

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FINANZAS



TESIS:

“Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSHA S.A.C, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Bach. Muñoz Aquino, Paola Susan

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>

DNI N°: 42037740

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para mi amada familia, por su apoyo permanente

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que apoyaron, participaron e hicieron factible este trabajo de investigación, muchas gracias por su motivación y enseñanzas.

PRESENTACIÓN

A los señores jurados evaluadores, estudiantes y profesionales de la contabilidad involucrados con el control interno, se presenta este trabajo que aborda la temática importante del control interno en una empresa privada, mediante el cual se busca fomentar un entendimiento oportuno del control interno para mejorar las decisiones y acciones en torno a ella, el trabajo se titula “**Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019**”; investigación que cumple a cabalidad los requisitos esquemáticos de la universidad, que contó con la participación voluntaria de los trabajadores de la empresa.

Esta investigación se gestó al observar la realidad problemática de la empresa, donde con un diagnóstico inicial se pudo observar deficiencias en el control interno y la gestión logística de los artículos administrados por la empresa, esperando que mediante los resultados de la investigación se pueda tomar acciones de solución a la problemática expuesta.

Atentamente,

Paola Susan Muñoz Aquino.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN	iii
INDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Planteamiento del problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Hipótesis de la investigación	5
1.3.1. Hipótesis General	5
1.3.2. Hipótesis Específicas	5
1.4. Objetivos de la Investigación	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	7
1.6. Justificación del estudio	8
1.6.1. A Nivel Teórico.....	8
1.6.2. A Nivel Práctico	8
1.6.3. A nivel metodológico	9
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	9
1.8. Marco Teórico	10
1.8.1. Sistema de control interno	10

1.8.2. Gestión logística	12
1.8.3. La Empresa: SERCONSFA S.A.C.	15
1.9. Definición de términos básicos.....	19
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Población y Muestra.....	22
2.2.1. Población.....	22
2.2.2. Muestra.....	22
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	23
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	23
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	23
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos	24
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	27
2.5.1. Procesamiento	27
2.5.2. Análisis de Datos.....	27
2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Resultados descriptivos	29
3.1.1. Sobre el sistema de control interno	29
3.1.2. Sobre la gestión logística	42
3.2. Prueba de normalidad	55
3.3. Contrastación de las Hipótesis.....	58
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general.....	58
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1	59
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2	61
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3	62
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	67

VI. RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	70
Anexo 1. Matriz de Consistencia	72
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	74
Anexo 3. Base de datos.....	77
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	79
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	83
Anexo 6. Formato de validación de instrumento	84

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores del sistema de control interno.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la gestión logística</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 4. Valores específicos de confiabilidad del instrumento</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 5. Escala interpretativa del coeficiente de correlación de Pearson</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 6. Alternativas de respuesta en la encuesta de sistema de control interno</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 7. Resultados a 1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 8. Resultados a P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 9. Resultados a P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 10. Resultados a P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 11. Resultados a P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 12. Resultados a P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 13. Resultados a P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 14. Resultados a P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 15. Resultados a P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 16. Resultados a P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 17. Resultados a P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 18. Resultados a P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 19. Alternativas de respuesta en encuesta de gestión logística</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 20. Resultados a P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.....</i>	<i>43</i>

<i>Tabla 21. Resultados a P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 22. Resultados a P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 23. Resultados a P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 24. Resultados a P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 26. Resultados a P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 29. Resultados a P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 30. Resultados a P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 31. Resultados a P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 32. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 33. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis general.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 34. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 1.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 35. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 2.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 36. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 3.....</i>	<i>63</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Ubicación de SERCONSFA SAC.....</i>	16
<i>Figura 2. Frontis de la empresa.....</i>	16
<i>Figura 3. Resultados a P1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.....</i>	30
<i>Figura 4. Resultados a P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.....</i>	31
<i>Figura 5. Resultados a P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.....</i>	32
<i>Figura 6. Resultados a P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.....</i>	33
<i>Figura 7. Resultados a P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.....</i>	34
<i>Figura 8. Resultados a P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.....</i>	35
<i>Figura 9. Resultados a P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.....</i>	36
<i>Figura 10. Resultados a P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.....</i>	37
<i>Figura 11. Resultados a P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.....</i>	38
<i>Figura 12. Resultados a P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.....</i>	39
<i>Figura 13. Resultados a P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.....</i>	40
<i>Figura 14. Resultados a P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.....</i>	41
<i>Figura 15. Resultados a P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.....</i>	43
<i>Figura 16. Resultados a P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.....</i>	44
<i>Figura 17. Resultados a P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.....</i>	45
<i>Figura 18. Resultados a P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.....</i>	46

<i>Figura 19. Resultados a P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.</i>	<i>47</i>
<i>Figura 20. Resultados a P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 21. Resultados a P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 22. Resultados a P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.</i>	<i>50</i>
<i>Figura 23. Resultados a P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 24. Resultados a P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.</i>	<i>52</i>
<i>Figura 25. Resultados a P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.</i>	<i>53</i>
<i>Figura 26. Resultados a P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 27. Normalidad esperada frente a la normalidad observada sobre sistema de control interno.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 28. Normalidad esperada frente a la normalidad observada sobre gestión logística.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 29. Diagrama de cajas de la distribución de datos de sistema de control interno.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 30. Diagrama de cajas de la distribución de datos de gestión logística.....</i>	<i>57</i>

RESUMEN

La investigación de tesis fue desarrollada con el objeto de demostrar que un adecuado manejo y supervisión del sistema de control interno puede permitir mejoras en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019. La investigación inicia por las constantes deficiencias identificadas en los resultados de la gestión logística y los procesos poco claros en el sistema de control interno durante todo el proceso operativo, administrativo y contable de la empresa analizada.

El sistema de control interno se analizó en su dimensión políticas de control interno, métodos de control interno y la efectividad del control interno, agrupando en estas dimensiones los principales componentes del “Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway Commission COSO”; mientras que la gestión logística se analizó en sus dimensiones de gestión de suministros, gestión de producción y gestión de distribución.

Este estudio fue ejecutado aplicando el enfoque cuantitativo, explicando los resultados mediante el análisis estadístico. La muestra de la investigación fue de 24 trabajadores de la empresa SERCONSFA S.A.C. El trabajo de acopio de datos fue realizado con el cuestionario como instrumento validado y con confiabilidad aceptable.

Los resultados presentados demuestran que un práctico y efectivo sistema de control interno influye significativamente en la mejora de la eficiencia de la gestión logística, expuesto por el coeficiente de correlación de Pearson, el cual fue de $r = 0.693$, obteniendo un nivel de significancia bilateral aceptable estadísticamente, en un nivel de confianza de 95% por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Sistema de control interno, gestión logística. UPCI.

ABSTRACT

The thesis research was developed in order to demonstrate that proper management and supervision of the internal control system can allow improvements in logistics management in the company SERCONSFA SAC, 2019. The investigation begins due to the constant deficiencies identified in the results of the logistics management and unclear processes in the internal control system throughout the operational, administrative and accounting process of the analyzed company.

The internal control system was analyzed in its dimension internal control policies, internal control methods and the effectiveness of internal control, grouping in these dimensions the main components of the “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO”; while logistics management was analyzed in its dimensions of supply management, production management and distribution management.

This study was carried out applying the quantitative approach, explaining the results through statistical analysis. The research sample consisted of 24 workers from the company SERCONSFA S.A.C. The data collection work was carried out with the questionnaire as a validated instrument and with acceptable reliability.

The results presented show that a practical and effective internal control system significantly influences the improvement of the efficiency of logistics management, exposed by the Pearson correlation coefficient, which was $r = 0.693$, obtaining an acceptable level of bilateral significance. statistically, at a 95% confidence level, so the research hypothesis was accepted.

Keywords: Internal control system, logistics management. UPCI.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo “Sistema de Control Interno y Gestión Logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019” se ejecutó para exponer que un adecuado manejo y supervisión del sistema de control interno puede permitir mejoras en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019, donde se analiza la percepción de los colaboradores de la empresa, la tesis se genera como una inquietud por las diferentes deficiencias detectadas en la empresa analizada.

En la tesis se estudió al sistema de control interno, donde se analizó en su dimensión de diseño del sistema, operativa de control y de seguimiento del control, agrupando en estas dimensiones los principales componentes del “Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway Commission COSO”; mientras que la gestión logística se analizó en sus dimensiones de funcionalidad operativa, calidad y gestión del tiempo.

La tesis fue redactada al reglamento de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática con la siguiente estructura:

I. Introducción: donde se presenta la realidad problemática, hipótesis y objetivos, así como los antecedentes, el marco teórico y la definición de términos básicos.

II. Método: donde se especifica el tipo y diseño de la investigación, la muestra y las técnicas de procesamiento de datos utilizado en la investigación.

III. Resultados: donde se presenta los resultados descriptivos de la investigación, la prueba de normalidad y los contrastes de hipótesis. Y en los ítems IV, V y VI la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación respectivamente.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

1.1. Realidad problemática

La realidad empresarial actual exige que las empresas busquen constantemente mejoras en los diferentes niveles de la gestión, tal es el caso de la gestión logística, donde se hace imprescindible que se administren adecuadamente los materiales y la información contable de los movimientos de mercancías y servicios entre las organizaciones vinculadas al proceso comercial, tratando de tener niveles controlados de inventarios, comprar eficientemente las cantidades requeridas, almacenar efectivamente los productos y contar con un flujo de información que respalde el proceso general.

Para asegurar el registro y los movimientos realizados por las empresas y poder garantizar la transparencia de los procesos se requiere contar con un eficiente sistema de control interno, para asegurar que los procesos comerciales se ejecuten de acuerdo a los requerimientos empresariales, legales y fiscales y puedan contar con un sustento disponible para las futuras auditorías internas o externas.

Las empresas en el Perú se desarrollan en el marco de este escenario, buscado mejorar continuamente sus procesos logísticos y de los diferentes controles internos requeridos por el tipo de negocio, muchas empresas cuentan con políticas y procedimientos claramente establecidos en relación es esta temática, brindando materiales de capacitación, facilidades de control sistemático con la implementación de software dedicado logrando resultados favorables en su gestión, sin embargo, muchas empresas, especialmente en el sector de las Micro y pequeñas empresas no cuentan con estos lineamientos sustentados y se hace necesario su desarrollo en función al crecimiento de la empresa.

En este contexto, la empresa Serconsfa S.AC (“Servicios de Alimentación San Francisco de Asís”) desarrolla sus actividades de concesionario para realizar alimentación colectiva, de diferentes tipos de alimentos (desayunos, almuerzos, refrigerios, cenas, etc) así como el servicio de atención de buffets, coffe breack, banquetes, atención a restaurantes, comida ráda, delivery, catering, atención a centros de salud, hospitales, dietas, entre otros para lo cual es necesario contar con un eficiente sistema de control interno y una efectiva gestión logística.

Sin embargo, se ha identificado las reducidas actividades de control que se realizan, así como pocos procedimientos de registro y control de mercancías que

intervienen en sus diferentes procesos, llegando en algunas ocasiones a la falta de certeza de los inventarios en la empresa, además se observa poca claridad en las políticas de control interno que tiene la empresa, observándose desinterés por el tema en particular por los encargados de los procesos, generando en algunas oportunidades problemas por falta de información pertinente.

Para los procedimientos de control interno no se cuentan con manuales bien estructurados sobre todo en los controles específicos, los criterios de registro de control y la responsabilidad del control, generando un riesgo alto en relación a errores en la producción, entrega de productos o en los registros contables.

Esta falta de control ha generada problemas al área de logística, pues al desconocer los niveles de stock en algunas oportunidades se produce el sobre stock en la empresa, generando dinero inmovilizado que pudiera invertir en el crecimiento de la empresa

Por estos motivos, es necesario actualizar los procesos de control interno en la empresa, para contar con un sistema de control capaz de hacer frente al crecimiento y diversificación de la empresa ya que el control interno en las empresas privadas, representa un pilar fundamental de la gestión, con el que se pueda medir la eficiencia de los procesos empresariales, pero sobre todo contar con los registros confiables en el marco normativo nacional, el control es responsabilidad de todos los involucrados en el proceso de negocio, y el registro adecuado es fundamental para garantizar la veracidad de la información y el contraste con la realidad se pueda observad sin lugar a dudas.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida el sistema de control interno influye en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿En qué medida las políticas de control interno influyen en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?
- 2) ¿En qué medida los métodos de control interno influyen en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?
- 3) ¿En qué medida la efectividad del control interno influye en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

El sistema de control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Las políticas de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.
- 2) Los métodos de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.

- 3) La efectividad del control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la influencia de las políticas de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.
- 2) Determinar la influencia de los métodos de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.
- 3) Determinar la influencia de la efectividad del control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Las variables de la investigación se analizaron mediante la operacionalización, identificando sus variables e indicadores, los cuales se muestran en las tablas 1 y 2:

Tabla 1. Dimensiones e indicadores del sistema de control interno

Variables	Dimensiones	Indicadores
Sistema de control interno	1. Políticas de control interno	Marco normativo de control
		Políticas de control
	2. Métodos de control interno	Métodos de culturización
		Métodos de supervisión y prevención
	3. Efectividad del control interno	Evaluación de riesgos
		Plan de acción

Fuente: Elaborado sobre el marco teórico citado en la investigación, 2019.

Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la gestión logística

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión logística	1. Gestión de suministros	Capacidad de compra
		Eficiencia de selección de proveedores
	2. Gestión de producción y Almacenamiento	Niveles de productividad
		Capacidad de almacenamiento
	3. Gestión de distribución	Capacidad de despacho
		Servicio al cliente

Fuente: Elaborado sobre el marco teórico citado en la investigación, 2019.

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A Nivel Teórico

Bernal (2010) explica que “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106). Por lo tanto, esta investigación si bien tiene propósitos enteramente prácticos, también servirá para el aporte al desarrollo teórico del control interno y la gestión logística ya que se podrán poner en contrastación los elementos teóricos sobre los resultados empíricos de esta investigación como caso particular, aportando su granito de arena al desarrollo de la ciencia. Además contempla la participación de las principales teorías referidas al tema de investigación.

1.6.2. A Nivel Práctico

La investigación se justifica porque busca identificar la situación actual en relación al sistema de control interno y la gestión logística en la empresa, logrando con ello generar propuestas de solución a la problemática, sirviendo además de modelo a empresas similares. De esta manera, se cumple lo indicado por Bernal (2010) “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106).

1.6.3. A nivel metodológico

Se justifica metodológicamente esta investigación debido a que se aplica el método científico y la generación de un instrumento de recolección de datos particular a la empresa analizada como señala Bernal (2010) “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

Mogollón (2019) en su estudio: “Propuesta de un sistema de control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Constructora Heda Ingenieros E.I.R.L: Jaén”. planteó como objetivo “proponer un sistema de control interno en el almacén, para mejorar la administración de inventarios de la empresa constructora Heda Ingenieros E.I.R.L”. La investigación tuvo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Con una población de 7 trabajadores de la empresa. Concluyendo que “después de proponer un sistema de control interno en el almacén se estableció que la empresa no cuenta con una adecuada estructura organizacional, en la que estén detalladas las áreas y el nivel jerárquico por el que está constituido la empresa, además no tuvo existencia de un adecuado manual de organización y funciones dentro de la organización, además de una debida supervisión del cumplimiento de las funciones diarias; en resumen el área de almacén se encuentra desorganizado, es decir que no existe un orden en los materiales, herramientas y materiales para su fácil acceso”.

Diaz (2015) expone su trabajo de investigación “El control interno en la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones en materia de impuesto al valor agregado, de la empresa PROMAPAL S.A.”. Investigación que tiene por objeto “Determinar que la empresa realiza supervisión de los deberes formales respecto al control interno, pero en realidad no cumple con el requisito de un buen control interno”. Recomendando al concluir que “la capacitación constante en el tema tributario al personal encargado apoyándose con un especialista tributario, que se refuercen los controles existentes, ya que se han visualizado débiles y solo apuntan al área operativa dejando de lado el área tributaria, proponiendo implementar controles tributarios, tener una guía que garantice el buen desarrollo de las actividades tributarias .Se debe capacitar al personal que carece de desconocimiento en el área fiscal y apoyarse con especialista tributario”.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Sistema de control interno

Arellano R. (2014) indica que el sistema de control interno “son conglomeraciones de actividades sistematizados cuya responsabilidad es de los directivos o funcionarios para conseguir objetivo”.

La Contraloría General de la República (2014) en su publicación del Marco Conceptual del Control Interno definió lo siguiente:

“Para el caso del control interno en las entidades públicas, el sistema de control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos,

sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica”.

Meléndez (2016) afirmó que el control interno “es un instrumento de trabajo, que involucra los planes en el aspecto organizacional, así como las metodologías a implementarse en las empresas en los procesos internos realizados por diversas organizaciones, para el resguardo de sus activos, patrimonios, así como el fomento de la eficiencia en sus actuaciones suscitando el mayor índice de rentabilidad”.

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica - MICIL (2004) menciona que el control interno, es el proceso a través del cual se lleva a cabo en toda la estructura jerárquica y al personal involucrado en la organización, para garantizar de manera pertinente la realización de sus actividades en forma adecuada, con la confianza de la información económica y de gestión, el resguardo de los activos, así como, el acatamiento de las normas correspondientes.

Coopers y Lybrand (1997) agregaron que el control interno es un procedimiento ejecutado de forma conjunta conformado por la administración, la unidad correspondiente y el personal de una entidad determinada. En este caso, el diseño sirve para adjudicar un grado de seguridad moderada para alcanzar los objetivos en las siguientes categorías: i) efectividad de las operaciones; ii) confianza en la referencia financiera; y iii) acatamiento de las leyes y normas aplicable.

“El control interno no es más que un conjunto de reglas, reportes, formatos, entre otros, que la entidad o empresa implementa y debe llevar con carácter estricto” si lo que quiere es que su sistema de control le permita tener una contabilidad positiva, en azul, y también como es de conocimiento, es un orden especial, que requiere de un estudio profundo de la empresa misma, tanto documental como en procesos y personal, son medidas que una empresa adopta para proteger sus activos, su confiabilidad en información, y la veracidad de la información contable por sobre todo, todo lo mencionado es llevado a cabo por el departamento de control. (Morales, 2010, p. 18)

Se puede definir al control interno, desde un punto de vista del ámbito empresarial, como cualquier acción dictada o implementada por la gerencia, la administración y jefaturas de una empresa, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia, la economía y el crecimiento de la empresa. Estos controles que la empresa implementa deben ser evidenciados, transparentes en el uso de los recursos, todo debe estar registrado para poder ser comprobado por los responsables del control, y de las auditorías realizadas en la empresa. Este control interno trae consigo un costo implícito, el cual debe ser debidamente justificado. Algo queda claro, una empresa que no cuenta con un control interno, no podrá crecer en el mercado. (Pereira, 2019, p. 20)

1.8.2. Gestión logística

Dueñas (2011) manifiesta “la adaptación de las tecnologías, la globalización, las alianzas estratégicas y la importancia de la satisfacción del cliente ha contribuido al desarrollo de la logística” (p. 16)

Castellanos (2009) menciona que “la logística es importante sobre la creciente necesidad de mejorar el servicio al cliente, mejorando todos los procesos, pero al menor costo posible”. (p. 1).

Según Anaya y Polanco (2007) “la gestión logística representa disminución de capacidad de respuesta en los procesos que genera velocidad en el movimiento de materiales por la organización. Involucran los procesos de la gestión del aprovisionamiento, producción – almacenamiento y distribución física”.

Christopher (2007) expone que “la logística planifica y coordina todas las actividades para obtener materiales a niveles de servicio deseado con el más bajo costo en la operación”.

Mora (2014) agrega que “los indicadores de gestión logística son relaciones de datos numéricos para evaluar el desempeño de los procesos, desde la recepción, el almacenaje, inventarios, distribución, facturación y flujos de información en la organización para una adecuada toma de decisiones en pro del desarrollo de la organización”.

Romero (2011), afirma que, “un aspecto fundamental de un adecuado control de inventarios es un sistema de registro que permita tener información constante y correcta sobre las existencias de mercancías en el almacén. Este procedimiento es el de inventarios perpetuos”. (p. 2)

Muñoz (2010), indica que, “el sistema de control de inventarios que implantará la empresa depende fundamentalmente de dos factores, las necesidades de información y el costo que esté dispuesta a asumir. Las empresas pueden

utilizar bien un sistema de inventario permanente o perpetuo, bien un sistema de inventario periódico o intermitente o una combinación de ambos”.

Muñoz (2010) indica que “El Sistema de Inventario Permanente, permite que la contabilidad informe en las mercaderías vendidas, la utilización de este sistema exige determinar y registrar el costo de la mercancía vendida cada vez que se produce una venta”.

1.8.3. La Empresa: SERCONSFA S.A.C.

A) Descripción

La Empresa Servicios de Alimentación SAN FRANCISCO DE ASÍS, empieza sus operaciones, en el año 1990, inicialmente como persona natural, luego por la calidad del servicio que ofrecieron fueron ganando prestigio y ampliando sus clientes, posteriormente acorde al Crecimiento Empresarial, constituimos la Empresa Servicios de Alimentación San Francisco de Asís – SERCONSFA E. I. R. L., ante la Notaría Pública” MEDELIUS”. El cual se constituyó el 21.03.97 y luego fue inscrito en los Registros Públicos de Lima - Perú en la ficha No 28742, Asiento 1-A del Libro correspondiente el día 07.04.97, fecha desde la cual vinieron funcionando como Persona Jurídica, y posteriormente acorde a la Nueva Ley General de sociedad, la empresa se Transformó en SERCONSFA S. A. C. Actualmente cuentan con el RUC N° 20343740078.

B) Razón Social y Ubicación

Razón Social: “Servicios de Concesionario San Francisco de Asís SAC”.

Nombre comercial: “SERCONSFA SAC”

R.U.C: 20343740078

Domicilio fiscal: Cal. de los ingenieros Nro. 333 Urb. Industrial La Merced – Ate - Lima.

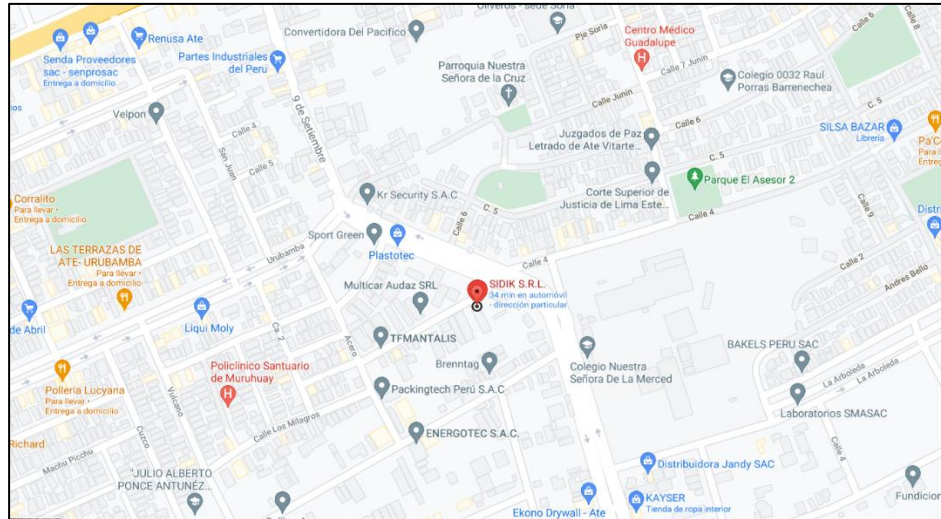


Figura 1. Ubicación de SERCONSFA SAC
Fuente: Búsqueda en Google maps, 2020



Figura 2. Frontis de la empresa.
Fuente: captura propia, 2020

C) Visión y Misión de la empresa

Visión

“Ser reconocidos nacional e internacionalmente como la mejor empresa de catering industrial, líder en la producción de alimentos y servicios afines, aportando a la sociedad una mejor calidad de vida”.

Misión

“Producir alimentos y servicios de excelente calidad para la satisfacción de nuestros clientes, basados en la inocuidad, contribuyendo con el cuidado de la salud pública y el desarrollo del país”.

D) Políticas de Calidad

Clientes

“Superar las expectativas alimenticias de los clientes manteniendo nuestras propuestas en el servicio de alimentación actualizadas de acuerdo con sus intereses, buscando la completa satisfacción de los mismos, con productos de primera calidad”.

Política de Trabajo

“Trabajar en base a una cultura creativa, utilizando alta tecnología, aprovechando al máximo los recursos disponibles, planificando estratégicamente, buscando la excelencia de nuestros productos, a través de una mejora continua de todos los procesos, cumpliendo con las normativas vigentes”.

Capacitación

“Desarrollar la capacitación constante que permita conformar un excelente equipo de colaboradores, capacitado técnica y humanamente, con gran sentido de identidad”.

Investigación

“Motivar la investigación, el arte culinario y la creación de nuevos platos, utilizando productos propios de nuestras regiones, internacionalizándolas y que proporcione soluciones a las necesidades de nuestros clientes presentando mayores beneficios que los ofrecidos por la competencia”.

Experiencia

“Aprovechar la experiencia obtenida a través del tiempo de trabajo en nuestro país, aumentando ventajas competitivas y posicionando en el primer lugar a nuestra empresa”.

1.9. Definición de términos básicos

- 1) Aprovechamiento, “Constituye una función estratégica de las empresas debido a la globalización e internacionalización de los mercados y al entorno económico, altamente cambiante”. (Bureau 2011)
- 2) Control, el proceso de supervisar la implantación de un plan y de tomar la acción correctiva a medida que ello sea necesario recibe el nombre de control. Hansen y Mowen (pág. 14)
- 3) Efectivo, representa un recurso de la entidad, el cual puede usarse para cualquier fin, por lo que tiene un gran valor para la empresa. (Romero pág. 80)
- 4) Eficiencia, “Medida del grado en el cual se desempeñaron las tareas necesarias para producir el mejor rendimiento al costo más bajo a partir de los recursos disponibles, grado en que ocurre una relación satisfactoria de insumos a productos” (Barfield & Raibord & kinney, 2015).
- 5) Inventario, “Asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión”. (Suarez 2012)
- 6) Logística, “Es una actividad realizada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar mercancías”. (Carreño 2011)
- 7) Patrimonio, “Parte residual de los activos de la empresa una vez deducidos los pasivos”. (Zeballos 2012)
- 8) Proceso, “En un conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (Valencia 2012)

- 9) Productividad, “Este elemento nos muestra la tendencia favorable, desfavorable o constante, de los resultados periódicos de una empresa”.
(Flores 2008)
- 10) Proveedores, “Constituido por los que proveen a la empresa de productos y/o servicios los cuales sirven para el funcionamiento o explotación del negocio”. (Zeballos 2012)
- 11) Stock, “Cantidad de mercancías que se tiene en un depósito”. (Suarez 2012)

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo de esta investigación se realiza en el marco de la practicidad, de la búsqueda de soluciones al problema expuesto, por lo tanto, se puede afirmar que es una investigación **aplicada**, como explica Vara (2015) “El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad”. (p. 235).

Se desarrolla a nivel **descriptivo – correlacional** como alcance de investigación, porque el alcance abarca la descripción de las variables en la empresa analizada y la identificación de la correlación entre las mismas, como afirma (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Los procedimientos de investigación aplicadas corresponden al diseño “**No experimental**”, ya que solo se describe la variable sin capacidad de manipulación, recolectando datos con diseño **transversal**, en un momento del tiempo con la

encuesta, como explica Arbaiza (2014) “los diseños no experimentales abarcan dos grandes categorías: los transversales y los longitudinales” (p. 129).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Se toma como población a los colaboradores de la empresa que tienen vínculo estrecho con el control interno y la gestión logística, haciendo un total de **24 trabajadores** seleccionados a criterio del investigador.

2.2.2. Muestra

Al contar con la factibilidad de recolectar datos de toda la población, no fue necesaria realizar el cálculo de la muestra, debido a que se consideró como muestra a toda la población, como explica Arias (2012) “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. (p. 83).

Por lo tanto, se toma como muestra a la población de la empresa, es decir a todos los colaboradores que tienen vínculo estrecho con el control interno y la gestión logística, haciendo un total de **24 trabajadores**.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, por la factibilidad y la versatilidad para este tipo de investigación, como indica Arias (2012) es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72).

El instrumento adecuado a la técnica de investigación elegida es el cuestionario, que para su diseño se realizó la operacionalización de las variables, contando con 12 preguntas por cada variable, como describe Arias (2012) “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68). Explicando además el autor Arias (2012) que “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p. 74).

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Validez de los instrumentos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200), por ello se eligió el proceso de validación de instrumento por juicio de expertos en el tema, cuyos informes de evaluación se presentan en el anexo 6.

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad del instrumento aplicado se midió con los resultados de la encuesta, con el cual se evalúa el indicador estadístico de Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron favorables a nivel alto, al respecto Hernández, Fernández & Baptista (2014) comentan que “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Los valores de Alfa cercanos a uno 1 indican una alta confiabilidad, al respecto luego de los cálculos con el paquete estadístico SPSS sobre los datos, se obtuvo:

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	24

Fuente: Base datos de encuesta, analizada en SPSS, 2019

Se puede observar además en la siguiente tabla, que los resultados de confiabilidad pueden variar en caso se eliminen algunos ítems, de la siguiente manera:

Tabla 4. Valores específicos de confiabilidad del instrumento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.	68,33	162,493	,414	,848
P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.	68,42	159,210	,475	,846

P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.	68,13	152,027	,690	,837
P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.	68,46	170,346	,184	,855
P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.	68,38	168,418	,235	,854
P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.	68,58	156,862	,574	,842
P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.	68,58	163,036	,395	,849
P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.	68,33	155,710	,575	,842
P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.	68,38	172,158	,091	,858
P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.	68,63	162,766	,433	,848
P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.	68,54	168,085	,261	,853
P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.	68,08	159,036	,491	,845
P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.	68,38	164,679	,343	,851

P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.	68,33	161,884	,404	,849
P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.	69,17	158,145	,588	,842
P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.	68,58	152,775	,741	,836
P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.	68,29	178,389	-,129	,863
P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.	68,25	164,891	,334	,851
P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.	68,38	160,505	,456	,847
P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.	68,75	165,587	,260	,854
P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.	68,79	157,129	,647	,840
P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.	68,42	168,428	,207	,855
P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.	68,75	162,804	,504	,846
P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.	68,63	158,592	,526	,844

Fuente: Base datos de encuesta, analizada en SPSS, 2019

Se observa una alta confiabilidad del instrumento aplicado, pue el indicador alfa de Cronbach fue de 0.854 para todos los ítems de la investigación.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Todos los datos de las encuestas ejecutadas en la investigación se procesaron mediante los programas informáticos Excel y SPSS, contemplando para ello, la operacionalización de variables, aplicando el método deductivo e inductivo.

2.5.2. Análisis de Datos

“El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 272). Aplicando dos tipos de análisis: el análisis estadístico descriptivo para proceder a describir los principales elementos de cada variable mediante la aplicación de tablas de frecuencias y gráficas de columnas; al finalizar la investigación se realizó el análisis estadístico inferencial para probar las hipótesis, contemplando para ello el análisis de correlaciones de Pearson, cuyas interpretaciones se realizan en función a la siguiente tabla:

Tabla 5. Escala interpretativa del coeficiente de correlación de Pearson

“Valor r	Interpretación
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)

2.6. Aspectos éticos

Se aplicó en la investigación el consentimiento informado para analizar los datos de los participantes, además se tuvo en cuenta la seguridad y protección de los datos de los participantes se cumplió con el respeto de la propiedad intelectual en la investigación. Como señalan Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) “La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo”. (p. 19).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Sobre el sistema de control interno

Los datos generados por la encuesta, se procedieron a analizar con la técnica estadística descriptiva en una base de datos generada en Ms Excel 2019, ordenando los datos en el mismo sentido de la operacionalización de variables, que estuvieron en relación a los 12 ítems sobre el sistema de control interno. Tomando en cuenta para la cuantificación las alternativas de respuesta cerrada del cuestionario:

Tabla 6. Alternativas de respuesta en la encuesta de sistema de control interno

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7. Resultados a 1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	4	16.7%	16.7%	25.0%
	Ocasionalmente	11	45.8%	45.8%	70.8%
	Frecuentemente	3	12.5%	12.5%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

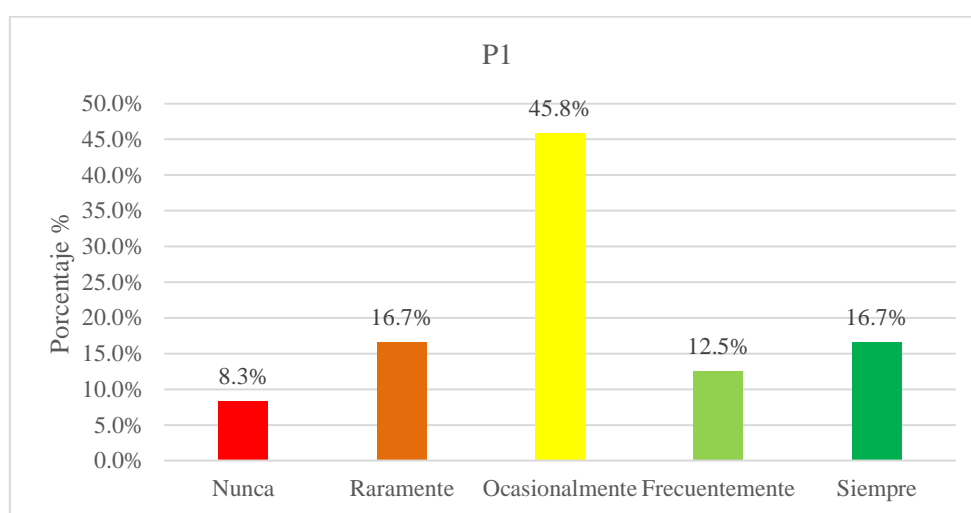


Figura 3. Resultados a 1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si en la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 16.7% afirma que raramente, el 45.8% que ocasionalmente, el 12.5% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre en la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.

Tabla 8. Resultados a P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	33.3%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	66.7%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

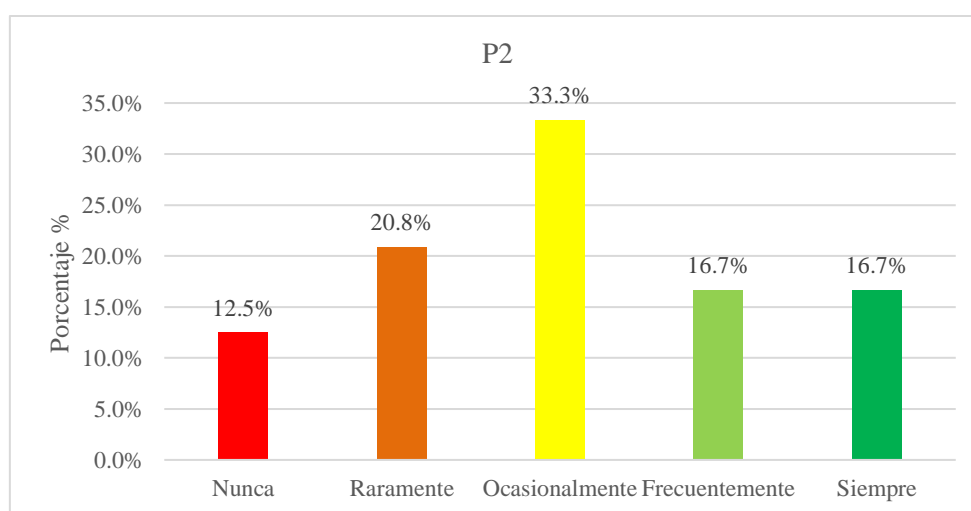


Figura 4. Resultados a P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.

Tabla 9. Resultados a P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	2	8.3%	8.3%	20.8%
	Ocasionalmente	9	37.5%	37.5%	58.3%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	75.0%
	Siempre	6	25.0%	25.0%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

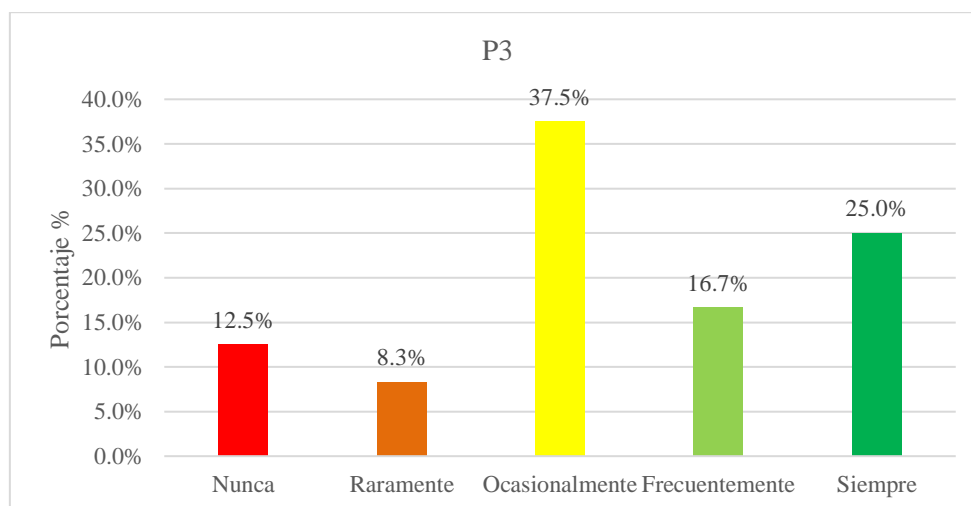


Figura 5. Resultados a P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 8.3% afirma que raramente, el 37.5% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 25% expresa que siempre se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.

Tabla 10. Resultados a P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.2%	4.2%	4.2%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	29.2%
	Ocasionalmente	11	45.8%	45.8%	75.0%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

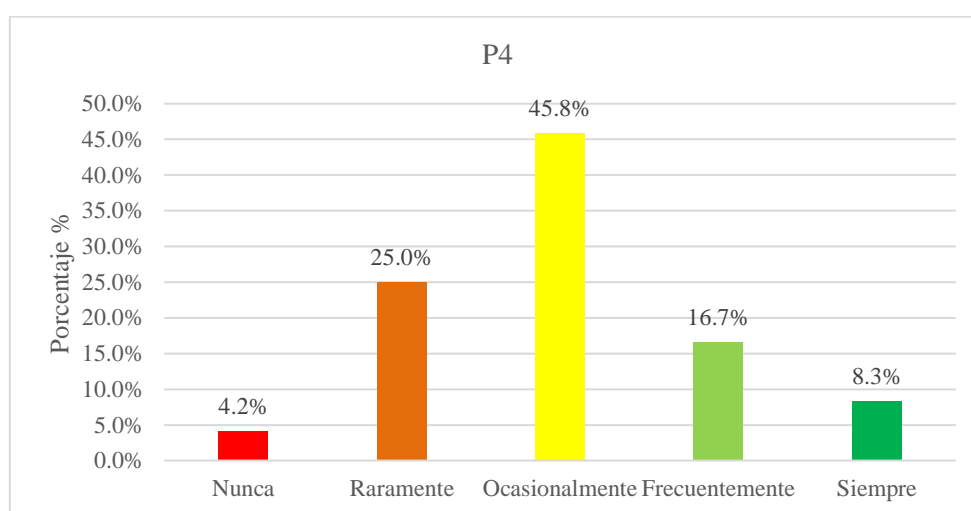


Figura 6. Resultados a P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control, que: el 4.2% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 45.8% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.

Tabla 11. Resultados a P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	29.2%
	Ocasionalmente	7	29.2%	29.2%	58.3%
	Frecuentemente	9	37.5%	37.5%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

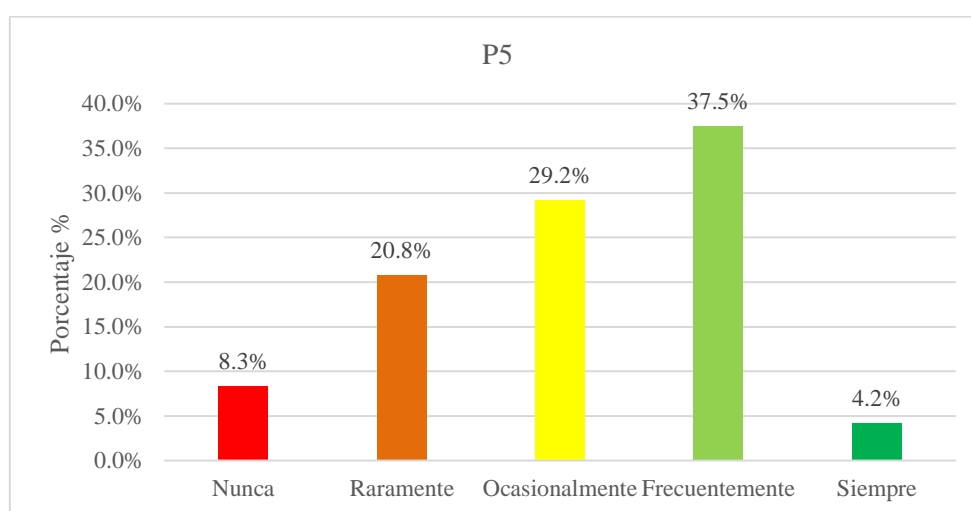


Figura 7. Resultados a P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si han participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 29.2% que ocasionalmente, el 37.5% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre han participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.

Tabla 12. Resultados a P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	7	29.2%	29.2%	41.7%
	Ocasionalmente	7	29.2%	29.2%	70.8%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	87.5%
	Siempre	3	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

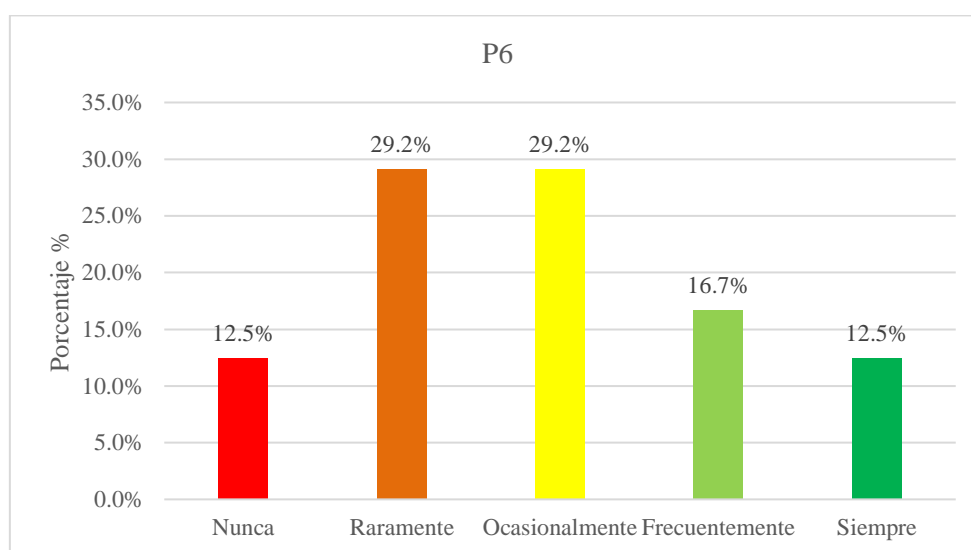


Figura 8. Resultados a P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si la empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 29.2% afirma que raramente, el 29.2% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 12.5% expresa que siempre la empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.

Tabla 13. Resultados a P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	37.5%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	70.8%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

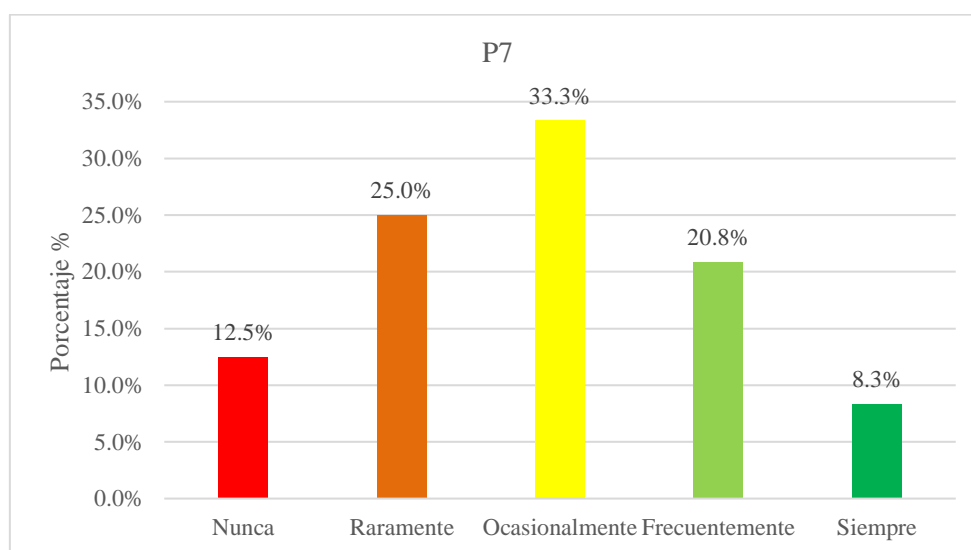


Figura 9. Resultados a P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.

Tabla 14. Resultados a P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	33.3%
	Ocasionalmente	6	25.0%	25.0%	58.3%
	Frecuentemente	6	25.0%	25.0%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

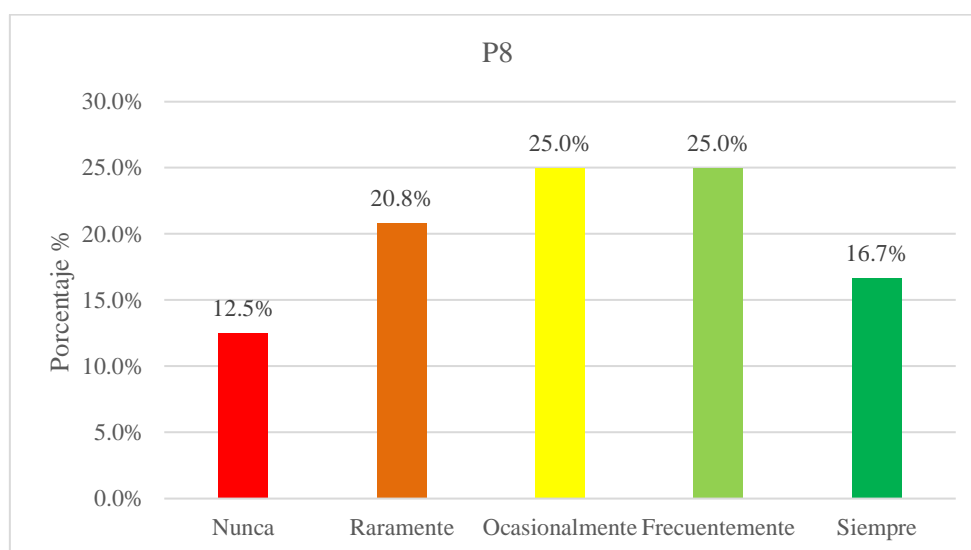


Figura 10. Resultados a P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 25% que ocasionalmente, el 25% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.

Tabla 15. Resultados a P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.2%	4.2%	4.2%
	Raramente	7	29.2%	29.2%	33.3%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	66.7%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	87.5%
	Siempre	3	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

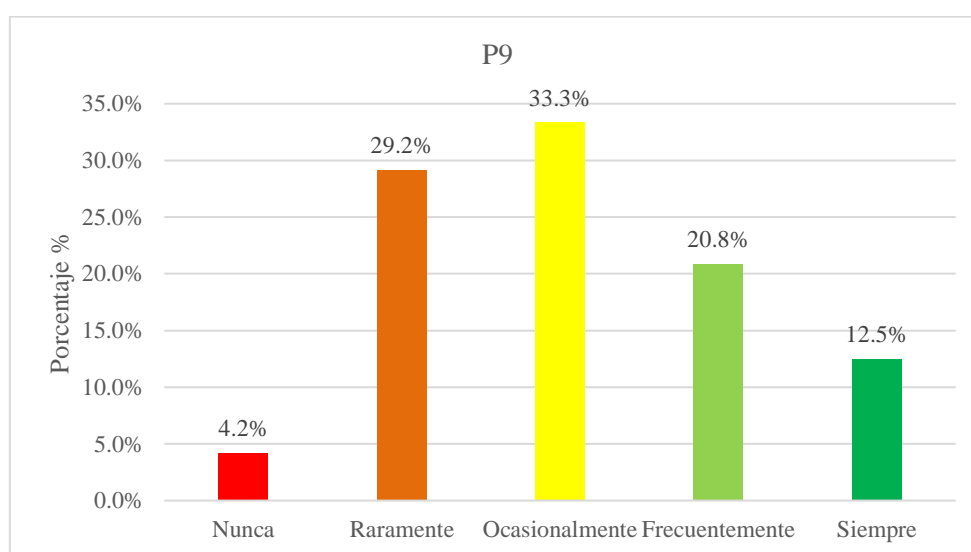


Figura 11. Resultados a P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si la empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica, que: el 4.2% manifiesta que nunca, el 29.2% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 12.5% expresa que siempre la empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.

Tabla 16. Resultados a P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	37.5%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	70.8%
	Frecuentemente	6	25.0%	25.0%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

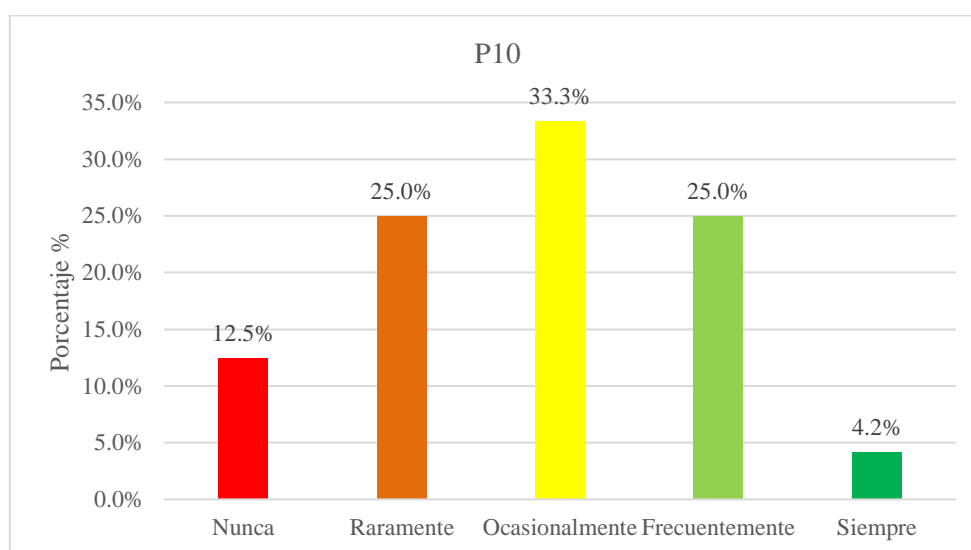


Figura 12. Resultados a P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 25% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 17. Resultados a P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.2%	4.2%	4.2%
	Raramente	8	33.3%	33.3%	37.5%
	Ocasionalmente	9	37.5%	37.5%	75.0%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

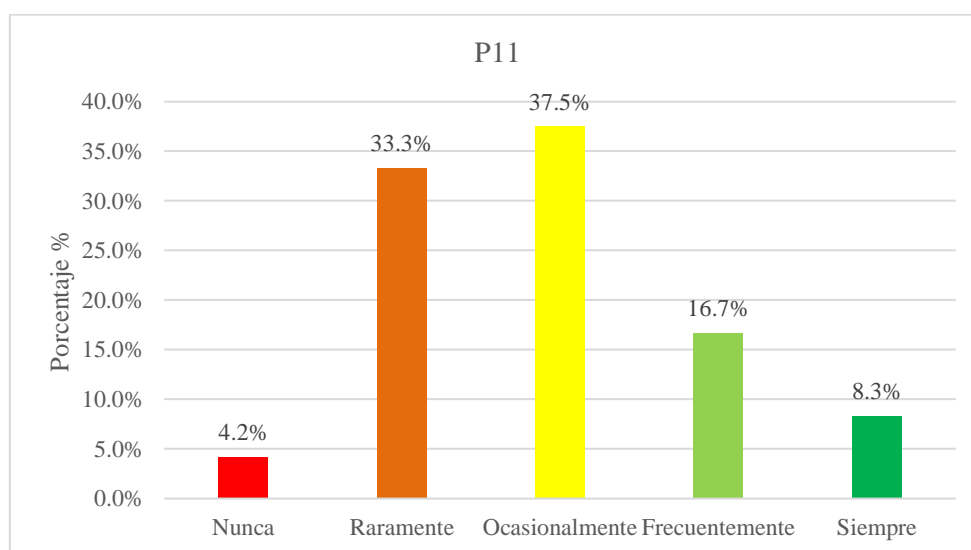


Figura 13. Resultados a P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno, que: el 4.2% manifiesta que nunca, el 33.3% afirma que raramente, el 37.5% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.

Tabla 18. Resultados a P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	2	8.3%	8.3%	20.8%
	Ocasionalmente	6	25.0%	25.0%	45.8%
	Frecuentemente	9	37.5%	37.5%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

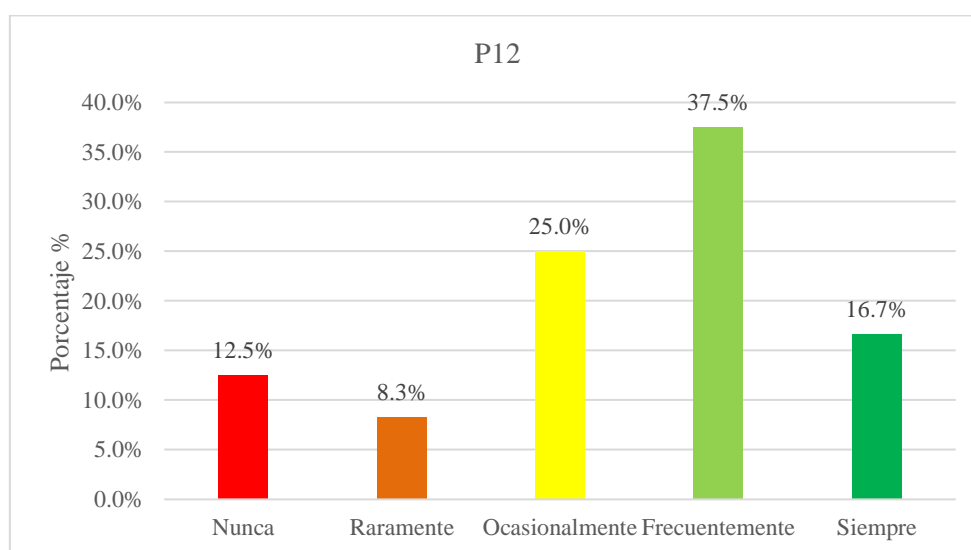


Figura 14. Resultados a P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado referido a si se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 8.3% afirma que raramente, el 25% que ocasionalmente, el 37.5% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.

3.1.2. Sobre la gestión logística

Los datos generados por la encuesta, se procedieron a analizar con la técnica estadística descriptiva en una base de datos generada en Ms Excel 2019, ordenando los datos en el mismo sentido de la operacionalización de variables, que estuvieron en relación a los 12 ítems sobre la gestión logística. Tomando en cuenta para la cuantificación las alternativas de respuesta cerrada del cuestionario

Tabla 19. Alternativas de respuesta en encuesta de gestión logística

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 20. Resultados a P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	3	12.5%	12.5%	25.0%
	Ocasionalmente	9	37.5%	37.5%	62.5%
	Frecuentemente	7	29.2%	29.2%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

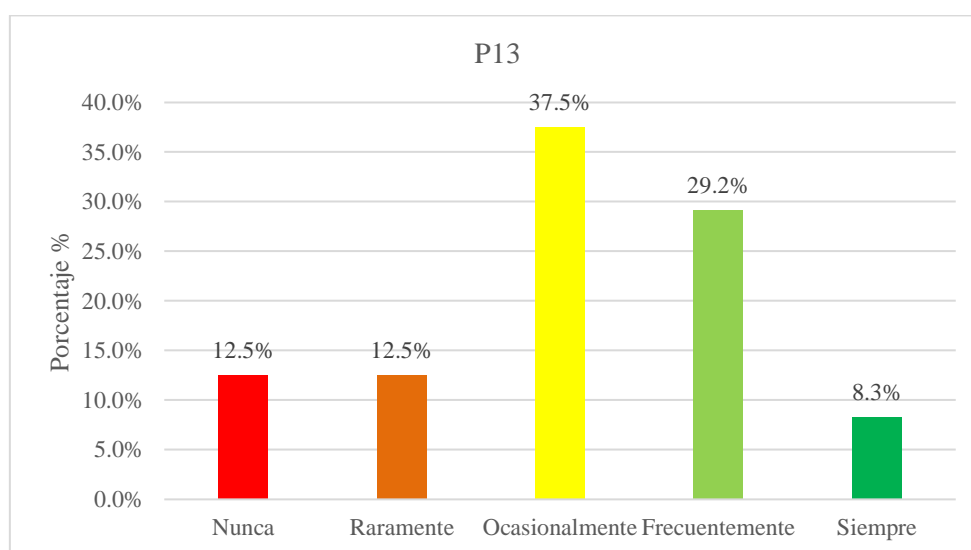


Figura 15. Resultados a P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si se ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 12.5% afirma que raramente, el 37.5% que ocasionalmente, el 29.2% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre se ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.

Tabla 21. Resultados a P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	33.3%
	Ocasionalmente	7	29.2%	29.2%	62.5%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

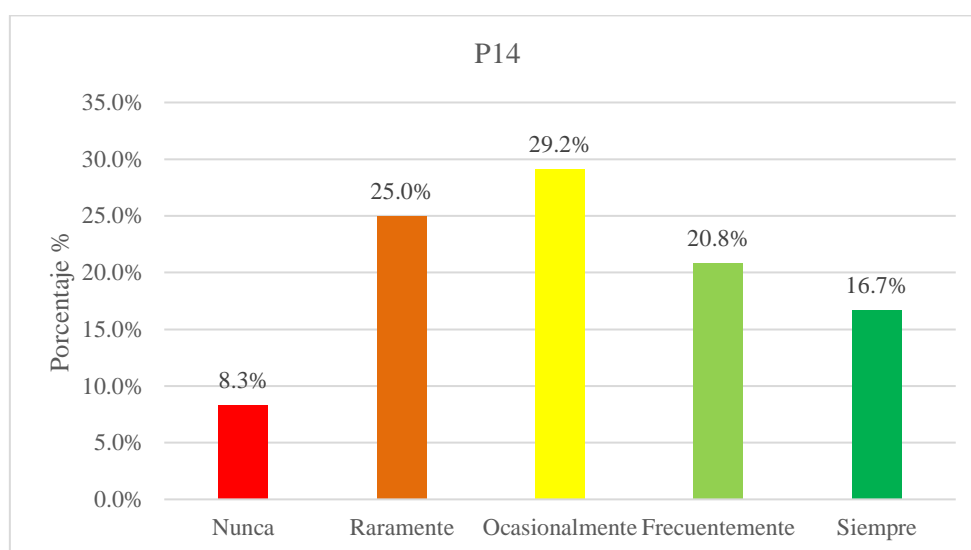


Figura 16. Resultados a P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si el presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 29.2% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre el presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.

Tabla 22. Resultados a P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	25.0%	25.0%	25.0%
	Raramente	10	41.7%	41.7%	66.7%
	Ocasionalmente	4	16.7%	16.7%	83.3%
	Frecuentemente	3	12.5%	12.5%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

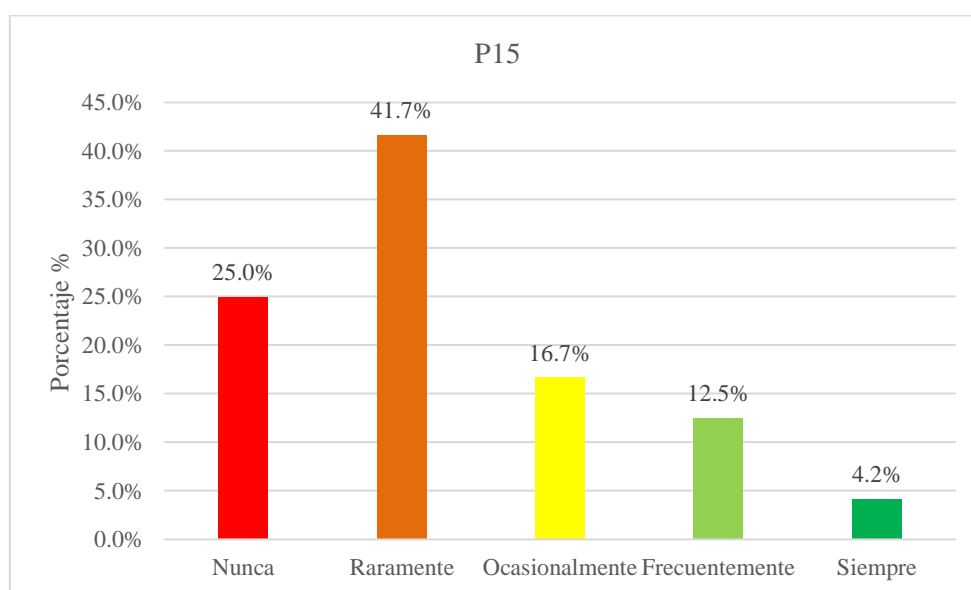


Figura 17. Resultados a P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes, que: el 25% manifiesta que nunca, el 41.7% afirma que raramente, el 16.7% que ocasionalmente, el 12.5% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.

Tabla 23. Resultados a P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16.7%	16.7%	16.7%
	Raramente	4	16.7%	16.7%	33.3%
	Ocasionalmente	9	37.5%	37.5%	70.8%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

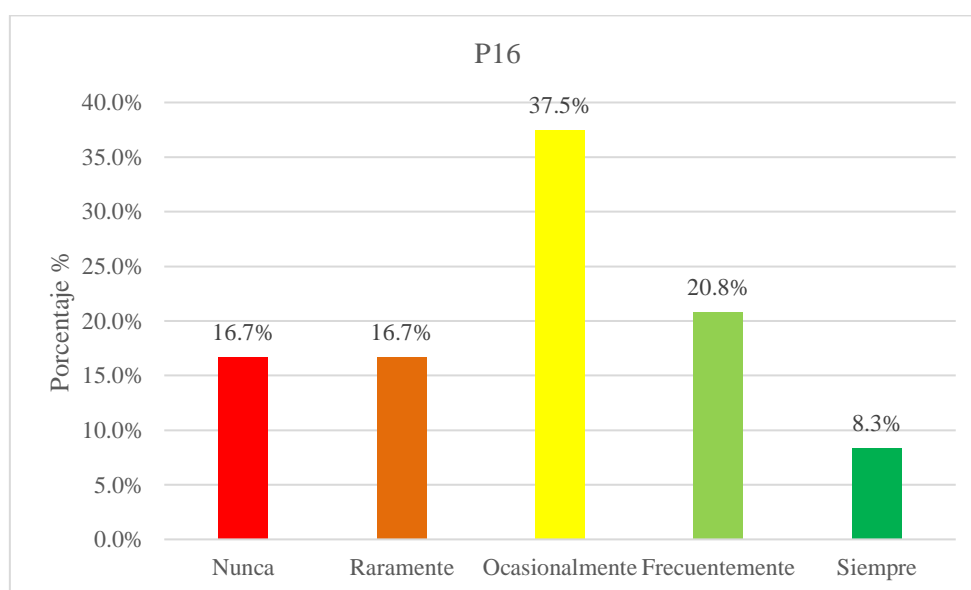


Figura 18. Resultados a P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción, que: el 16.7% manifiesta que nunca, el 16.7% afirma que raramente, el 37.5% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.

Tabla 24. Resultados a P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.2%	4.2%	4.2%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	25.0%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	58.3%
	Frecuentemente	9	37.5%	37.5%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

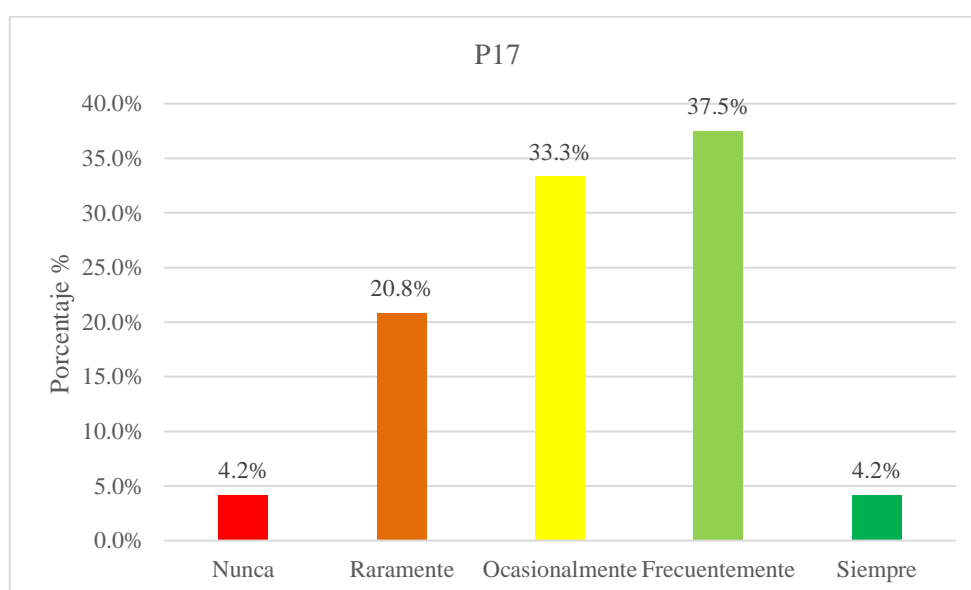


Figura 19. Resultados a P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si la provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante, que: el 4.2% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 37.5% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre la provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.

Tabla 25. Resultados a P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	4	16.7%	16.7%	25.0%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	58.3%
	Frecuentemente	7	29.2%	29.2%	87.5%
	Siempre	3	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

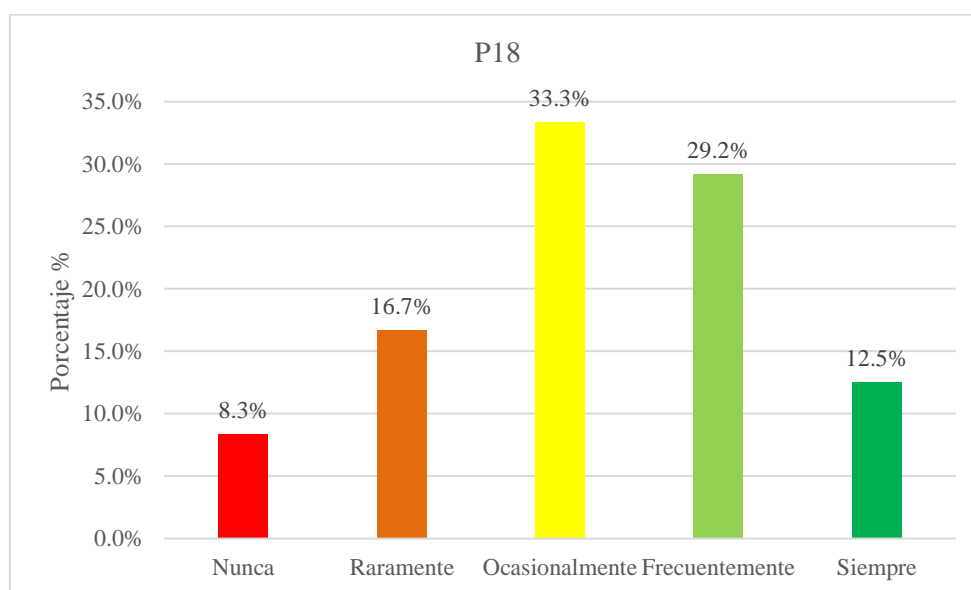


Figura 20. Resultados a P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si la productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 16.7% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 29.2% que frecuentemente y el 12.5% expresa que siempre se ha observado que la productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.

Tabla 26. Resultados a P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	33.3%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	66.7%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	83.3%
	Siempre	4	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

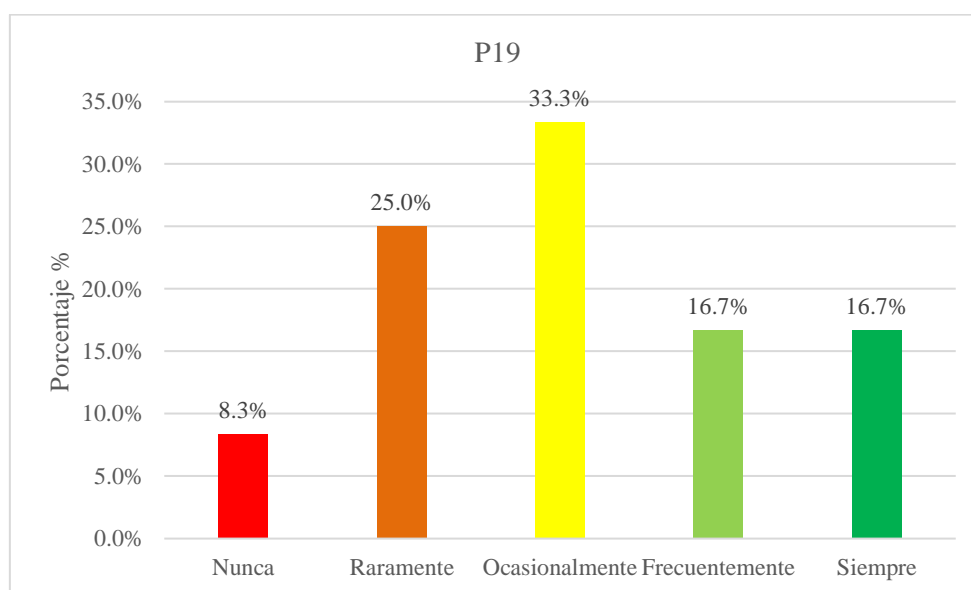


Figura 21. Resultados a P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 16.7% expresa que siempre los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.

Tabla 27. Resultados a P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16.7%	16.7%	16.7%
	Raramente	9	37.5%	37.5%	54.2%
	Ocasionalmente	4	16.7%	16.7%	70.8%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	87.5%
	Siempre	3	12.5%	12.5%	100.0%
Total		24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

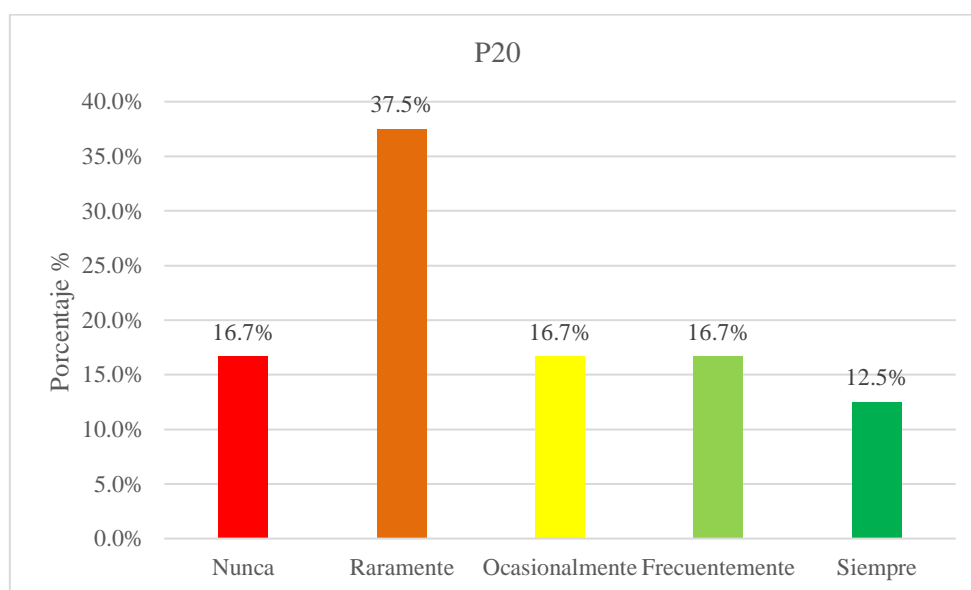


Figura 22. Resultados a P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén, que: el 16.7% manifiesta que nunca, el 37.5% afirma que raramente, el 16.7% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 12.5% expresa que siempre se ha observado que se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.

Tabla 28. Resultados a P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16.7%	16.7%	16.7%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	41.7%
	Ocasionalmente	9	37.5%	37.5%	79.2%
	Frecuentemente	4	16.7%	16.7%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

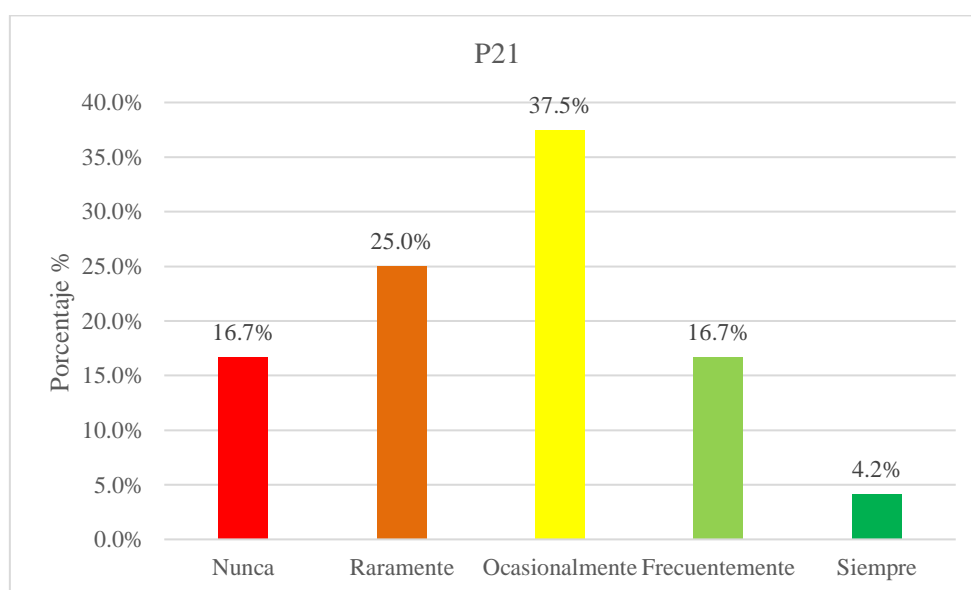


Figura 23. Resultados a P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si la empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado, que: el 16.7% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 37.5% que ocasionalmente, el 16.7% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre se ha observado que la empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.

Tabla 29. Resultados a P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8.3%	8.3%	8.3%
	Raramente	6	25.0%	25.0%	33.3%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	66.7%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	87.5%
	Siempre	3	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

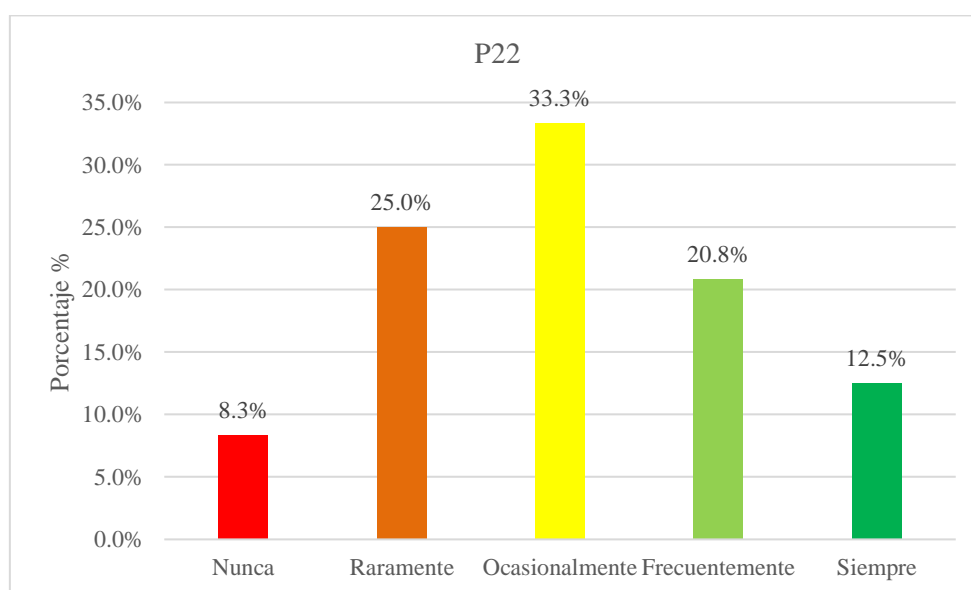


Figura 24. Resultados a P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si la capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas, que: el 8.3% manifiesta que nunca, el 25% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 12.5% expresa que siempre se ha observado que la capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.

Tabla 30. Resultados a P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12.5%	12.5%	12.5%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	33.3%
	Ocasionalmente	13	54.2%	54.2%	87.5%
	Frecuentemente	2	8.3%	8.3%	95.8%
	Siempre	1	4.2%	4.2%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

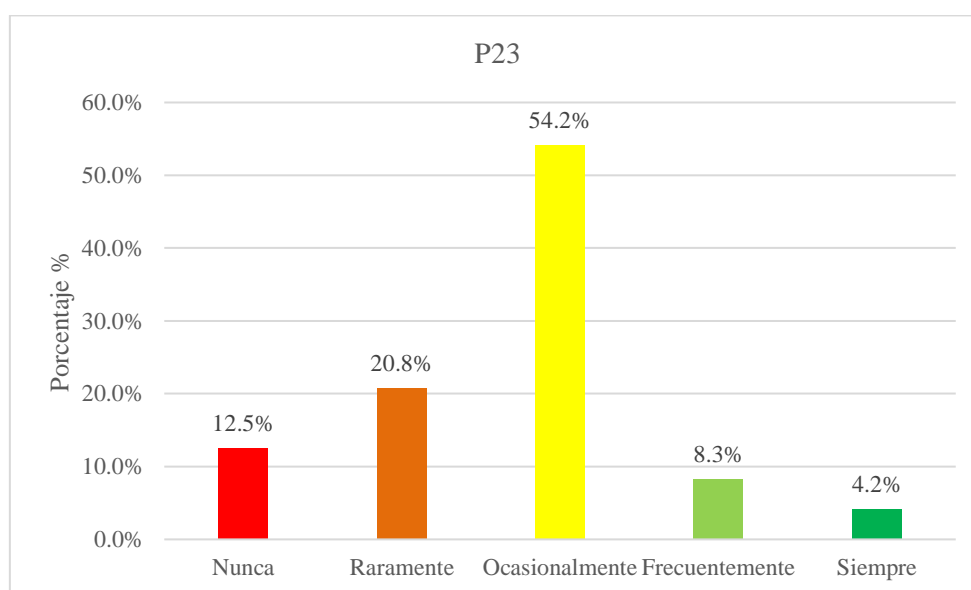


Figura 25. Resultados a P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control, que: el 12.5% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 54.2% que ocasionalmente, el 8.2% que frecuentemente y el 4.2% expresa que siempre se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.

Tabla 31. Resultados a P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16.7%	16.7%	16.7%
	Raramente	5	20.8%	20.8%	37.5%
	Ocasionalmente	8	33.3%	33.3%	70.8%
	Frecuentemente	5	20.8%	20.8%	91.7%
	Siempre	2	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

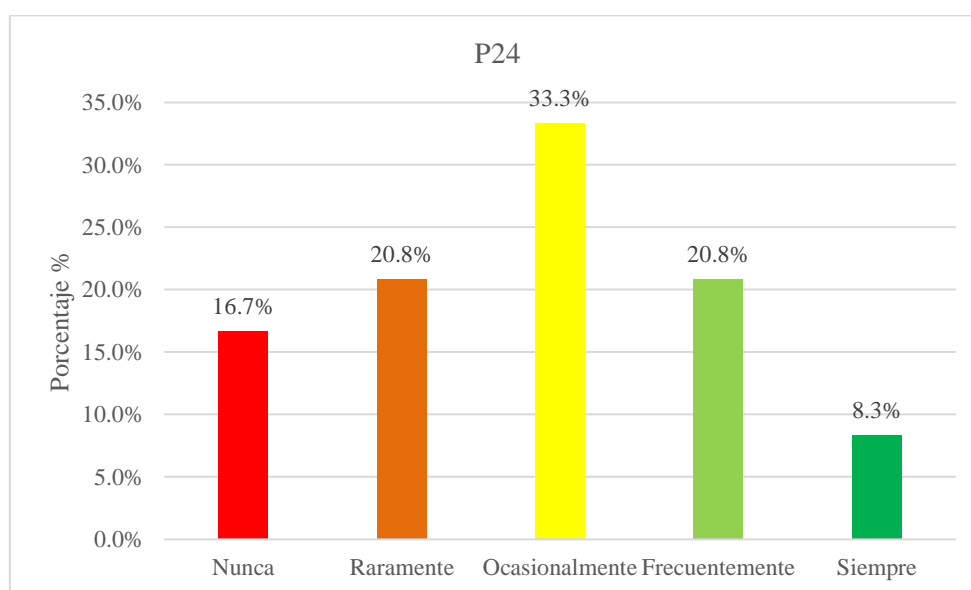


Figura 26. Resultados a P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

Se obtuvo como resultado, referido a si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados, que: el 16.7% manifiesta que nunca, el 20.8% afirma que raramente, el 33.3% que ocasionalmente, el 20.8% que frecuentemente y el 8.3% expresa que siempre que se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.

3.2. Prueba de normalidad

Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que “La distribución de diversas variables a veces es normal y en ocasiones está lejos de serlo”. (p. 300). Para la determinación de la normalidad de los datos de la investigación se aplicó una prueba de hipótesis contemplando (“H0: hipótesis nula y H1: hipótesis alterna”):

- ✓ H0: “la variable analizada tiene distribución normal”
- ✓ H1: “la variable analizada no tiene distribución normal”
- ❖ Estadístico de contraste: “Normalidad de *Shapiro - Wilk* (muestra: $n < 50$)”
- ❖ Indicador de decisión: “sí, la significancia > 0.05 (5%) se acepta H0”

Tabla 32. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk			
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	Encuesta	,961	24	,460

	Shapiro-Wilk			
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	Encuesta	,953	24	,314

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Interpretación:

El análisis de normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk expone que ambas variables tienen distribución normal en sus datos, con valores altos de 0.961 con significancia de 0.460 para el sistema de control interno y 0.953 significancia de 0.314 para gestión logística, los análisis detallados se presentan en las siguientes figuras:

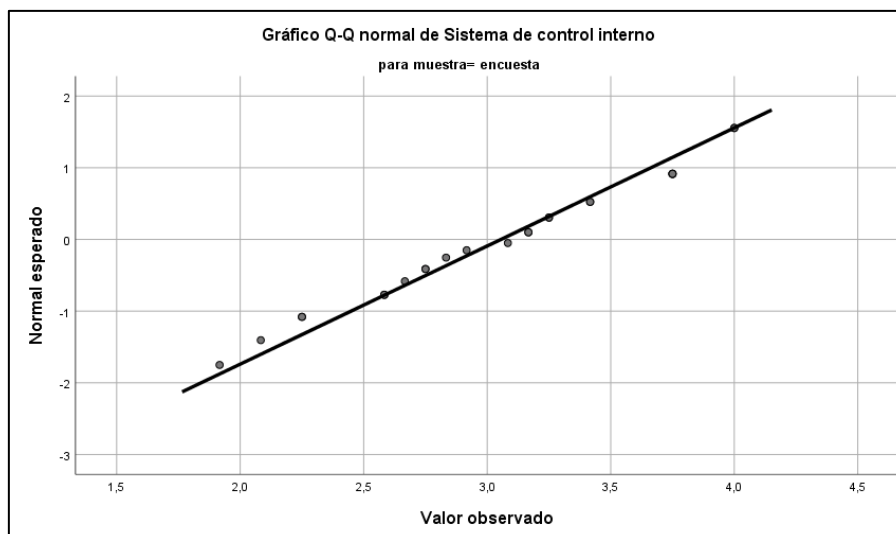


Figura 27. Normalidad esperada frente a la normalidad observada sobre sistema de control interno

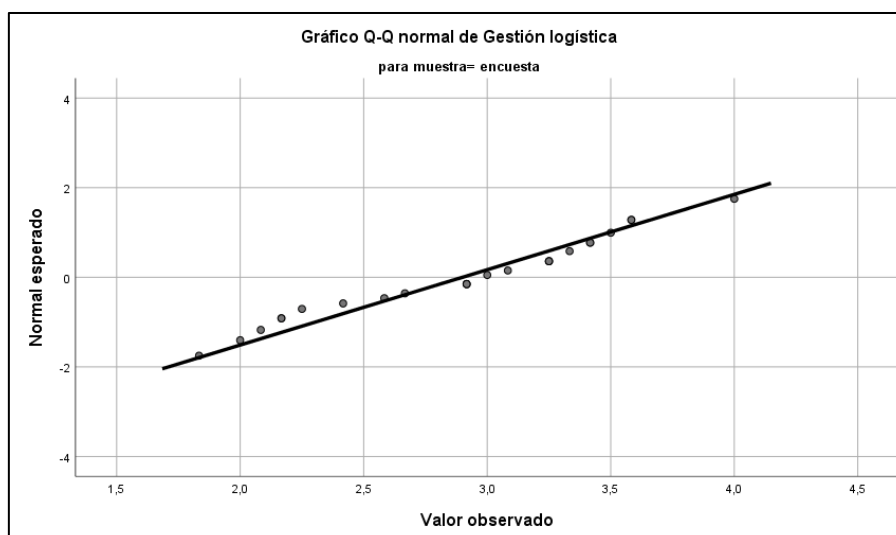


Figura 28. Normalidad esperada frente a la normalidad observada sobre gestión logística

Interpretación:

Se expone que en ambas variables las normalidades esperadas tuvieron valores similares a las normalidades esperadas con ligeras desviaciones, que sustentan la normalidad de las variables.

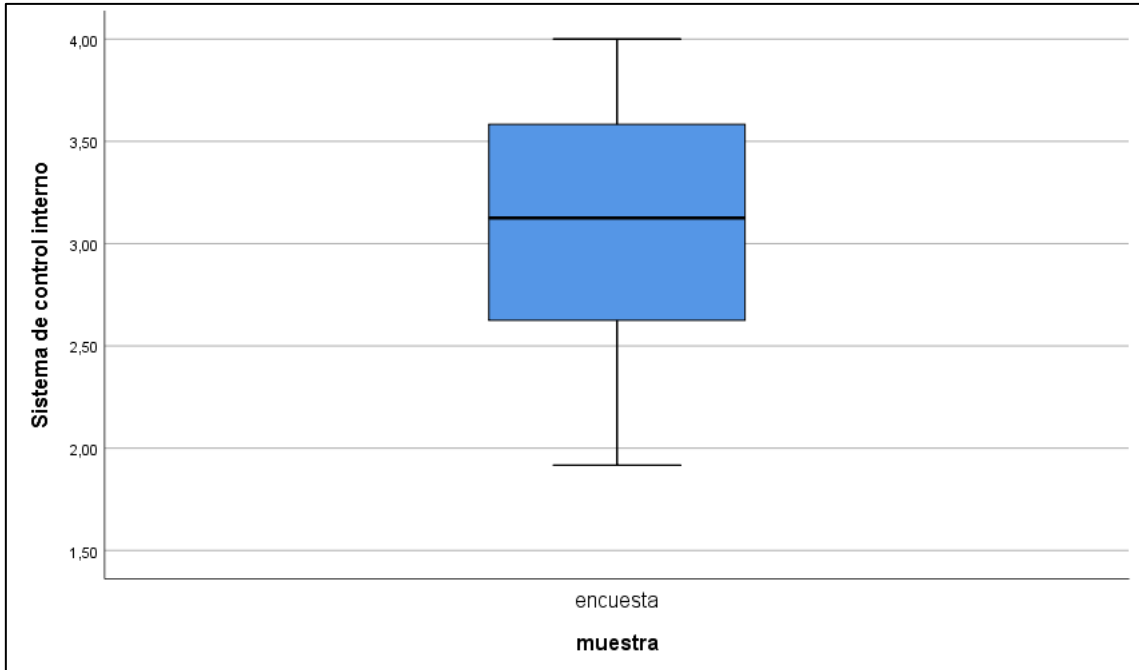


Figura 29. Diagrama de cajas de la distribución de datos de sistema de control interno

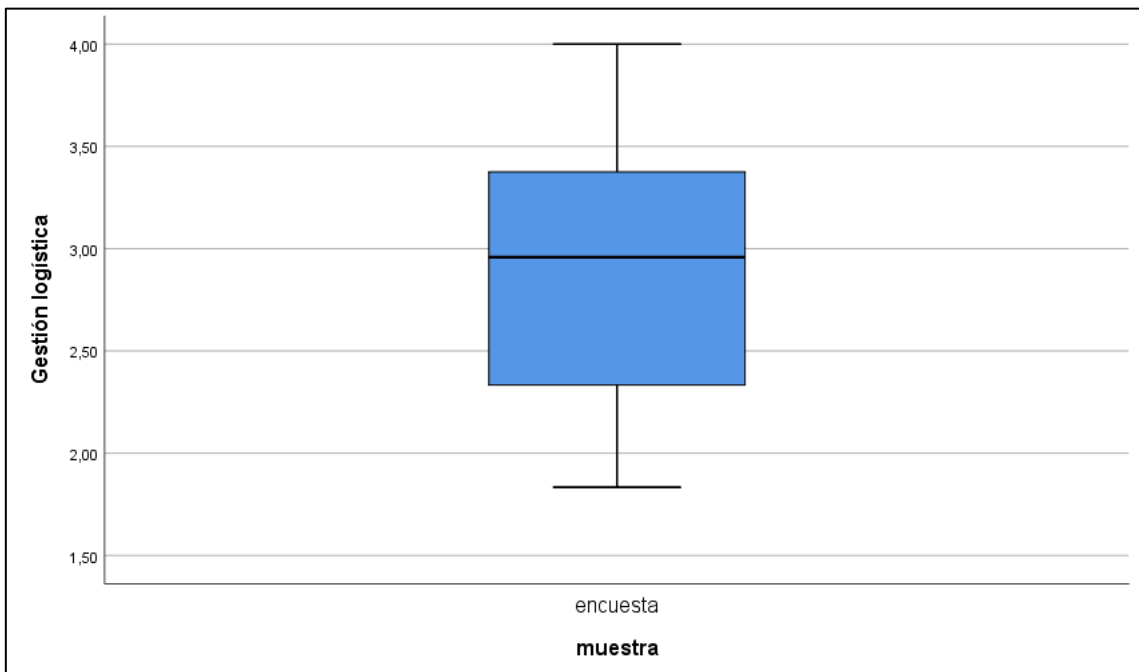


Figura 30. Diagrama de cajas de la distribución de datos de gestión logística

Interpretación:

Se puede observar que la variable sistema de control interno posee una mediana superior a la variable gestión logística, mostrando dispersiones similares.

3.3. Contrastación de las Hipótesis

El proceso de contraste se consideró lo siguiente:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

“Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables”.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

“Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas”.

Indicador de contraste: “Coeficiente de Correlación de Pearson (r)”.

Indicador de decisión: “Sí, la significancia bilateral p -value es menor a 0.05 ($\leq 5\%$), entonces, se acepta la hipótesis de investigación Hi”.

3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “El sistema de control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Formulación estadística para el contraste:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia positiva y significativa entre el sistema de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r > 0$, y sí la sig. bilateral < 0.05 , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe influencia positiva y significativa entre el sistema de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r \leq 0$, y sí la sig. bilateral > 0.05 , se acepta la hipótesis Ho”

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 33. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis general

		Sistema de control interno	Gestión logística
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
Gestión logística	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

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

Fuente: Base de datos de encuesta, analizado con SPSS v.26, 2019

Interpretación:

Los resultados exponen una correlación moderada entre el sistema de control interno y la gestión logística, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.693 o 69.3%, con significancia 0.000, criterio de decisión de aceptación de la hipótesis de la investigación, por ello se acepta la Hipótesis General Hi y se rechaza la hipótesis nula H0 correspondiente.

3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H. E 1: “Las políticas de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Formulación estadística para el contraste:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia positiva y significativa entre las políticas de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r > 0$, y sí la sig. bilateral < 0.05 , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe influencia positiva y significativa entre las políticas de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r \leq 0$, y sí la sig. bilateral > 0.05 , se acepta la hipótesis Ho”

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 34. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 1

		Políticas de control interno	Gestión logística
Políticas de control interno	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	24	24
Gestión logística	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	24	24

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

Fuente: Base de datos de encuesta, analizado con SPSS v.26, 2019

Interpretación:

Se observa una correlación moderada entre las políticas de control interno y la gestión logística, el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.693 o 69.3%, con significancia 0.002, por ello se acepta la Hipótesis Específica 1.

3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “Los métodos de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Formulación estadística para el contraste:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia positiva y significativa entre los métodos de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r > 0$, y sí la sig. bilateral < 0.05 , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe influencia positiva y significativa entre los métodos de control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r \leq 0$, y sí la sig. bilateral > 0.05 , se acepta la hipótesis Ho”

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 35. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 2

		Métodos de control interno	Gestión logística
Métodos de control interno	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	24	24
Gestión logística	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	24	24

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

Fuente: Base de datos de encuesta, analizado con SPSS v.26, 2019

Interpretación:

Se observa una correlación moderada entre los métodos de control interno y la gestión logística, el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.587 o 58.7%, con significancia 0.003, por ello se acepta la Hipótesis Específica 2.

3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “La efectividad del control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Formulación estadística para el contraste:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia positiva y significativa entre la efectividad del control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r > 0$, y sí la sig. bilateral < 0.05 , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe influencia positiva y significativa entre la efectividad del control interno y la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”.

Condición: “Sí, $r \leq 0$, y sí la sig. bilateral > 0.05 , se acepta la hipótesis Ho”

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 36. Matriz correlacional en el contraste de la hipótesis específica 3

		Efectividad del control interno	Gestión logística
Efectividad del control interno	Correlación de Pearson	1	,589**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	24	24
Gestión logística	Correlación de Pearson	,589**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	24	24

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

Fuente: Base de datos de encuesta, analizado con SPSS v.26, 2019

Interpretación:

Se observa una correlación moderada entre la efectividad del control interno y la gestión logística, el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.589 o 58.9%, con significancia 0.002, por ello se acepta la Hipótesis Específica 3.

IV. DISCUSIÓN

La apertura de la investigación planteó “Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”, aplicando las técnicas y procedimientos que mejor se adecuaron a este objetivo se obtuvieron los resultados estadísticamente válidos con un margen de error de 5% .

Los resultados descriptivos indican deficiencias en muchos de los ítems de las variables analizadas, observándose en muchos casos valores altos de frecuencia en la escala que corresponde a deficiente en la escala de Likert elegida, evidenciado en relación a las políticas y capacitación del personal sobre el control interno; y en el caso de la gestión logística en la transparencia para la selección de proveedores y la contrastación de los inventarios.

El análisis inferencial expone la confiabilidad del instrumento aplicado con un valor de Alfa de Cronbach de 0.854 para los 24 ítems, cuyos resultados demostraron formar una distribución normal con valores del indicador de Shapiro-Wilk de 0.961

para el sistema de control interno y 0.953 para la gestión logística, en ambos casos con significancias favorables al contraste de 0.460 y 0.314 respectivamente. Efectuando la contrastación de las hipótesis aplicando el análisis de correlaciones bivariadas de Pearson.

Sobre contraste de hipótesis general expresada: “El sistema de control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”, luego de analizar se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.693 o 69.3%, con significancia 0.000, por lo tanto, expone una correlación moderada entre el sistema de control interno y la gestión logística, por ello se acepta la Hipótesis General H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 correspondiente.

Sobre el contraste de hipótesis específica 1 expresada: “Las políticas de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”, luego de analizar se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.693 o 69.3%, con significancia 0.002, por lo tanto, expone una correlación moderada entre las políticas de control interno y la gestión logística, por ello se acepta la Hipótesis específica 1 H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 correspondiente.

Sobre el contraste de hipótesis específica 2 expresada “Los métodos de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”, luego de analizar se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.587 o 58.7%, con significancia 0.003, por lo tanto, expone una correlación moderada entre los métodos de control interno y la gestión

logística, por ello se acepta la Hipótesis específica 2 H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 correspondiente.

Sobre el contraste de hipótesis específica 3 expresada “La efectividad del control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019”, luego de analizar se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.589 o 58.9%, con significancia 0.002, por lo tanto, expone una correlación moderada entre la efectividad del control interno y la gestión logística, por ello se acepta la Hipótesis específica 3 H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 correspondiente.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se logró determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.693 observando correlación moderada alta, debido a ello es necesario mejorar el sistema de control interno en la empresa.
- 2) Los resultados expresan la influencia de las políticas de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.602 poniendo en evidencia la necesidad de mejorar las políticas de control en la empresa para contar con un sistema que asegure los productos administrados.
- 3) Se logró determinar la influencia de los métodos de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.587, exponiendo la necesidad de mejorar los métodos de control interno en la empresa para contar con procesos eficientes y controlados en la gestión de los materiales y la logística.
- 4) Los resultados explican la influencia de la efectividad del control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.589, contando con ello, para la mejora de la efectividad del control interno en la empresa, los resultados se deben mejorar si se busca optimizar la gestión de los materiales.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la gerencia de la empresa determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.693 observando correlación moderada alta, debido a ello es necesario mejorar el sistema de control interno en la empresa.
- 2) Se recomienda a la gerencia de la empresa determinar los resultados expresan la influencia de las políticas de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.602 poniendo en evidencia la necesidad de mejorar las políticas de control en la empresa para contar con un sistema que asegure los productos administrados.
- 3) Se recomienda a la gerencia de la empresa determinar la influencia de los métodos de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.587, exponiendo la necesidad de mejorar los métodos de control interno en la empresa para contar con procesos eficientes y controlados en la gestión de los materiales y la logística.
- 4) Se recomienda a la gerencia de la empresa determinar los resultados explican la influencia de la efectividad del control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019 mediante el coeficiente de Pearson a razón de 0.589, contando con ello, para la mejora de la efectividad del control interno en la empresa, los resultados se deben mejorar si se busca optimizar la gestión de los materiales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson educación: Bogotá.
- Del Cid, A; Mendez, R y Sandoval, F (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Editorial Pearson. 2da edición.
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, sexta edición.
- Morales, P. (2010). Manual de control interno y contable del agente aduanal: Compendio didáctico (Primera edición). Mexico: Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado de https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/38894?fs_q=control__interno&prev=fs
- Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (1ra edición). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/124953?fs_q=control__interno&prev=fs
- Mogollón, E. (2019). Propuesta de un sistema de control interno en el almacén para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Constructora Heda Ingenieros E.I.R.L, Jaén (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36469/Mogoll%C3%B3n_AER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, C. (2018). Aplicación de la gestión del almacén para incrementar la productividad del almacén de materia prima de la empresa Santiplast S.R.L., en el año 2018” (tesis pregrado).

Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34392/QUISPE_PCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tul, F. (2015). Los presupuestos de compras y su incidencia en el control de inventarios del almacén Credi Comercio Píllaro. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17425/1/T3041i.pdf>

Vara, A (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* 2da edición (versión breve). Lima: Instituto de investigación de la Universidad San Martín de Porres

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿En qué medida el sistema de control interno influye en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?	Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019	El sistema de control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.	Sistema de control interno	1. Políticas de control interno	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa
				2. Métodos de control interno	
				3. Efectividad del control interno	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensiones V2	Diseño de la Investigación:
1) ¿En qué medida las políticas de control interno influyen en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?	1) Determinar la influencia de las políticas de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.	1) Las políticas de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.	Gestión logística	1. Gestión de suministros	No experimental, Transeccional Población: 24 trabajadores

2) ¿En qué medida los métodos de control interno influyen en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?	2) Determinar la influencia de los métodos de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.	2) Los métodos de control interno influyen significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.		2. Gestión de producción y Almacenamiento	Muestra: 24 trabajadores. Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario.
3) ¿En qué medida la efectividad del control interno influye en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019?	3) Determinar la influencia de la efectividad del control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.	3) La efectividad del control interno influye significativamente en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2019.		3. Gestión de distribución	Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26. Análisis de correlación

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre el Sistema de control interno y la gestión logística

Agradeciendo su participación es esta investigación, titulada: “**Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019**”, que se realiza para determinar la situación actual y en función a sus resultados identificar alternativas de mejora para la empresa.

Indicaciones: Marcar con un aspa “X” en los espacios disponibles al lado derecho de cada pregunta, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Escala de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

“La protección de datos del participante se encuentra garantizada, no es necesario colocar ningún dato de identificación del encuestado, la participación es anónima, siéntase libre de responder las interrogantes en función a su percepción real”, contando con su aceptación, comencemos:

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
Variable: Sistema de control interno					
P1. En la empresa se cumple con la revisión de los principales elementos de control en caso de supervisión estatal.					
P2. Se tienen registrados los datos históricos en relación a los puntos críticos de supervisión.					
P3. Se cuenta con el manual de políticas específicas para las principales operaciones de la empresa.					
P4. Los encargados del control comunican efectivamente las políticas específicas a todos los empleados que participan en el aseguramiento del control.					
P5. Ha participado en las campañas de sensibilización sobre el control interno en la empresa.					
P6. La empresa capacita constantemente a todo el personal en el reporte, controles y alertas de control interno.					

P7. Se realizan programáticamente los controles en relación a la comparación de datos o arqueos de efectivo e inventario.					
P8. Durante los controles resaltan la importancia de las prácticas de autocontrol con todo el personal.					
P9. La empresa expone sus mecanismos de prevención sobre el acceso a información documental crítica.					
P10. Se cuenta con la matriz de riesgos actualizada en las diferentes áreas de la empresa.					
P11. Se toma en cuenta las opiniones de todos los colaboradores para la actualización del plan de acción de control interno.					
P12. Se expone claramente los elementos éticos y de integridad durante los procesos y exposición de resultados del control interno.					
Variable: Gestión logística					
Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P13. Ha observado que se realicen adecuados controles para la determinación de las cantidades de insumos a comprar.					
P14. El presupuesto asignado a compras se administra con transparencia y efectividad para la gestión de suministros.					
P15. Los controles en la selección de proveedores contemplan los elementos éticos y transparentes.					
P16. Los proveedores con los que cuenta la empresa representan la mejor opción en cada ítem que se requiere para la producción.					
P17. La provisión de materiales e insumos para la producción se realiza de manera pertinente y constante.					
P18. La productividad general de la empresa satisface los objetivos del plan de producción.					
P19. Los controles durante el almacenamiento de productos se registran de manera segura y eficiente.					
P20. Se realizan constantemente la contrastación del inventario entre los registros y el material físico del almacén.					
P21. La empresa provee ágilmente sus productos a los clientes con el respeto del tiempo pactado.					

P22. La capacidad de producto que traslada la empresa cumple con las necesidades operativas.					
P23. Se cuenta con personal capacitado en atención al cliente en caso se presenten dificultades fuera de control.					
P24. Si se presentan inconvenientes con el producto se cuentan con los mecanismos de recuperación controlados.					

¡Agradecemos su amable participación!

Anexo 3. Base de datos

	Sistema de control interno												Gestión logística											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Partic_enc_1	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	2	5	2	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	3
Partic_enc_2	3	4	1	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	4	1	1	4	3	1	1	2	2	1	1
Partic_enc_3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	3	2
Partic_enc_4	3	5	3	2	3	5	4	2	2	2	4	4	1	4	4	5	4	1	3	1	2	3	5	2
Partic_enc_5	1	5	4	3	4	1	2	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	4	5	1	3	5	3	4
Partic_enc_6	5	2	5	2	3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3
Partic_enc_7	3	3	3	3	4	3	3	5	2	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3
Partic_enc_8	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	1	4	3	4	1	2	2	2	2	1	1	4	3	2
Partic_enc_9	3	2	1	2	1	3	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1
Partic_enc_10	2	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	5	4	3	3
Partic_enc_11	4	3	5	3	5	5	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2	4	3	4	4
Partic_enc_12	3	5	5	5	3	4	3	5	4	4	2	5	2	2	4	3	3	3	5	2	2	3	2	4
Partic_enc_13	3	2	3	3	2	2	4	3	1	1	3	4	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4	2	3

Partic_enc_14	4	3	3	3	4	2	2	3	3	1	3	4	1	2	2	1	4	3	2	2	3	1	1	4
Partic_enc_15	2	1	2	4	1	2	1	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	1	4	4	1	2	2	1
Partic_enc_16	3	5	5	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3
Partic_enc_17	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	5	2	2	2	4	3	5	2	3	2	2
Partic_enc_18	5	3	5	3	2	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5
Partic_enc_19	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5
Partic_enc_20	3	1	1	1	4	2	1	1	2	3	5	3	4	3	1	3	2	5	1	4	2	3	1	3
Partic_enc_21	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	3	5	3	2	3	2
Partic_enc_22	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	2	5	3	2	3	4
Partic_enc_23	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	2	3	4	3	3
Partic_enc_24	3	2	3	4	2	1	3	2	2	4	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	3	3	1

Fuente: Datos generados por la encuesta en SERCONSFA S.A.C.

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

SISTEMA DE CONTROL
INTERNO Y GESTIÓN LOGÍSTICA
EN LA EMPRESA SERCONSFA
S.A.C, 2019

por Muñoz Aquino Paola Susan

Fecha de entrega: 03-jun-2021 05:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1599917172

Nombre del archivo: Tesis_final_Paola_Mu_oz_03-06-2021T.docx (2.95M)

Total de palabras: 13849

Total de caracteres: 74015

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	www.serconsfa.com.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.minex.gob.gt Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	ecuador.acambiode.com Fuente de Internet	<1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1 %
23	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
24	serdis.dis.ulpgc.es Fuente de Internet	<1 %
25	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
26	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Muñoz Aguirre Paola SUSAN
 DNI: 44812827 Correo electrónico: dylserviciosyventas@gmail.com
 Domicilio: Calle Los Garancios 221 Urb Shangrilla Pte Piedra
 Teléfono fijo: 6358210 Teléfono celular: 920072752

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X) Trabajo de Suficiencia Profesional ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
« Sistema de Control Interno y Gestión Logística en la Empresa Serconsa SAC 2019 »

3.- OBTENER:

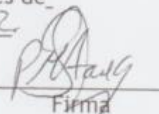
Bachiller () Titulo (X) Mg () Dr () PhD ()


4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):
 (X) Sí, autorizo el depósito total.
 () Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____
 () No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 3 días del mes de Octubre de 2022


 Firma

Huella digital


Anexo 6. Formato de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **GLENNY DE DEL CASTILLO, ASUNCION HERMOSA**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2019”
 Autor del Instrumento: Bachiller **MUÑOZ AQUINO, PAOLA SUSAN**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:
Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 10 de julio del 2020.


 Firma del Experto Informante
 DNI: 16490052 Telf./Cel.: 979940323

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **MENDOZA TORRES, ANA MARIA**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2019"
 Autor del Instrumento: Bachiller **MUÑOZ AQUINO, PAOLA SUSAN**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:
Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 10 de julio del 2020.


 Firm. del Experto Informante
 DNI: 08740485 Telf./Cel.: 945108705

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **VASQUEZ CORTEGANA, ELVIA SARELA**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2019”
 Autor del Instrumento: Bachiller **MUÑOZ AQUINO, PAOLA SUSAN**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 10 de julio del 2020.


 Firma del Experto Informante
 DNI: 08533553 Telf./Cel.: 962924153