

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA  
EMPRESA CLOROMAX PERÚ E.I.R.L. 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

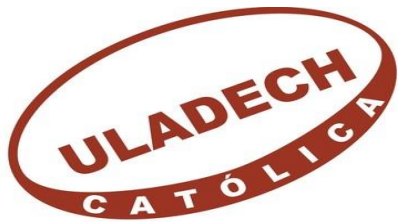
BR. ARIEL JOHANSON MAMANI DIAZ

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA AQUINO

JULIACA – PERÚ

2019



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA  
EMPRESA CLOROMAX PERÚ E.I.R.L. 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BR. ARIEL JOHANSON MAMANI DIAZ

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA AQUINO

JULIACA – PERÚ

2019

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

**PRESIDENTE**

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja

**MIEMBRO**

CPC. Frank Efraín Blanco Mamani

**MIEMBRO**

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día, por darme la oportunidad de vivir y ser mejor persona cada día por estar siempre conmigo en este camino de superación.

A la universidad católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH por haberme inculcado responsabilidad, y todos sus valores académicos.

A mis docentes que gracias a sus enseñanzas pude superarme en esta etapa de mi vida, para poder lograr mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi amada esposa Zamanta  
Morales y a mi hijo Eydan  
Fernando por su sacrificio y  
esfuerzo, por creer en mi  
capacidad, y brindarme todo  
su apoyo cariño y  
comprensión.

A mis padres María Luisa y Elio,  
por demostrarme su cariño, su  
apoyo, que con sus palabras de  
aliento no me dejaron decaer para  
que siguiera adelante y siempre  
sea perseverante para cumplir  
con mis metas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Determinar las características del sistema de control interno en el área de logística de la empresa CLOROMAX PERÚ E.I.R.L 2018. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados, De acuerdo con el ambiente de control se realizaron 4 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística donde un 57% afirmo siempre, un 38% a veces y un 5% nunca. De acuerdo con la evaluación de riesgo se realizaron 3 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística donde un 38% afirmo siempre, un 47% a veces y un 15% nunca. De acuerdo con la supervisión se realizaron 3 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística, donde un 51% afirmo siempre, un 47% afirmo a veces y un 2% afirmo nunca. De acuerdo de las funciones de logística se realizaron 6 preguntas los cuales representan el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018 del área de logística donde un 33% afirmo siempre, un 40% afirmo a veces y un 27% afirmo nunca.

**Palabras clave:** Control interno, logística.

## ABSTRAC

The main objective of this research work was to determine the characteristics of the internal control system in the logistics area of the company CLOROMAX PERÚ EIRL 2018. The investigation was descriptive, in order to carry it out a population sample of 15 workers was chosen. the company, to whom a questionnaire of 16 questions was applied, using the technique of the survey, obtaining the following results. According to the control environment, 4 questions were asked, of which 100% of the company Cloromax Perú 2018 represents, in the area of logistics where 57% always affirmed, 38% sometimes and 5% never. According to the risk assessment, 3 questions were asked, representing 100% of the company Cloromax Perú 2018, in the area of logistics where 38% always affirmed, 47% sometimes and 15% never. According to the supervision, 3 questions were asked, representing 100% of the company Cloromax Perú 2018, in the logistics area, where 51% always affirmed, 47% affirmed at times and 2% affirmed never. According to the logistics functions, 6 questions were asked which represent 100% of the company Cloromax Perú 2018 in the logistics area where 33% always affirmed, 40% affirm at times and 27% affirm never.

**Keywords:** Internal control, logistics.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	PAG.
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RESUMEN .....	VI
ABSTRAC .....	VII
INDICE DE CONTENIDO .....	VIII
INDICE DE TABLA .....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1.1 internacional. ....	4
2.1.2 nacional.....	6
2.1.3 regional .....	8
2.1.4 locales .....	11
2.1 BASES TEÓRICAS .....	12
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.2.1 sistema de control interno.....	16
a) Diferencia entre Control Interno y sistemas de Control Interno .....	17
b) Procedimientos del sistema de Control Interno .....	17
c) Diseño de un sistema de Control Interno .....	17
2.2.2 CONTROL INTERNO .....	18
a) Importancia Del Control Interno.....	18
b) Principios Del Control Interno.....	19
c) Componentes Del Control Interno .....	21
d) Clases de Control Interno.....	22
2.2.3 LOGÍSTICA .....	23
a) Importancia de la Logística.....	24
b) Funciones de la Logística.....	24
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.2.1 Población .....	26



3.2.2 Muestra .....	27
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	30
3.6.1 Técnica: .....	30
3.6.2 Instrumentos .....	30
IV. RESULTADO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	32
4.1 RESULTADOS .....	32
4.1.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 .....	32
4.1.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	36
4.1.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	39
4.1.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 4.....	42
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	48
4.2.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 .....	48
4.2.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	48
4.2.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	48
4.2.4 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 4.....	49
V. CONCLUSIONES .....	50
5.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 .....	50
5.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 .....	50
5.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 .....	50
5,4 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 4 .....	51
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	53
7.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
7.2 ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLA

	<b>Pag.</b>
Tabla 1 .....	28
Tabla 2 .....	31
Tabla 3 .....	32
Tabla 4: .....	33
Tabla 5 .....	34
Tabla 6 .....	35
Tabla 7 .....	36
Tabla 8 .....	37
Tabla 9 .....	38
Tabla 10 .....	39
Tabla 11 .....	40
Tabla 12 .....	41
Tabla 13 .....	42
Tabla 14 .....	43
Tabla 15 .....	44
Tabla 16 .....	45
Tabla 17 .....	46
Tabla 18 .....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico 1 _____	32
Gráfico 2: _____	33
Gráfico 3 _____	34
Gráfico 4 _____	35
Gráfico 5 _____	36
Gráfico 6 _____	37
Gráfico 7 _____	38
Gráfico 8 _____	39
Gráfico 9 _____	40
Gráfico 10 _____	41
Gráfico 11 _____	42
Gráfico 12 _____	43
Gráfico 13 _____	44
Gráfico 14 _____	45
Gráfico 15 _____	46
Gráfico 16 _____	47

## **I. INTRODUCCIÓN**

El cambio de milenio dio pie en todo el mundo a analizar los avances conseguidos hasta el momento y definir nuevas metas en diferentes áreas en especial en el área de logística y como diseñar sistemas de control interno para las empresas.

Las necesidades de control de una empresa, cualquiera que sea su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas de planificación y control que se aplican en los procesos operativos de la organización. Para estos fines, el autor integra las dos categorías de control interno que existen: administrativo y contable; el primero integrado por los procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una organización y con sus directrices, políticas e informes administrativos, y el segundo, que consiste en métodos, procedimientos, planes de organización referentes a la protección de los activos, el aseguramiento de las cuentas y la confiabilidad en los informes financieros.

En esta perspectiva la logística posibilita asegurar razonablemente el ingreso y salida de insumos de limpieza de hogar, línea automotriz y la relación entre los distribuidores, evitándose los retrasos en el tiempo de entrega, generando así un incremento en los beneficios económicos.

En consecuencia, se hace necesario que en la empresa CLOROMAX PERU E.I.R.L., se diseñe un conjunto de medidas organizativas, con el fin de determinar un sistema de control interno eficiente.

Es importante recalcar que las empresas no disponen de un sistema de Control Interno.

## **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar las características del sistema de control interno en el área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Identificar el ambiente de control interno en el área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.
- ✓ Indagar los aspectos de evaluación de riesgo en el área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.
- ✓ Conocer el sistema de supervisión del área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.
- ✓ Conocer las funciones del área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes esté aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas.

Con la información obtenida buscamos obtener, reconocer y corregir estas deficiencias que siempre están presentes en el control interno.

Por ello resulta importante iniciar la investigación ya que de aquí nos llevará a poder corregir y minorizar de tal manera que los directivos de las empresas comerciales puedan tener un mejor control en las funciones administrativas y económicas y de esta manera poder tener y tomar decisiones mucho más efectivas a fin de mejorar el prestigio e imagen de las empresas comerciales.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 antecedentes.**

#### **2.1.1 internacional.**

**Arceda Castellón, (2015)** La presente investigación tiene como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014". Las razones que motivó realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista directa, expresando que no se aplican normas, procedimientos de Control Interno, generando deficiencia en los recursos, propios, errores, que dificultan la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Entidad.

En cuanto a las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Internos. La variable que se utilizó fue procedimientos Control Interno y cuestionarios realizado a cada dirección, servirá de diagnóstico para evaluar los factores internos encontrados en la Empresa.

Procedimientos: Una vez realizadas las técnicas se procedió a analizar la información recopilada, procesarla y ligarla al cumplimiento del objetivo general y específicos que se pretende alcanzar en la investigación. De acuerdo a los resultados, se logró: una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativa y contable al detectar diferente procedimiento incorrecto por la inexistencia de un manual de Control Interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal

directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

**MILENA, (2015)** Analizar el Sistema de Control Interno es una tarea que cobra especial relevancia en todas las organizaciones no solo para el fortalecimiento de la gestión sino para la identificación de posibles puntos que necesiten mejora.

Es clara la premisa de que el Control Interno es un curso de acción para la consecución de los objetivos de las empresas, promover el ordenamiento de los procesos, controlar las desviaciones de las tareas y los principios de la organización y para retroalimentar y fortalecer la gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios.

Es en este contexto que la presente investigación y la propuesta que en ella se desarrolla tienen como propósito contribuir a la mejora del funcionamiento administrativo y financiero con un “Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja” con la finalidad de mejorar la gestión.

Para la realización de este trabajo fue necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista estructurada a la Gerente y Contadora, encuestas a los empleados y clientes para poder aplicar la herramienta administrativa llamada FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que logró identificar fortalezas relacionadas con la calidad de producto y servicio que ofrece la empresa, así como también debilidades referidas a la ausencia de



capacitación tanto en temas concernientes a las labores específicas desempeñadas por el personal como en el tema de control interno, carencia de un manual de funciones y procedimientos, falta de integración de otros procesos como lo es la planificación, y en base a esta matriz se realizó un diagnóstico del sistema de control interno.

### **2.1.2 nacional**

**RIVERA, (2016)** En su investigación titulada: “Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016” La siguiente tesis como trabajo de investigación, tuvo como finalidad principal determinar la relación entre Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016, así como dar respuesta a la hipótesis planteada de la existencia de relación significativa entre las variables, para ello se obtuvo una muestra a través del muestro no probabilístico por conveniencia de 21 colaboradores, debido al fenómeno de estudio el tipo de investigación es no experimental y con diseño de carácter descriptivo correlacionar.

Aplicado los instrumentos de recolección de datos mediante cuestionarios, los datos se procesaron mediante la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS Ver. 21, para ser presentados, interpretados y discutidos mediante tablas y gráficos estadísticos para ambas variables y sus respectivas dimensiones; la prueba de correlación se realizó a través del coeficiente de relación Pearson y se verificó su linealidad al 95% de confianza para el modelo.

**HEREDIA, (2016)** La investigación tuvo como objetivo general “Conocer los Mecanismos del Control Interno en la Municipalidad Provincial de Carhuaz”. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación metodológica de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo no experimental. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable el control interno y como unidad de observación la Municipalidad provincial de Carhuaz, muestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron de 125 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 33 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos en la investigación fue un cuestionario aplicado a las funciones y servidores de la Municipalidad provincial de Carhuaz, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del mecanismo de control interno, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. El control interno está enmarcado en los cinco componentes establecidos en el Informe Coso, los cuales son: El ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control gerencial, Información y comunicación y supervisión, sin embargo, es necesario aclarar que de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que se cumple con los objetivos propios de un sistema de control interno debido a la existencia de personal calificado y capacitado. Pero también se debe mencionar que la municipalidad cuenta con un plan de gestión de riesgo mínimo (con escaso desarrollo de planes, métodos, y monitoreo de cambios para definir acciones en respuesta al riesgo), con lo que implicaría que la municipalidad no logre su objetivo al cien por ciento.

### **2.1.3 regional**

**HANCCO, (2015)** El presente trabajo de investigación titulado "ANALISIS E IMPLEMENTACION DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA OFICINA DE CONTADURIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO, PERIODOS 2013-2014".

Es una herramienta para poder alcanzar los objetivos de la empresa, ya que el control interno es un proceso integral diseñado para enfrentar riesgos y dar seguridad razonable para poder alcanzar los objetivos institucionales. Para la realización del presente trabajo de investigación el tipo de investigación que se aplico es el no experimental y el nivel de investigación se centró en el nivel descriptivo, explicativo y correlacional; para lo cual se utilizó la siguientes metodologías de investigación: método analítico, método deductivo y método sintético; teniendo como técnicas para la recopilación de datos, cuestionarios de control interno, análisis documental y la observación directa; para la discusión y análisis de los resultados. Los datos obtenidos fueron clasificados, tabulados y procesados, con los cuales se elaboraron cuadros y gráficos, para su interpretación y análisis respectivo, usando métodos de análisis y síntesis, respecto a la implementación de las Normas de Control Interno considerando en forma detallada los cinco componentes, todo ello en la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano.

Es necesario hacer inca pie que se realizó el análisis referente a lo que es el control interno en la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano, alcanzando

la valoración de “DEFICIENTE” ello se refleja con los aspectos que no permiten cumplir los fines, metas y objetivos institucionales.

Finalmente se arribó a las conclusiones siguientes:

1. De la exposición y análisis de los resultados concluimos mediante los cuadros N° 01 al 05 y los gráficos N° 01 al 05, los componentes de las Normas de Control Interno no son efectivas en su totalidad de su aplicación, puesto que la evaluación de la misma se encuentra dentro del rango de: se cumple parcialmente con la aplicación efectiva como se demostró mediante los cuadros y gráficos. Los resultados de la investigación nos muestran que la implementación del sistema de control interno de acuerdo a la RC 320-2006-CG es deficiente, estos resultados son preocupantes ya que evidencian un control interno inadecuado, en otras palabras, podemos expresar falta de control de la Oficina de contaduría General, lo que trae como consecuencia una mala gestión.

2. De la exposición y análisis de los resultados concluimos mediante los cuadros N° 06 al 14 y los gráficos N° 06 al 14 se ha demostrado las causas del desconocimiento del personal sobre las normas de control interno, los cuales son: falta de capacitación a los funcionarios y servidores y personal calificado en la materia; poca importancia por parte de la gestión a la Implementación de las Normas de Control Interno y falta de disponibilidad de recursos presupuestarios para su implementación.

3. Debido a las falencias de una estructura de control interno adecuada, no hay la garantía de una gestión administrativa eficaz y eficiente, por lo que podemos concluir que la falta de implementación de las Normas de control interno se vio afectada por causas asociadas

a las restricciones de recursos humanos, materiales y tecnológicos, como también a la falta de compromiso del Rector y los funcionarios, que impactan en forma negativa sobre la eficacia del control interno en la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano.

**ANCCO LOZA, (2014)** El presente trabajo de investigación me ha permitido mediante la aplicación del cuestionario de control interno dirigido a las Autoridades, Gerentes Municipales, Sub Gerencias y Servidores Administrativos de los Gobiernos Locales de la Región Puno, analizar adecuadamente la implementación y funcionamiento de las Normas de Control Interno, como resultado de la evaluación efectuada, se obtuvo una apreciación general de que el nivel de implementación de la Estructura de Control Interno y su funcionamiento es DEFICIENTE y NO SE CUMPLE afirman el 34.21%, el 24.57% manifiestan que SI CUMPLE EN FORMA INSUFICIENTE y solo indican que SI CUMPLE EN FORMA ACEPTABLE el 9.31% y finalmente manifiestan, SI CUMPLE EN MAYOR GRADO apenas el 3.56%. Esta afirmación nos hace dilucidar que los gobiernos locales en la Región de Puno, no cuentan con un Sistema de Control Interno sólido y vienen desarrollando sus actividades y operaciones de gestión con el uso y aplicación de controles internos tradicionales, también se evidencia que las Autoridades y las Gerencias no muestran interés de apoyar a la implementación y funcionamiento de control interno. Palabra clave: Sistema de Control Interno, Control Interno, Implementación y funcionamiento del control interno, control interno a nivel institucional y control interno a nivel de procesos, Eficiencia, Eficacia, Economía y Transparencia.

#### **2.1.4 locales**

**DELIA, (2018)** En su tesis titulado: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL DE FERRETERÍA FECOSUR S.A.C. - JULIACA, 2018, nos dice que el trabajo de investigación fue elaborado en la ciudad de Juliaca donde existe una gran cantidad de micro empresas dedicadas a la comercialización de productos de ferretería. Por esta razón, se llevó a cabo el presente trabajo de investigación Titulado “Caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería Fecosur S.A.C Juliaca 2018“, de esta forma para conocer el control interno de inventarios.

Este trabajo es de tipo descriptivo y se utilizaron las técnicas e Instrumentos apropiados para esta investigación. Finalmente se presentan una serie de y resultados donde se destaca la necesidad de realizar una implementación con políticas y procedimientos para la buena gestión de la empresa.

El método de control interno está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades, funcionarios y servidores. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace la administración para las acciones convenientes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

La hablar de control interno comprende un plan de organización que se puede implantar a una empresa, entidades o negocios. Como se sabe el control interno ha carecido de un marco referencial durante muchos años.

**JOSE, (2018)** En su investigación: “Efectos del control interno en el área de abastecimiento para la detección del riesgo operativo en la municipalidad provincial de San Román año 2017”, aborda sobre el control interno concebido como un cúmulo de procesos, político, directriz y propósitos de gestión; estos procesos tienen por finalidad brindar eficacia, confianza y ordenamiento con la organización inversionista, contable y administrativa de la organización. La finalidad es determinar el control interno del área de abastecimiento para la detección del riesgo operativo en la municipalidad provincial de San Román año 2017. En cuanto respecta al control interno se ha estudiado los aspectos referidos a objetivos del control interno, planeamiento y procedimiento de la misma. A los riesgos operativos en el área de abastecimiento, las características que se expresan en el proceso de operación, elementos principales en la organización de peligros y evaluación en contingencias respectivamente. La muestra de estudio se eligió con el método no probabilístico intencionado conformado por funcionarios y trabajadores de la sub gerencia de abastecimientos de la municipalidad provincial de San Román.

## **2.1 bases teóricas**

**JOAQUIN G. M., (1956)** nos dice que los sistemas de control interno aplican diferentes niveles de seguridad. El control interno obtiene consideración efectiva en cada una de las tres clases, correspondientemente, si el directorio y la administración adquieren seguridad prudente sobre qué:

- (a) Alcanzan la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- (b) Los estados financieros se están aplicando confiablemente.

(c) Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

(MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS, s.f.) Refiere que El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

A continuación, se muestra el Modelo de Implementación del SCI, con sus respectivas fases, etapas y actividades, respecto a los avances logrados en el Ministerio de Economía y Finanzas.

**IGLESIAS LOPEZ, (2018)** Nos dice que la función de la logística es la planificación y la gestión del flujo de materiales de la manera más eficaz entre nuestros proveedores y nuestros clientes finales, incluyendo la creación e implementación de sistemas de control y mejora.

Dentro de este gran proceso, existen cinco funciones que en la actualidad son básicas para lograr un adecuado nivel de servicio al cliente. Estas son:

1. CONTROL DEL INVENTARIO. Controlar el inventario es básico para poder acometer un adecuado proceso logístico. Conlleva analizar los motivos por los que se producen diferencias de inventario e intentar mejorarlos, pues cualquier mejora para reducir estas diferencias se traduce inmediatamente en un incremento del beneficio neto, convirtiéndose así en una nueva vía de ingresos. Disponer de un adecuado control del



inventario nos permite dar a nuestros clientes, desde el mismo momento en que realizan el pedido, una garantía de servicio, factor cada día más valorado.

2. PROCESOS OPERATIVOS EN EL ALMACÉN. Son todas las actividades operativas que se desarrollan dentro del almacén por un conjunto de recursos materiales y humanos, en especial el proceso de picking, que es la recogida y combinación de cargas unitarias que conforman el pedido de un cliente. Los objetivos son realizar las tareas sin errores, con la calidad requerida por el cliente, y mejorar la productividad a través de la coordinación de las estanterías, las carretillas, los métodos organizativos, la informática y las nuevas tecnologías. Aquellas empresas capaces de gestionar los procesos operativos del almacén con exactitud, rapidez y a un bajo coste obtendrán una clara ventaja competitiva.

3. TRANSPORTE DE DISTRIBUCIÓN. ÚLTIMA MILLA. Denominamos última milla al último tramo del trayecto que recorre un pedido antes de ser entregado a su comprador. La dispersión geográfica de los clientes, los pedidos con pocas referencias y escasas unidades por referencia, así como las condiciones en que la entrega domiciliaria ha de producirse constituyen los tres pilares básicos sobre los que se asienta esta función. Trabajar en mejorar los procesos de entrega a los clientes finales, realizándolos cada día de una forma más rápida y eficiente tanto en costes como en aspectos medioambientales es uno de los grandes desafíos actuales de la logística.

4. TRAZABILIDAD. La trazabilidad es la localización de los productos en el espacio y en el tiempo, que permite, de forma fehaciente y en cualquier momento, la reconstrucción del proceso íntegro de compra: producción, almacenaje, transporte, distribución y venta. Para gestionar de manera adecuada la trazabilidad en el proceso operativo, es básico disponer de unos sistemas de información adecuados.

5. LOGÍSTICA INVERSA. En la gestión empresarial actual, el ciclo inverso de la mercancía adquiere cada día más importancia como consecuencia de un consumidor más exigente y unas normativas que persiguen mejorar la sostenibilidad de nuestro planeta. Tener definidos de una manera adecuada los flujos de la logística inversa es un factor básico para garantizar el servicio al cliente y la responsabilidad social de la empresa. En los procesos relacionados con las devoluciones, la empresa debe trabajar en la mejora continua de los flujos directos y poner todos los medios a su alcance para minimizar el número de devoluciones a través de, por ejemplo, controles de calidad que dificulten el acceso de productos defectuosos al mercado, sistemas de transporte apropiados que eviten desperfectos durante la distribución del producto, mejoras en los envases y embalajes, políticas de devoluciones más rigurosas y cualesquiera otros que acerquen a la empresa a un nivel cero de devoluciones.

Por el contrario, la gestión de los flujos de productos recuperados tiene ante sí un futuro esperanzador, aunque su éxito dependerá, fundamentalmente, de la existencia de un compromiso por parte de todos los miembros de la cadena de suministro para desarrollar de forma eficiente esta actividad, desde los proveedores y suministradores hasta los distribuidores, los consumidores, los recuperadores e incluso los propios competidores. El

establecimiento de objetivos cuantificables en las operaciones de recuperación, la selección de la opción más adecuada y un diseño detallado del producto y del proceso contribuirán al éxito de este proyecto.

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1 sistema de control interno**

El sistema de control interno, es dentro de la empresa un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos. Cada área funcional de la empresa presentara un control interno de sus actividades. Estos sistemas de control buscan que la empresa tenga una mejor eficiencia.

Podemos afirmar que el control interno está relacionado con todo acto de poder encaminado a mantener una acción sujeta a determinados patrones, en forma tal que se logre el resultado deseado. Por tanto, podemos definirlo como un conjunto de normas, procedimientos, principios, planes, y mecanismos de verificación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas sus actividades se realicen de un modo correcto.

Todas las empresas deben controlar que se cumplen dentro y fuera de esta los objetivos y metas que la empresa decide seguir. Estos sistemas son los responsables de la aplicación y control de las actividades que realice, y de buscar siempre la mejora de los procesos y de velar por desarrollar un adecuado autocontrol. Es frecuente que las administraciones públicas también realicen estas actividades de control y administración. El control se lleva a cabo mediante el seguimiento de un conjunto de indicadores. (WIKIPEDIA, 2017)

#### **a) Diferencia entre Control Interno y sistemas de Control Interno**

Los sistemas de control interno operan a niveles distintos de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables. (LIDERAZGO Y MERCADEO, s.f.)

#### **b) Procedimientos del sistema de Control Interno**

El sistema de Control Interno se expresa a través de:

- Las políticas por los niveles de dirección y administración de la empresa.
- La elaboración y aplicación de manuales (MOF) y guías de procedimientos.
- Los sistemas de información, programas de selección, inducción y capacitación de personal.

#### **c) Diseño de un sistema de Control Interno**

El diseño de un adecuado SCI implica no sólo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va a aplicar.

Teniendo en cuenta que el SCI no es un objetivo en sí mismo, un criterio fundamental, al momento de concebir e implantar tales sistemas, es considerar constantemente la relación costo-beneficio. En particular, el costo de cada componente del SCI se debe contrastar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de las metas de la organización. El reto es encontrar el justo equilibrio en el diseño del SCI, pues un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. (ROMERO, 2012)

### **2.2.2 Control Interno**

El Control Interno es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplir.

En la vida cotidiana protegemos nuestras pertenencias con diversas acciones, por ejemplo, cerrando la puerta de la casa con seguro. Así, las empresas también incorporan en sus procesos un conjunto de medidas preventivas llamado control interno.

El Sistema de Control Interno aparte de ser una política de gerencia se constituye en las directrices principales de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. (EGESUR, s.f.)

#### **a) Importancia Del Control Interno**

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo *resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o*

*negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.*

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. (Servin, s.f.)

#### **b) Principios Del Control Interno.**

El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.

- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.

- Debe hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible. Con éste se puede reforzar el control interno. (UNICAUCA, s.f.)

### **c) Componentes Del Control Interno**

Dichos componentes son:

- Ambiente de control

El ambiente o entorno de control constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

- Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema.

- Actividades de control

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha definido y asume la dirección.

- Información y comunicación



La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

➤ Supervisión o monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo.

Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. (MAILENY, s.f.)

**d) Clases de Control Interno**

En una entidad podemos identificar dos clases de controles internos que son administrativo y contable

a) el control interno administrativo.

El control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

No está limitada al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

b) control interno contable.

Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales asignadas tradicionalmente al control interno contable son dos:

➤ la custodia de los activos o elementos patrimoniales.

- salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos de la realidad económico - financiero de la empresa. (EDISON & EDWIN, 2011)

### **2.2.3 logística**

Según los autores Donald J. Bowersox, David J. Closs y Bixby Cooper definen a la logística como el trabajo requerido para mover y colocar el inventario por toda la cadena de suministro. Como tal, la logística es un subconjunto de una cadena de suministro y ocurre dentro de esta; es el proceso que crea un valor por la oportunidad y el posicionamiento del inventario. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de una planta. La logística integrada sirve para vincular y sincronizar la cadena de suministro general como un proceso continuo y es esencial para la efectiva conectividad de la cadena de suministro. Aunque el propósito del trabajo logístico ha permanecido esencialmente intacto durante décadas, el modo en que se realiza se sigue modificando de manera radical.

Según Eduardo A. Arbones Malisani “logística se refiere a la planificación, organización y control del conjunto de las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor coste, incluidos los flujos de información y control”. (LOGISTICA BASICA, 2013)

### **a) Importancia de la Logística**

La logística ha hecho que las pequeñas y medianas empresas se organicen bien y distribuyan sus productos de modo que puedan hacer frente a las grandes empresas,

Hoy en día, la Logística interviene en casi todas las etapas del ciclo de vida de los productos, y la Política Logística es una gran preocupación de las grandes direcciones de la Empresa: Dirección de Compras, Dirección de la Producción, Dirección Comercial

Se podría decir que el encargado de la logística es la que se encarga del buen funcionamiento se está haciendo un buen funcionamiento de su área del trabajo lo cual se podría decir que este proceso está muy apoyado sobre un solo sector de la empresa que para mí es una mala forma de utilización de la logística. (ALVARO, 2010)

### **b) Funciones de la Logística**

- Transporte: el transporte es la parte en la que la mercancía, ya cargada sobre los vehículos, transita desde su origen a su destino. Aunque resumido así pueda parecer fácil, aquí englobamos desde la entrega de un sobre a unos pocos cientos de metros hasta llevar un contenedor al otro extremo del planeta.
- Almacenaje: nos encontramos en el punto opuesto al transporte. El almacenaje es la actividad de la custodia de la mercancía a la espera de ser utilizada. También suele incluirse aquí la logística de aprovisionamiento, que se encarga de cómo nos

llega la mercancía que hemos de tratar (ya sea almacenando, manipulando, expidiendo nuevamente, etc.).

- **Gestión de inventario:** la gestión de inventario completa el trabajo realizado por el almacenaje. La gestión de inventarios monitoriza las existencias que tenemos, la forma en las que son repuestas, los avisos para la reposición de stock, etc. Es uno de los segmentos en los que se pueden producir más ahorros en costes, aunque a menudo no se le preste la suficiente atención.
- **Preparación de pedidos:** esta actividad ocupa desde la recepción del pedido hasta su puesta a disposición del transporte. Entre sus responsabilidades: tramitación del pedido, picking, packing, acondicionamiento de la carga y el estudio sobre la automatización de los procesos y de los sistemas empleados.
- **Logística Inversa:** La logística inversa es la protagonista en el último tramo de la logística. Ya sean devoluciones antes o después de que la mercancía haya llegado hasta su destinatario, la logística inversa ha de recuperar el material y/o sus posibles residuos y llevarlo de vuelta hasta un punto en el que se pueda reacondicionar o desechar.
- **Subcontratación:** es frecuente infravalorar las labores de subcontratación. Al no ser nosotros los encargados directos de la actividad se tiene tendencia a restarle importancia, darla por cumplida o a no llevar un control sobre los procesos subcontratados. Sin embargo, el 95% de las empresas subcontratan alguna actividad de la logística, lo que deja a las claras la gran importancia que tiene este apartado. (TRANSGESA, 2018)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó fue descriptivo: Consiste en observar los efectos de la aplicación de sistema de Control Interno, medir sus efectos y relacionarlos con una situación anterior.

##### **3.1.1 tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según (ELEAZAR, s.f.) La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

##### **3.1.2 nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

#### **3.2 población y muestra.**

##### **3.2.1 Población**

Según Tamayo, (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación

La población está constituida por el total de directivos de la empresa CLOROMAX PERU E.I.R.L 2017.

### 3.2.2 Muestra

Según Hernández (2014) argumenta que la muestra fue, en particularidad un subgrupo de la población. Expresemos que es un subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto determinado en sus características al que llamamos población.

La muestra está constituida por todo el personal del marco muestral (15) trabajadores de la empresa del área de logística

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

### 3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

*Tabla 1*

VARIABLES	DIMENSIONES	CATEGORIA	INDICES	
INDEPENDIENTE  Sistema de Control Interno	1.1 AMBIENTE DE CONTROL	¿Existe un código de ética aprobado por la empresa?		
		¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• nunca</li> </ul>	
		¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		
			¿La empresa difunde y es de conocimiento general la misión, visión, y valores de la empresa?	
			¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la empresa?	
	1.2 EVALUACIÓN DE RIESGO	¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgo de los principales proyectos y procesos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• nunca</li> </ul>	
			¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?	
	1.3 SUPERVISIÓN	¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>	
			¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	
			¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?	

---

	2.1	¿La empresa cuenta con unidades vehiculares necesarias?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
	2.2	¿La empresa cuenta con almacenes necesarios y propios para el almacenaje de la mercadería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
	2.3	¿La empresa realiza actividades de inventario de acuerdo a las necesidades de adquisición?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
DEPENDIENTE			
Logística	2.4	¿La empresa cumple con el total de pedidos y entrega de acuerdo a las fechas establecidas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
	2.5	¿La empresa realiza la logística inversa para recuperar materiales y sus posibles residuos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
	2.6	¿La empresa tiene la necesidad de contratar servicios de logística?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>

---

Fuente: elaboración propia.



### **3.4 tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según (ELEAZAR, s.f.) La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

### **3.5 nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

## **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.6.1 Técnica:**

- Encuestas
- Técnica documental

### **3.6.2 Instrumentos**

- Cuestionarios
- Guía de revisión documentaria (hoja de vida).

### 3.7 Matriz de consistencia

**Tabla 2**

Caracterización del sistema de control interno en el área de logística de la empresa CLOROMAX PERU E.I.R.L. Juliaca 2018

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
Caracterización del sistema de control interno en el área de logística de la empresa CLOROMAX PERU E.I.R.L. 2018	¿Caracterización del sistema de control interno en el área de logística de la empresa CLOROMAX PERU E.I.R.L. 2018?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
		✓ Determinar las características del sistema de control interno en el área de logística de la empresa cloromax Perú 2018.	<b>VARIABLE 1</b> Control interno	<b>Diseño:</b> Descriptivo <b>Población:</b> total de trabajadores de la empresa CLOROMAX PERU <b>Muestra:</b> 15 trabajadores <b>Técnicas:</b> Encuestas Técnica documental <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios Guía de revisión documentaria (hoja de vida)
		<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>		
		✓ Identificar el ambiente de control interno en el área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.	• Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Supervisión	
✓ Indagar los aspectos de evaluación de riesgo en el área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.	<b>VARIABLE 2</b> Área de logística			
		✓ Conocer el sistema de supervisión del área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Diseño:</b> Descriptivo <b>Población:</b> total de trabajadores de la empresa CLOROMAX PERU <b>Muestra:</b> 15 trabajadores <b>Técnicas:</b> Encuestas Técnica documental <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios Guía de revisión documentaria (hoja de vida)
		✓ Conocer las funciones del área de logística de la empresa Cloromax Perú 2018.	• Funciones de logística	

Fuente: elaboración propia.

## IV. RESULTADO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

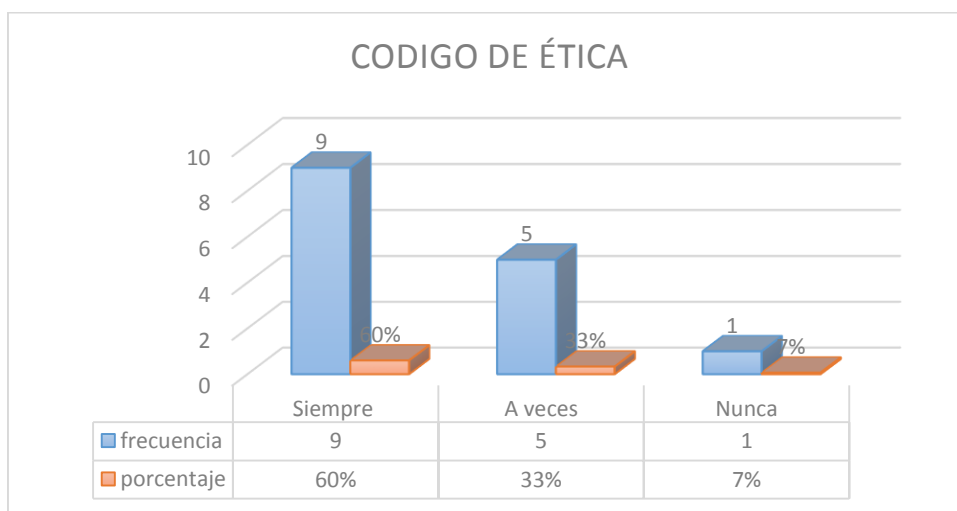
**Tabla 3**

¿Existe un código de ética aprobado por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
A veces	5	33%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

*Fuente:* cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 1**



*Fuente:* cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos tabla 3, el 60% de trabajadores manifestaron que existe un código de ética en la empresa, un 33% manifestó que a veces y un 7% que nunca. Este resultado refleja que la mayor parte de trabajadores manifiestan que si existe un código de ética.

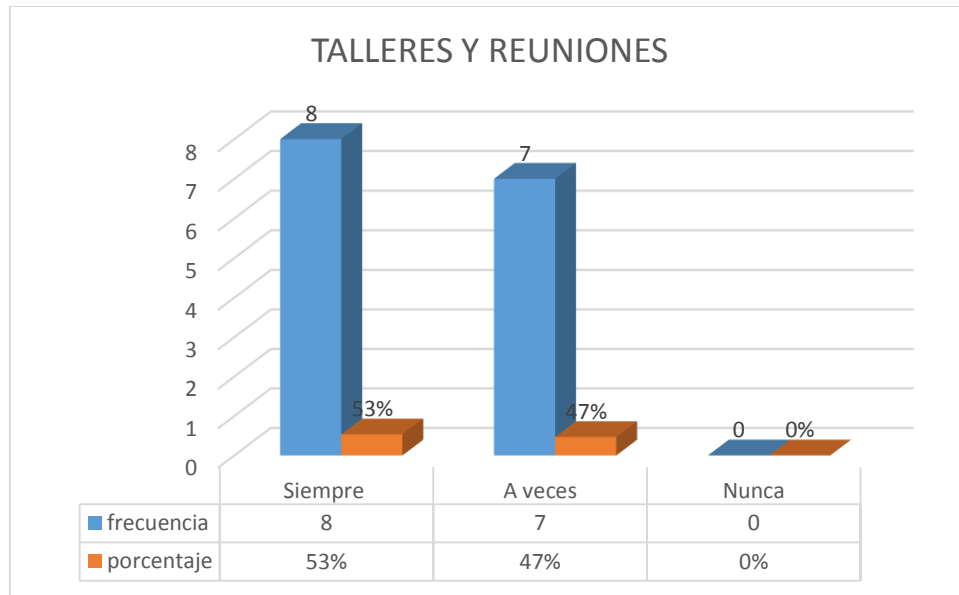
**Tabla 4:**

¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53%
A veces	7	47%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

*Fuente:* cuestionario a los trabajadores del área de logística.

**Gráfico 2:**



*Fuente:* cuestionario a los trabajadores del área de logística.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la tabla 4, el 53 % manifestó que siempre realizan talleres y reuniones sobre código de ética, un 47 % manifestó que a veces. Estos resultados nos demuestran que la empresa realizó talleres y reunión para dar a conocer el código de ética.

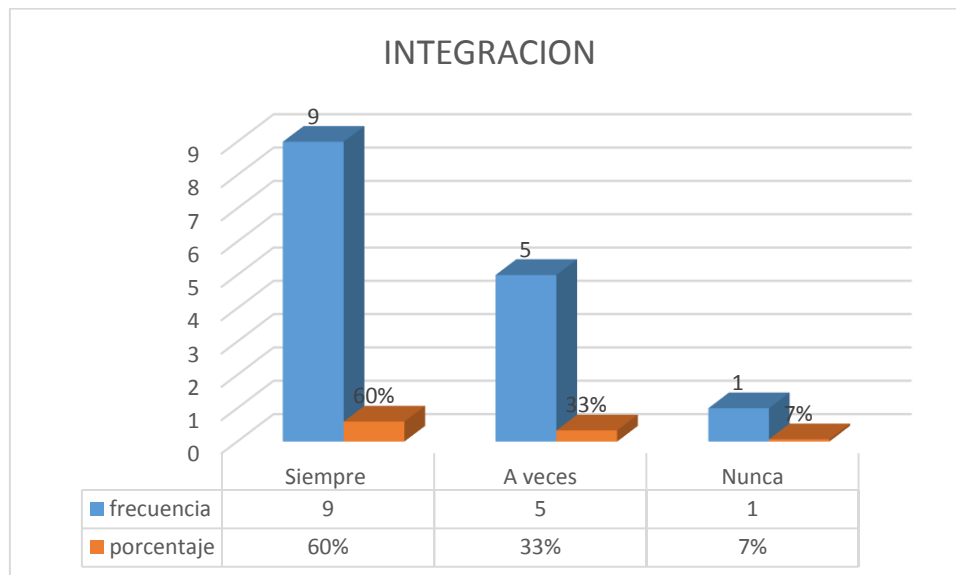
**Tabla 5**

¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
A veces	5	33%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 3**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** de acuerdo con los resultados de la tabla 5, el 60% manifiesta que siempre realizan actividades para un mejor clima laboral, un 33% manifestó a veces y 7% nunca, de los resultados vemos que la empresa cuenta con un clima laboral aceptable.

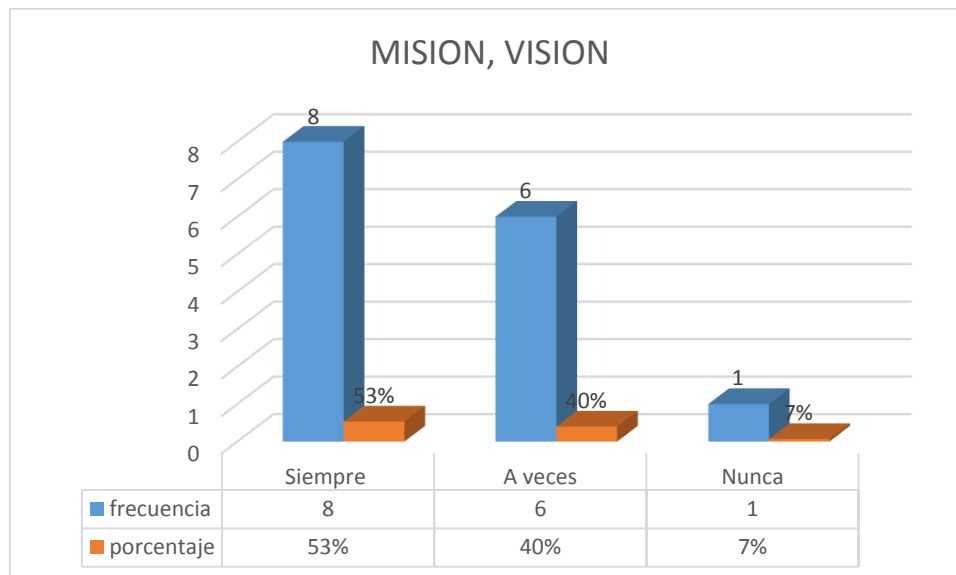
**Tabla 6**

¿La empresa difunde y es de conocimiento general la misión, visión, y valores de la empresa?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53%
A veces	6	40%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 4**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** podemos observar de la tabla 6, del 100 % de trabajadores el 53% manifiesta que la empresa difunde y da conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa, un 40% a veces y un 7% que nunca.

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

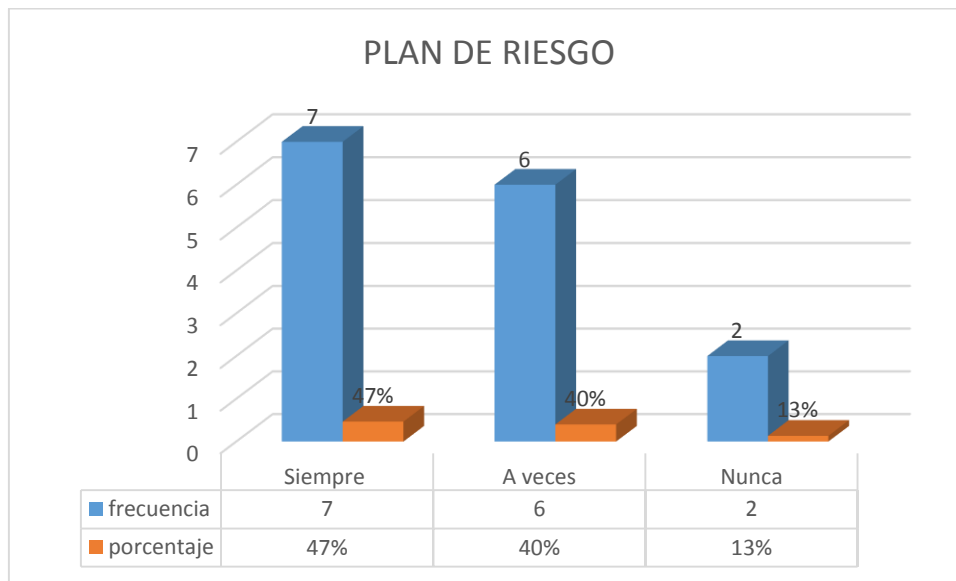
**Tabla 7**

¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	47%
A veces	6	40%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 5**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** de acuerdo con los resultados obtenidos de la tabla 7, el 47% de los trabajadores del área de logística manifestó que siempre se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos dentro del área de logística,

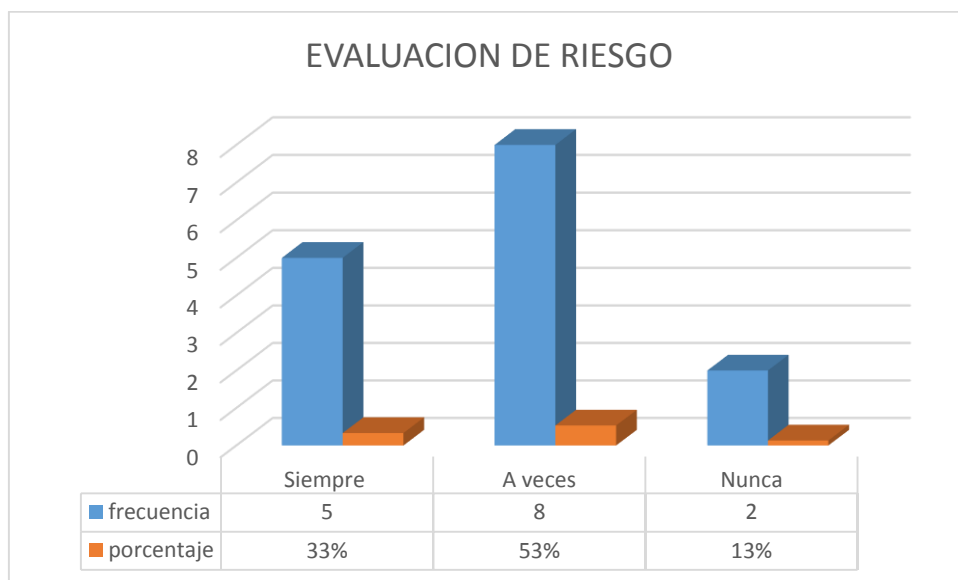
**Tabla 8**

¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgo de los principales proyectos y procesos?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
A veces	8	53%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 6**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** de los resultados obtenidos de la tabla 8, del 100% de los trabajadores del área de logística, un 53% manifestó que a veces la empresa realiza y documenta la evaluación de riesgo, lo cual muestra un desinterés por parte de la empresa.



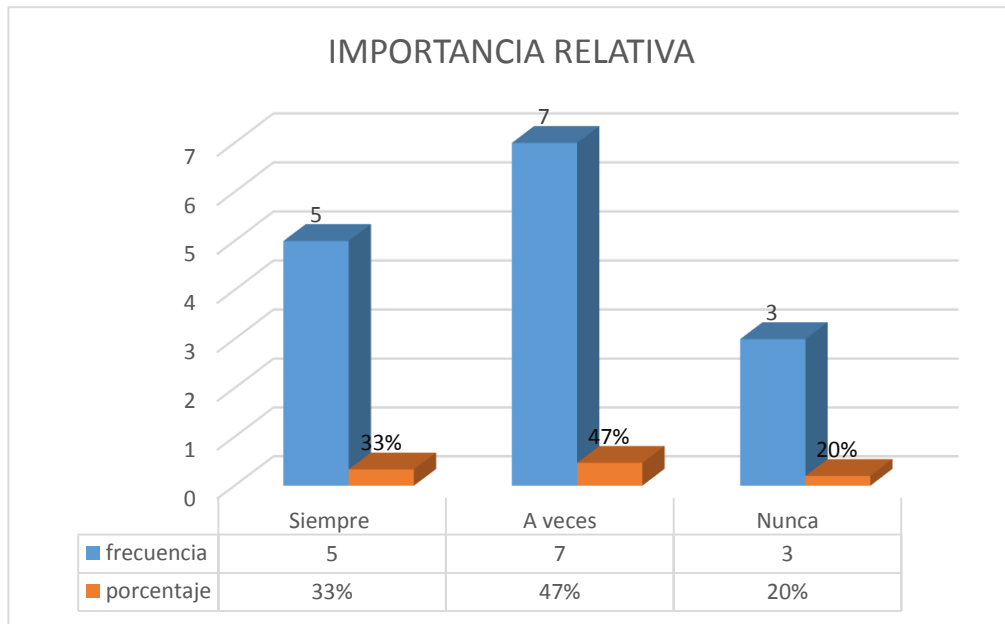
**Tabla 9**

¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
A veces	7	47%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 7**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** podemos observar de la tabla 9, donde los resultados demuestran que del 100% de los trabajadores del área de logística, el 47% de los trabajadores afirman que a veces la empresa da importancia relativa a los riesgos.

### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

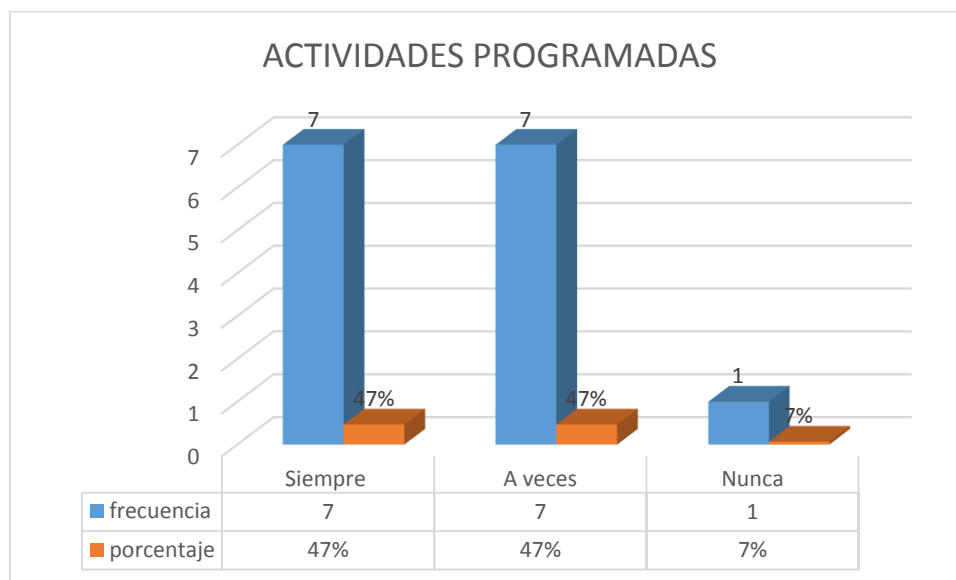
**Tabla 10**

¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	47%
A veces	7	47%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 8**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar de los resultados de la tabla 10, del 100% de los trabajadores el 47% manifestaron siempre y 47% también manifestaron a veces, en cual demuestra que regularmente la empresa realiza las coordinaciones antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas.

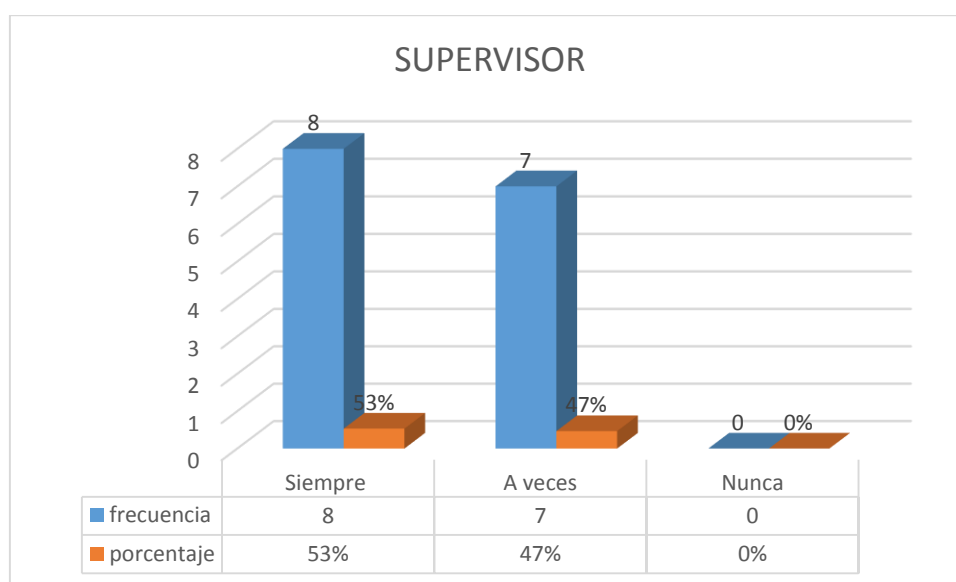
**Tabla 11**

¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53%
A veces	7	47%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 9**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 11, donde los resultados demuestran que el 53% de los trabajadores manifiestan que siempre cuentan con un supervisor en el área de logística y un 47% afirma que a veces.

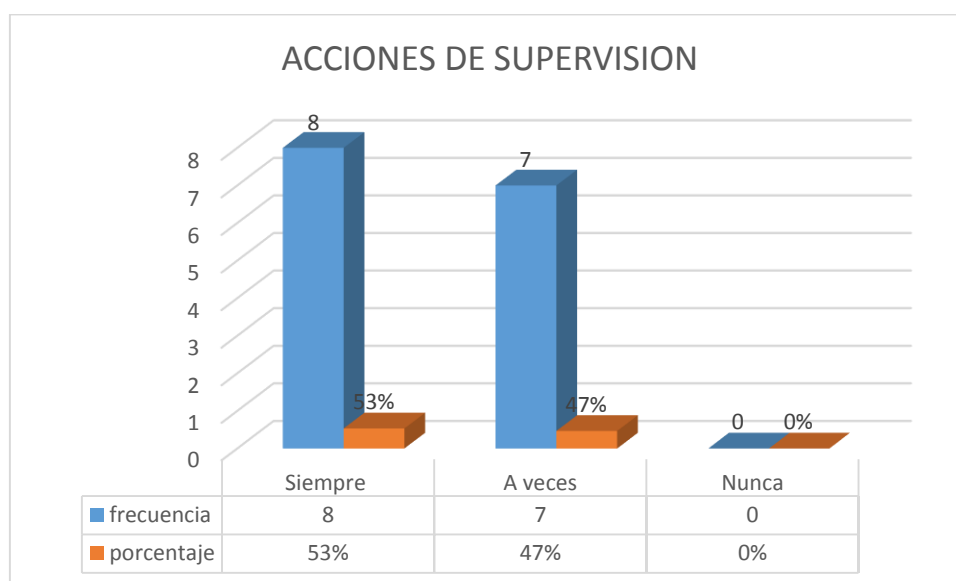
**Tabla 12**

¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53%
A veces	7	47%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 10**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 12, donde los resultados demuestran que el 53% de los trabajadores del área de logística afirman que siempre se lleva a cabo acciones de supervisión, un 47% de los trabajadores afirmo que a veces.

#### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 4

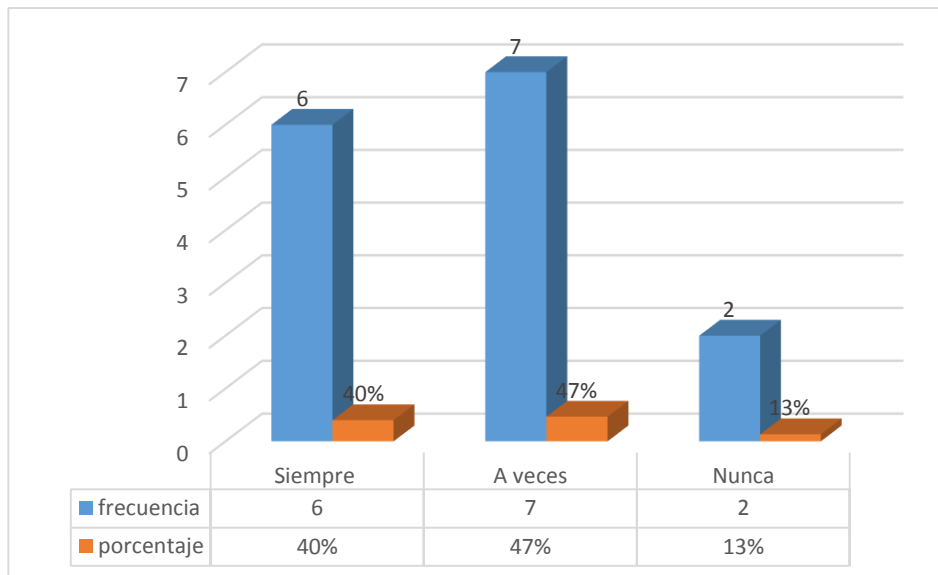
**Tabla 13**

¿La empresa cuenta con unidades vehiculares necesarias?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	40%
A veces	7	47%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 11**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 13, donde los resultados demuestran que el 47% de los trabajadores afirmo que a veces la empresa cuanta con vehículos necesarios, 40% afirmo siempre y un 13% afirmo nunca.

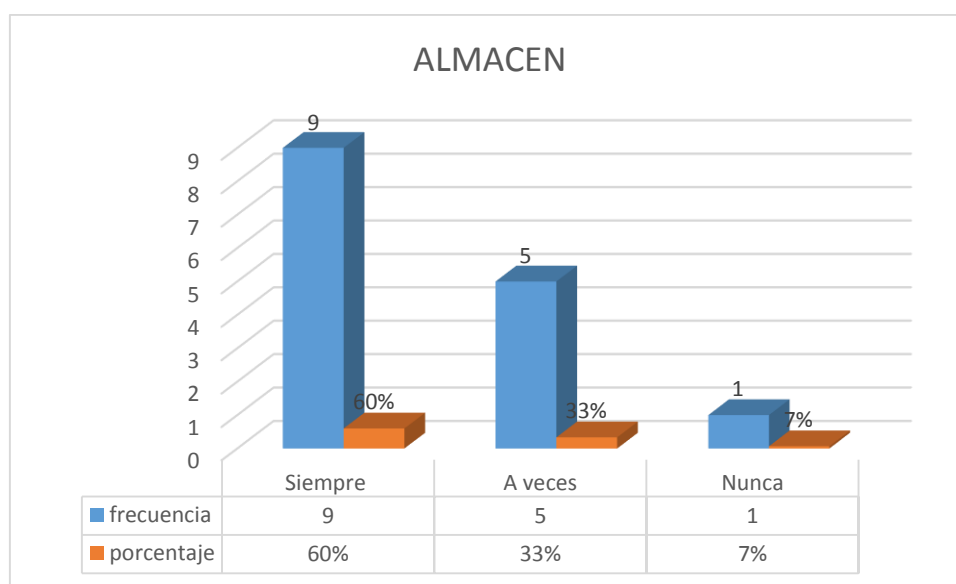
**Tabla 14**

¿La empresa cuenta con almacenes necesarios y propios para el almacenaje de la mercadería?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
A veces	5	33%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 12**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 14, donde los resultados nos demuestran que el 60% de los trabajadores afirmo que siempre la empresa cuenta con almacenes necesarios, un 33% afirmo que a veces y un 7% que nunca, lo cual demuestra que los almacenes de la empresa son insuficientes para el almacenaje de mercaderia.

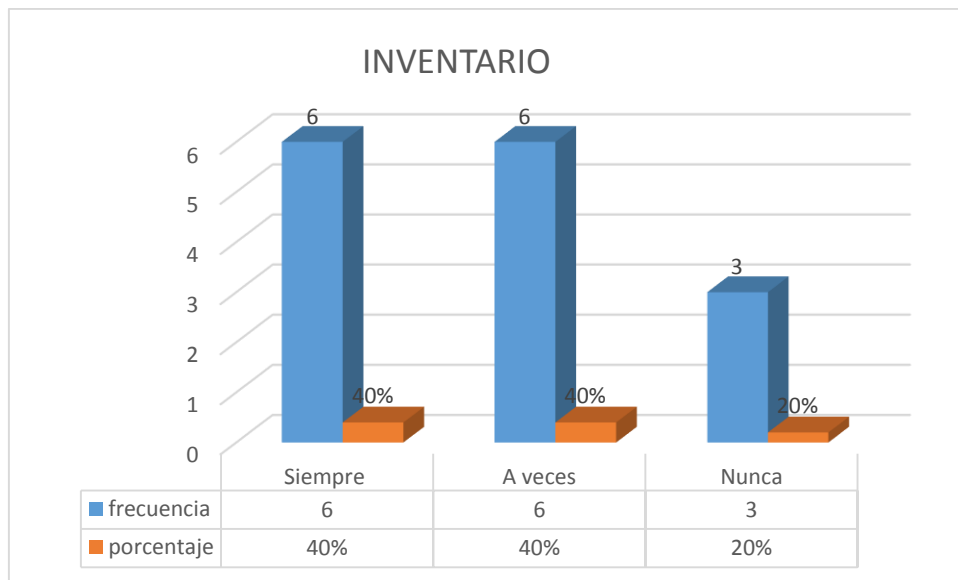
**Tabla 15**

¿La empresa realiza actividades de inventario de acuerdo a las necesidades de adquisición?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	40%
A veces	6	40%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 13**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar de la tabla 15, donde los resultados demuestran que un 40% de los trabajadores afirman que siempre se realizan actividades de inventario, también un 40% afirma a veces y un 20% nunca, lo cual debería realizarse un mayor inventario en las existencias de mercadería.

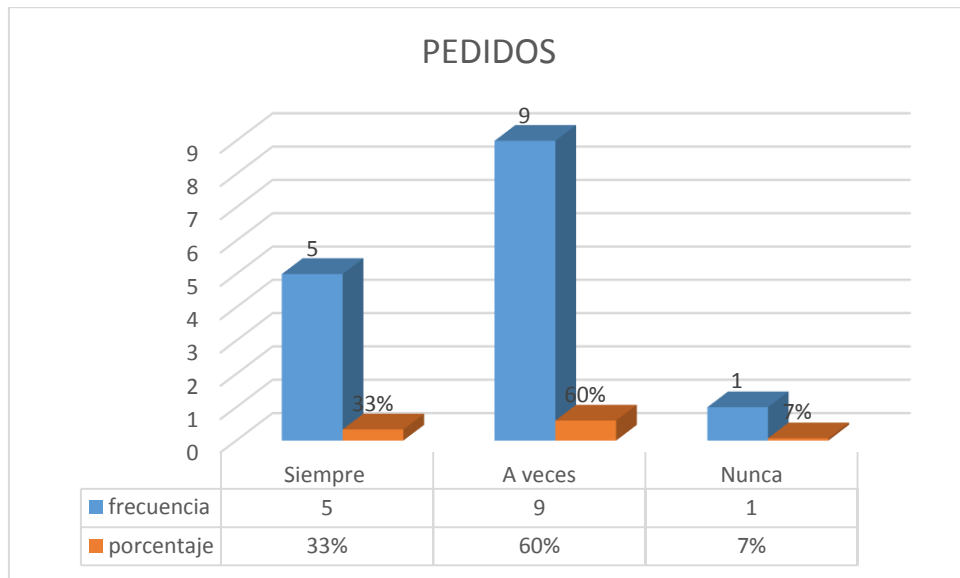
**Tabla 16**

¿La empresa cumple con el total de pedidos y entrega de acuerdo a las fechas establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
A veces	9	60%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Gráfico 14**



*Fuente: cuestionario a los trabajadores del área de logística*

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 16, donde los resultados demuestran que un 60% de los trabajadores afirman que a veces se cumple con la entrega de pedidos en las fechas establecidas, por lo tanto la empresa debería enfocarse más en este punto ya que podría perder a sus clientes.



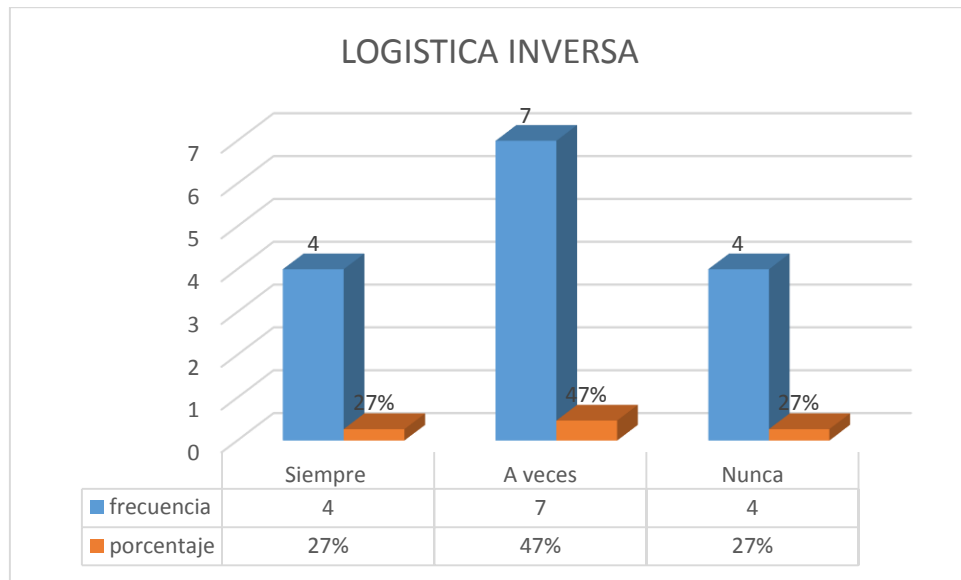
**Tabla 17**

¿La empresa realiza la logística inversa para recuperar materiales y sus posibles residuos?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	27%
A veces	7	47%
Nunca	4	27%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 15**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 17, donde los resultados nos demuestran que un 47% de los trabajadores afirma que a veces la empresa realiza la logística inversa para la recuperación de materiales, por lo tanto la empresa tendrá más consumo de materiales y embalaje.

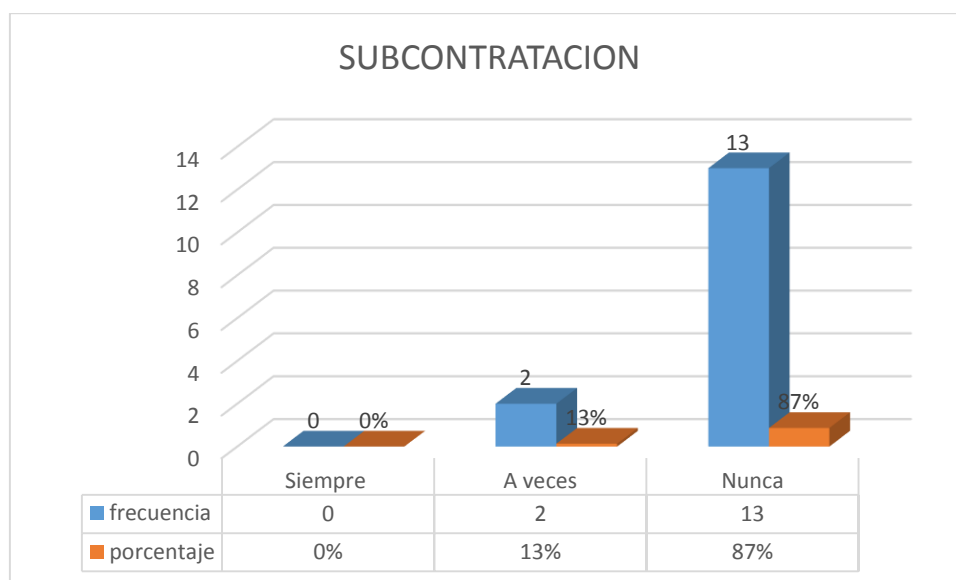
**Tabla 18**

¿La empresa tiene la necesidad de contratar servicios de logística?

	frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	2	13%
Nunca	13	87%
Total	15	100%

**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Gráfico 16**



**Fuente:** cuestionario a los trabajadores del área de logística

**Interpretación:** podemos observar en la tabla 18, donde los resultados nos demuestran que un 87% de los trabajadores afirman que nunca necesitan subcontratar servicios de logística y un 13% afirmo a veces, que solo se realiza en campañas de acuerdo a las actividades que se presentan en el año.

## **4.2 Análisis de resultados**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1**

De acuerdo con el ambiente de control se realizaron 4 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística donde un 57% afirmo siempre, un 38% a veces y un 5% nunca.

Por lo tanto si se le está dando una regular importancia al ambiente de control que sirve para llevar un adecuado control interno en el área de logística.

### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

De acuerdo con la evaluación de riesgo se realizaron 3 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística donde un 38% afirmo siempre, un 47% a veces y un 15% nunca.

Lo cual nos indica que no cuentan con la posibilidad de tener al tanto las soluciones o las alternativas posibles para futuros riesgos en el área de logística.

### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

De acuerdo con la supervisión se realizaron 3 preguntas de los cuales representa el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018, en el área de logística, donde un 51% afirmo siempre, un 47% afirmo a veces y un 2% afirmo nunca.

Donde vemos que existe una pasable supervisión de las responsabilidades en el de logística.

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 4**

De acuerdo de las funciones de logística se realizaron 6 preguntas los cuales representan el 100% de la empresa Cloromax Perú 2018 del área de logística donde un 33% afirmo siempre, un 40% afirmo a veces y un 27% afirmo nunca.

Por lo tanto vemos que las funciones de logística como transporte, almacenaje, inventario, pedidos, logística inversa y subcontratación, se están desarrollando de una manera insuficiente.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al objetivo específico 1**

Se concluye que el sistema de control interno en el área de Logística de la empresa Cloromax Perú está siendo regularmente aplicado. Donde identificamos que la empresa da a conocer sobre el código de ética, realiza actividades para un mejor ambiente de laboral, da conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa pero lo cual está siendo desarrollado regularmente, por lo tanto podría tener consecuencias a futuro en los trabajadores del área de Logística.

### **5.2 Respecto al objetivo específico 2**

Se concluye que el sistema de control interno en el área de Logística de la empresa Cloromax Perú está siendo regularmente aplicado. Donde se ve que no se aplica efectivamente la evaluación de riesgo, por lo cual no se está identificando y analizando adecuadamente los riesgos que puedan suscitarse en el área de Logística.

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3**

Se concluye que el sistema de control interno en el área de Logística de la empresa Cloromax Perú está siendo regularmente aplicado. Donde no se aplica efectivamente una supervisión adecuada en el trabajo de los colaboradores, no hay una buena relación al momento de coordinar las actividades programadas en el área de logística.

#### **5,4 Respecto al objetivo específico 4**

Se concluye que el sistema de control interno en el área de Logística de la empresa Cloromax Perú está siendo regularmente aplicado. Donde las funciones de la Logística se desarrollan de manera regular en el transporte, almacenaje, inventarios, pedidos, logística inversa y subcontrataciones por lo cual debería desarrollarse de una manera efectiva para el crecimiento financiero de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda respecto al ambiente de control interno es que el personal de la empresa debe estar en constante desarrollo del código de ética, realizar actividades que fomenten más el clima laboral de los trabajadores del área de Logística, ya que a través de ello alcanzaran los objetivos deseados, enfatizado en la misión y visión de la empresa.
- ✓ Se recomienda respecto a la evaluación de riesgo debería ser de una manera eficaz ya que esto podría traer consecuencias futuras en el desarrollo de los principales proyectos y procesos.
- ✓ Se recomienda el monitoreo a los gerentes en el área de logística de la empresa, para que se establezcan procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, lo cual permitirá contribuir la mejora continua.
- ✓ Del análisis de la información recolectada y la realidad del área de logística se recomienda implementar un mejor manejo de las funciones de logística y así poder alcanzar los objetivos propuestos, también la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias Bibliográficas

Ancco Loza, r. (2014). *el Sistema de Control Interno para la adecuada toma de decisiones y la prevención de la corrupción en las municipalidades provinciales de la región de puno*. Universidad Nacional del Altiplano Puno, escuela profesional de ciencias contables, puno.

Arceda Castellón, s. (2015). *efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola “jacinto lópez” s.a. del municipio de jinotega durante el año 2014*. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua, ciencias económicas y administrativas, matagalpa.

Casique, P., & Villalobos, M. (2013). *Influencia del Sistema de Control Interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa autonort trujillo s.a. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Delia C, (2018). *Caracterización del Control Interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería fecosur s.a.c. - juliaca, 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería fecosur s.a.c. - Juliaca, 2018, Juliaca.

Edison, M., & Edwin, C. (5 de diciembre de 2011). slideshare. obtenido de <https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>



- Egesur. (s.f.). *fundamentos\_del\_sistema\_de\_control\_interno.pdf*. obtenido de [http://www.egesur.com.pe/documents/fundamentos\\_del\\_sistema\\_de\\_control\\_interno.pdf](http://www.egesur.com.pe/documents/fundamentos_del_sistema_de_control_interno.pdf)
- Eleazar, a. (s.f.). eumed.net. obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Hanco, g. h. (2015). *Analisis e Implementacion de las Normas de Control Interno y su Incidencia en la Gestion Administrativa en la Oficina de Contaduria General de la Universidad Nacional del Altiplano, escuela profesional de ciencias contables, puno.*
- Hemeryth Charpentier, f., & Sánchez Gutiérrez, m. j. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013.* Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Heredia, M. Y. (2016). *Los Mecanismos del Control Interno en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, periodo 2014.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Huaraz.
- Iglesias, A. (31 de julio de 2018). *esic.* <https://www.esic.edu/rethink/2018/07/31/5-funciones-principales-departamento-logistica/>
- Jose, t. (2018). *Efectos del Control Interno en el Área de Abastecimiento para la detección del Riesgo Operativo en la Municipalidad Provincial de San Román*

año 2017. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Escuela de Posgrado, Juliaca.

Liderazgo y Mercadeo. (s.f.). *obtenido de liderazgo y mercadeo:*

<https://www.liderazgoymercadeo.co/controles-internos/>

Logistica Basica. (1 de octubre de 2013). obtenido de

<http://logisticabasic.blogspot.com/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>

Maileny, b. (s.f.). eumed.net. obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Milena, r. c. (2015). “*Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja*”. Universidad Nacional de Loja, contabilidad y auditoria, Loja.

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *obtenido de ministerio de economía y*

*finanzas:* <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>

monografias. (s.f.). obtenido de [https://www.monografias.com/trabajos109/control-](https://www.monografias.com/trabajos109/control-interno-contabilidad/control-interno-contabilidad.shtml)

[interno-contabilidad/control-interno-contabilidad.shtml](https://www.monografias.com/trabajos109/control-interno-contabilidad/control-interno-contabilidad.shtml)

Paredes Terroba, a. v., & Valderrama Ramírez, b. (2014). *Implementación de un Sistema de Control Interno de Existencias y su incidencia en la protección de los recursos de la empresa The Curl S.A.C., sucursal Trujillo – 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Rivera, J. (2016). “*Sistema de Control Interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*”. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.

Romero, J. (3 de setiembre de 2012). gestiopolis. obtenido de <https://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno/>

Russell, R. D., & Lucia, V. D. (2016). *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad, Chiclayo.

Servin, I. (s.f.). deloitte. obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Transgesa. (5 de junio de 2018). obtenido de <https://www.transgesa.com/blog/funciones-de-la-logistica/>

Unicauca. (s.f.). obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarf.html#tgarfpa1.html>

Vargas, D., & Ramirez, R. (2014). *El Sistema de Control Interno y la gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Alvaro, S. (8 de noviembre de 2010). logistica. obtenido de

<http://alvarosicha.blogspot.com/2010/11/importancia-de-la-logistica-segun-el.html>

Wikipedia. (13 de diciembre de 2017). obtenido de wikipedia:

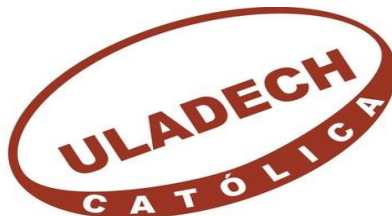
[https://es.wikipedia.org/wiki/sistemas\\_de\\_control\\_interno](https://es.wikipedia.org/wiki/sistemas_de_control_interno)

Actualicese. (24 de setiembre de 2015). obtenido de

<https://actualicese.com/actualidad/2015/09/24/sistema-de-control-interno-como-se-debe-disenar>

## 7.2 ANEXOS

### 7.2.1 ficha de recolección de datos



---

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

## FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

### DATOS PERSONALES

Nombre: .....

Edad: .....

Sexo: Masculino ( )

femenino ( )

Grado de Instrucción:

- Analfabeto ( )
- Primaria ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior ( )

Profesión u Ocupación:

- Técnico ( )
- Contador ( )
- Administrador ( )

## **RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿Existe un código de ética aprobado por la empresa?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

2 ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

3 ¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

4 ¿La empresa difunde y es de conocimiento general la misión, visión, y valores de la empresa?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

## **RESPECTO A LA EVALUACION DE RIESGO**

5 ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la empresa?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

6 ¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgo de los principales proyectos y procesos?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

7 ¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

### **RESPECTO A LA SUPERVICION**

8 ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

9 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

10 ¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

### **RESPECTO A LAS FUNCIONES DE LOGISTICA**

11 ¿La empresa cuenta con unidades vehiculares necesarias?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

12 ¿La empresa cuenta con almacenes necesarios y propios para el almacenaje de la mercadería?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

13 ¿La empresa realiza actividades de inventario de acuerdo a las necesidades de adquisición?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

14 ¿La empresa cumple con el total de pedidos y entrega de acuerdo a las fechas establecidas?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

15 ¿La empresa realiza la logística inversa para recuperar materiales y sus posibles residuos?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

16 ¿La empresa tiene la necesidad de contratar servicios de logística?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )