamente las ordenes de pedido sin contratiempos y de inmediato?		
		Entrega de mercadería	26	¿Se entregan los productos a los clientes en perfectas condiciones?		
			27	¿Se entregan los productos a los clientes en el tiempo estipulado?		
		Manejo de reclamos	28	¿Se atienden los reclamos de los clientes de forma inmediata para generar confianza y fidelidad?		
	Gestión de inventarios	Custodia de las existencias	29	¿Se realiza conteos cíclicos de las mercaderías para verificar que coincidan con los Kardex?		
		Análisis de los inventarios	30	¿Se venden al mismo precio las mercaderías dañadas que las que se encuentran en buen estado?		
		Planeación de la producción	31	¿La empresa considera una proyección de compras mensualmente?		
	Almacenamiento	Control de inventarios	32	¿El área de almacén cuenta con documentos que prueba las devoluciones, productos deteriorados, caducados y son registrados en el KARDEX?		
			33	¿Se controla minuciosamente la salida y entrada de mercaderías?		
			34	¿Las mercaderías se encuentran resguardadas de deterioros, robos e incendios?		
		Ambiente adecuado	35	¿La empresa ofrece buenas condiciones ambientales y de seguridad para los empleados del almacén?		
			36	¿El almacén tiene una infraestructura flexible para adaptarse al crecimiento de las ventas de la empresa?		
			37	¿Se cuenta con un ambiente adecuado para el correcto almacenamiento de los productos?		
	Transporte	Personal adecuado	38	¿Solo personal autorizado y calificado manipula las mercaderías para su entrega en las fechas establecidas?		
		Medio (carretero)	39	¿La empresa cuenta con movilidad propia que ayuda a minorar los gastos?		
			40	¿Cuentan con una hoja de ruta para el reparto que ayuda a reducir los costos respecto al combustible?		

Apéndice 6. La Data de Procesamiento de Datos

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	1 ¿Se def	2 ¿Contar	3 ¿Existe	4 ¿Los dir	5 ¿Trans	6 ¿Conoci	7 ¿Se tier	8 ¿Las ins	9 ¿La em	10 ¿Las a	11 ¿Consi	12 ¿Se re	13 ¿La ba	14 ¿Se cc	15 ¿La ca	16 ¿Es im	17 ¿Es ac	18 ¿Se to
10/16/2020 16:20:38	evelynn_lgr@hotmail.com	2	5	2	3	3	5	5	2	3	3	4	2	2	2	2	5	3	2
10/16/2020 20:40:27	hebersontc1986@gmail.com	3	5	3	5	5	5	1	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3
10/16/2020 21:49:18	ctovarjaco@gmail.com	3	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	3	2	3	2	5	3	4
10/17/2020 10:51:29	Contagambo@gmail.com	3	4	2	3	2	5	4	3	4	4	4	2	3	2	4	5	3	4
10/17/2020 18:02:51	tam_aries14@hotmail.com	3	5	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	3	3	5	3	3
10/17/2020 23:02:40	mbustiosm@hotmail.com	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	3	3
10/18/2020 9:11:55	simonmezah@gmail.com	3	5	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	5	3	4
10/18/2020 10:42:59	yaquycotrina12@gamil.com	3	5	2	3	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3
10/18/2020 11:02:13	ocotrinam28@gmail.com	2	5	2	2	2	5	5	2	3	4	3	3	3	2	3	5	2	3
10/18/2020 20:01:44	domosorio2698@gmail.com	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3

19 ¿Se ve	20 ¿Los d	21 ¿La en	22 ¿Las c	23 ¿Se re	24 ¿Se ce	25 ¿Se at	26 ¿Se er	27 ¿Se er	28 ¿Se at	29 ¿Se re	30 ¿Se ve	31 ¿La en	32 ¿El ár	33 ¿Se cc	34 ¿Las n	35 ¿La en	36 ¿El ain	37 ¿Se cu	38 ¿Solo	39 ¿La en	40 ¿Cuent
2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	5	4
5	1	5	5	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3
3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2
3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2



Apéndice 7. Evidencias







